



« Notre maison brûle et nous regardons ailleurs* » : Comment avoir une approche gagnante de la Qualité

(Citation d'un ex-président de la République, 2 septembre 2002)*

Pourquoi la qualité est un enjeu majeur ignoré par certaines industries ?

Dans de nombreux secteurs industriels (ou non) – que ce soit la distribution, la grande consommation, l'industrie du meuble, la construction, la métallurgie ou encore l'aéronautique – la Qualité est souvent reléguée au second plan :

- Certaines entreprises ne mesurent pas systématiquement les réclamations clients comme un indicateur clé de leur performance.
- D'autres considèrent la qualité uniquement sous l'angle du coût de la non-qualité (CNQ) plutôt que comme un levier stratégique essentiel pour préserver leur chiffre d'affaires et sécuriser les emplois.
- Enfin, beaucoup la voient simplement comme une conformité réglementaire, une exigence normative et non comme une nécessité d'amélioration continue.

1. L'état d'esprit général de la qualité : responsabiliser la production et protéger le client

Un changement fondamental doit s'opérer : la production / le pourvoyeur de service doit être responsabilisé(e) pour protéger le client de la non-qualité. Trop souvent, le Responsable Qualité est vu comme le garant unique de la qualité, alors que c'est avant tout la responsabilité de la Production.

Le Responsable de Production / de la fourniture d'un service doit être le premier acteur impliqué, car la qualité d'un produit est avant tout le résultat d'un processus maîtrisé. Pour ce faire, il est indispensable de

- lui **attribuer directement la responsabilité** des indicateurs qualité client et qualité interne
- et de le voir mener des actions pour **protéger le client** à tout prix de la non qualité (avec l'aide du service Qualité)

2. Les 10 leviers d'amélioration de la qualité sur le terrain

Ci-dessous les principaux outils permettant d'avoir des résultats rapides dans l'amélioration de la qualité, et d'instaurer une culture de la qualité robuste et efficace :

1. Principe de ségrégation et Bacs ou zones rouges

- Séparer pièces à contrôler des pièces contrôlées
- Séparer immédiatement les pièces non-conformes (dans bacs ou zones rouges) des conformes
- Les non-conformes fournissent une base d'analyse pour enclencher des routines de résolution de problèmes.

2. Résolution de problèmes structurée (8D, QRQC)

- Une méthodologie rigoureuse pour traiter et éradiquer les défauts récurrents.
- Un focus initial sur les problèmes qualité client avant d'attaquer ceux en interne.

3. Échantillons limite (boundary samples)

- Aider les opérateurs à distinguer clairement les produits acceptables de ceux qui ne le sont pas (limite d'acceptabilité).
- Éviter les interprétations et décisions subjectives des opérateurs.

4. Standards d'auto-contrôle et de contrôle final

- Sous forme de travail standard / check-list standard avec chemin de contrôle
- Former les opérateurs pour garantir un respect strict des standards.

5. Mur qualité temporaire


- Mur qualité temporaire proche du contrôle final, dans le cas où Un le contrôle final est défaillant
- Destiné à disparaître une fois retrouvée l'étanchéité du contrôle en amont ou la capacité du process

6. Alignement entre la situation terrain et les documents de référence AMDEC Process (PFMEA) et Plan de Contrôle

- Assurer que la réalité du terrain est cohérente avec ces documents de référence (le Plan de Contrôle)
- Maintenir ces documents à jour pour refléter les évolutions des processus et prendre en compte les expériences vécues de non qualité.

7. Tableau de marche qualité

- Un suivi horaire des non-qualités, catégorisé par type de défaut.
- Animé par le Team Leader, il permet un feedback immédiat et des actions correctives pour une amélioration rapide.

 **8. Maîtrise statistique des processus (SPC)** (dans les cas où le process conditionne la qualité)

- Utilisation de cartes de contrôle visuelles affichées sur la machine, remplies à la main
- Suivi sur ces cartes des paramètres critiques du process avec actions immédiates en cas de dérive, prédéfinies par des standards de réaction

 **9. Arrêt au défaut**

- Définition de seuils critiques de non-qualité entraînant un arrêt de la production.
- Après arrêt, feed-back de la non-qualité en amont et enclencher un mini-QRQC en temps réel pour identifier la cause et éviter la récurrence.

 **10. Retouche sous contrôle**

- Réalisée hors flux par une personne spécifique et qualifiée.
- Enregistrement systématique pour tracer les défauts et leur fréquence.
- Recontrôle après retouche pour garantir la conformité.

3. Une mise en place efficace grâce à l'animation de terrain

La mise sous contrôle de ces outils ne doit pas être laissée à l'initiative du seul service Qualité. C'est le rôle des Superviseurs / Chefs d'équipe d'animer cette transformation, accompagnés de leurs Team Leaders / référents ou pilotes / réglers et des services support (Qualité notamment). Leur implication directe sur le terrain garantit que les bonnes pratiques sont respectées et maintenues dans le temps.

 **Pourquoi adopter cette démarche ?**

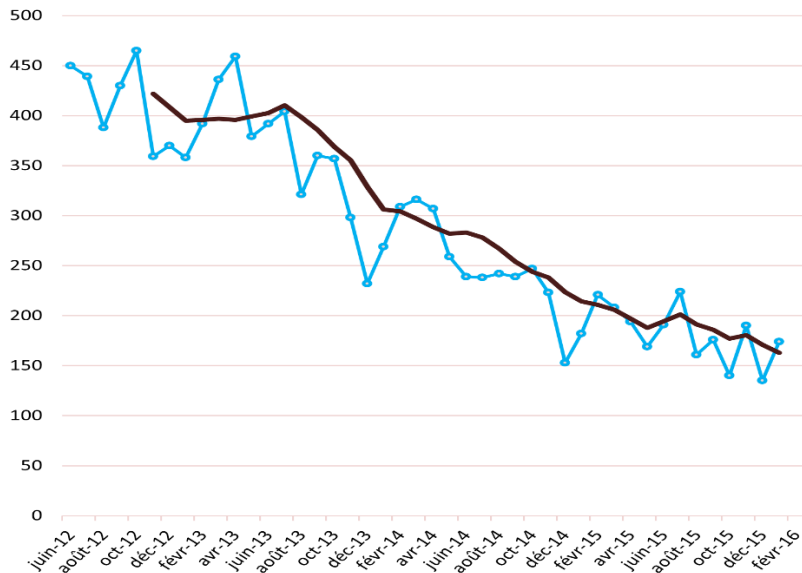
Investir dans une approche structurée de la qualité, c'est garantir :

- **Une meilleure image de marque / satisfaction client et un avenir renforcé**
 - Gagner un avantage concurrentiel, croissance du CA
 - Garantie de ne pas avoir de perte de CA dans les mois ou années qui viennent
- **Moins de réclamations clients et de stress opérationnel**
 - Amélioration de la satisfaction et fidélisation.
 - Réduction des coûts et perturbations liés à la non-qualité

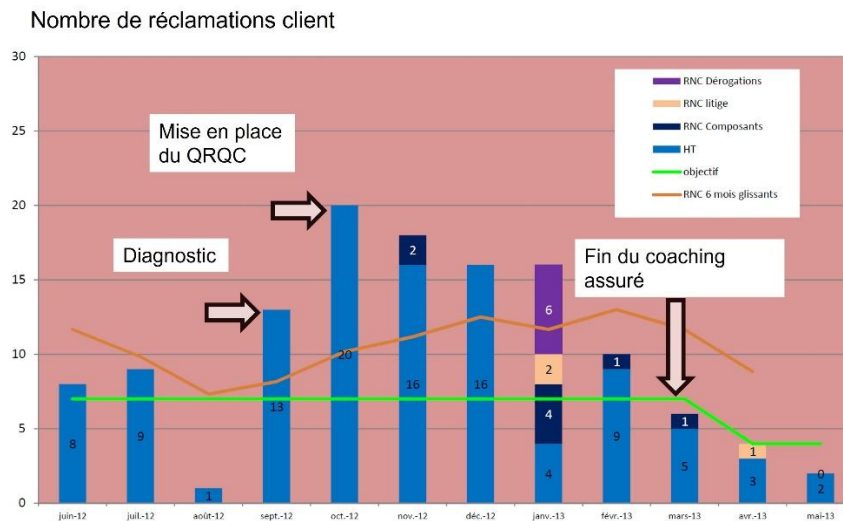
Quelques résultats :

- **Baisse des réclamations client** au niveau d'un groupe industriel de 20 usines : **-60%** en 3 ans

Réclamations client Groupe



- Baisse des réclamations client d'un équipementier ferroviaire : **-90%** en 6 mois



 **Vous souhaitez améliorer votre qualité client de plus de 50% ou structurer votre démarche ? Nous pouvons vous aider !**

LeanPerf Conseil et Formation

<https://leanperf.com>

07 63 93 86 15

