

QUALITÉ




« Il n'y a qu'une
façon d'échouer, c'est
d'abandonner avant
d'avoir réussi! »

– Olivier Lockert
Psychologue et auteur français

PROBLÉMATIQUES TYPES RENCONTRÉES

- Besoins des clients mal définis causant une « sur-qualité »
- Critères de qualité mal définis et non maîtrisés
- Augmentation du taux de rejets et des reprises
- Augmentation des retours et plaintes clients
- Faible responsabilisation du département des opérations
- Non qualité identifiée trop tard dans le processus
- Augmentation des commandes en retard, commandes urgentes et coûts de garantie
- Procédures de préparation et calibration des équipements mal définies
- Communication inefficace entre les départements de conception (ingénierie) et production
- Absence d'indicateurs qualité
- Procédures / méthodes de travail non standardisées et non suivies

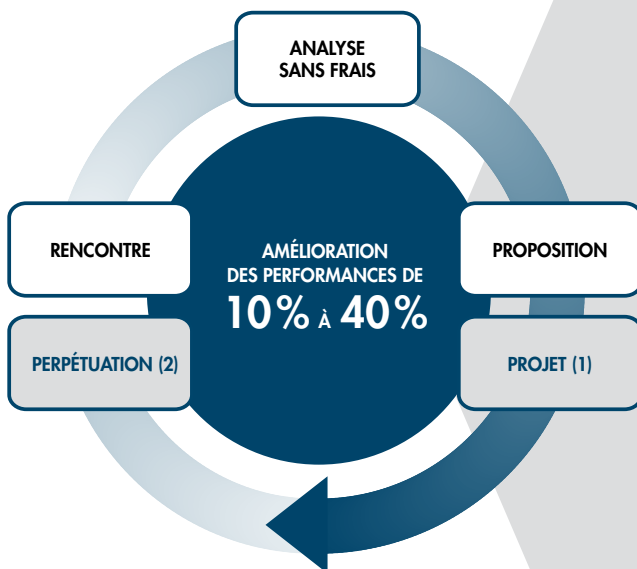
RÉSULTATS

- Réduction du taux d'utilisation et des coûts des matières premières
- Réduction du temps de cycle
- Amélioration de la qualité à la source (assurance qualité vs contrôle qualité)
- Intégration de la qualité dans les processus de travail
- Meilleure image client grâce à une fiabilité accrue
- Conscientisation de tous les intervenants face à l'importance de la qualité
- Réduction des coûts de transport et de garantie
- Augmentation de la productivité des ressources
- Certification NIVEAU 5 
- Gestion proactive
- Structure de communication efficace
- Culture de résolution de problèmes (amélioration continue)

IMPACT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

R.O.I. = 2 À 8 / 1

NOTRE APPROCHE



PROJET (1)

PROCESSUS DE QUALITÉ

- Liste de critères de qualité
- Étapes de prévention intégrées dans les processus
- Procédures et méthodes de travail standardisées
- Plan de formation (compréhension des critères)

SYSTÈME DE GESTION

- Base de données des indicateurs de qualité
- Points de contrôle dans les processus
- Audits de qualité et suivi des actions correctives
- Suivi et gestion des performances (KPI)

STRUCTURE DE COMMUNICATION

- Groupe d'intervention avec les clients
- Sensibilisation des employés à l'impact de la non-qualité
- Processus de communication efficace

SUPERVISION DE LA QUALITÉ

- Culture de gestion proactive par la formation et le coaching des gestionnaires sur le terrain :
 - Comportements proactifs (Supervision active et Rôles / Responsabilités)
 - Habiletés de gestion (IHG^{MC})
 - Approche mobilisatrice (FC²/O²)
 - Capacité de leadership (L360°)

PERPÉTUATION (2)

Développement d'une équipe et d'un système de perpétuation (transfert de connaissances)