



Dans une entreprise réingénierée, les ordres du client arrivent directement dans les cellules productives.

Ces mêmes cellules gèrent elles-mêmes leurs effectifs, achats, progrès, activités, en fonction des besoins exprimés du client.

Mais les besoins d'écoutes, de complicités dans la démarche de progrès, de validation des actions quotidiennes demeurent.

Et c'est au service qualité de satisfaire ces besoins IMPLICITES.

L'agent qualité n'est plus le technicien qui constate et sanctionne, c'est le COMPLICE qui écoute, qui aide à l'analyse, qui met à disposition les outils spécifiques ponctuellement nécessaires, qui accompagne les démarches.

Dans ce contexte la formation à l'écoute client, aux techniques d'analyse de problèmes, au suivi des plans d'actions prime la formation aux outils classiques.

Les SPC, AMDEC, AUDITS de poste, et autres plans d'expériences, calibrations ou démerite ne sont plus que des outils au service d'une démarche de progrès par l'écoute.

C'est pourquoi, il importe que TOUS les agents qualité soient formés à L'ÉCOUTE CLIENT type CEM vis à vis de leurs clients internes, pour connaître leurs besoins IMPLICITES, seuls porteurs de progrès.

Nous ne croyons plus aux relations clients-fournisseurs internes qui ont tendance à masquer parfois le CLIENT FINAL, et qui entretiennent des frontières, donc des tensions entre compagnons de travail.

Nous croyons à des cellules productives UNIQUES, de la matière première au produit final livré sur chaîne, entièrement tournées vers ce client final.

Nous croyons, par contre, que seul le service qualité, et dans une moindre mesure le service entretien général, doit rester dans cette position de fournisseur interne attentif aux moindres interrogations des opérateurs et opératrices.

Nous croyons que les problèmes doivent être révélés par les cellules productives elles-mêmes, et que le service qualité n'est là que pour aider à profiter de l'opportunité de progrès, révélée par ces dysfonctionnements.

Nous croyons enfin, que le service qualité DOIT PROUVER la CREDIBILITE de sa démarche vis à vis de tous et de chacun.

C'est pourquoi nous demandons à chacun de ses membres de PROUVER que par ses actions d'assistance aux opérateurs et opératrices, autres que les opérations "classiques", il a rapporté à la collectivité au moins le double de son salaire chargé.

