

LES TROIS ROUNDS DE LA QUALITE

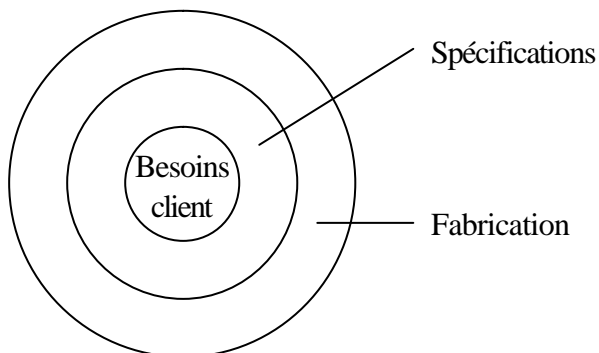
Expert FAVI : Jacques BELLEGUEULLE

La qualité peut se définir comme la satisfaction des besoins explicites et implicites de trois parties prenantes:

- * le client, d'abord et avant tout
- * les acteurs de l'entreprise que sont les salariés, les actionnaires, les fournisseurs
- * la cité et la collectivité.

Dans tous les cas, il faut partir de ces besoins pour définir les spécifications couvrant ces besoins puis fabriquer selon ces spécifications.

Cette démarche peut se résumer par les trois cercles concentriques qui fixent la chronologie d'actions :



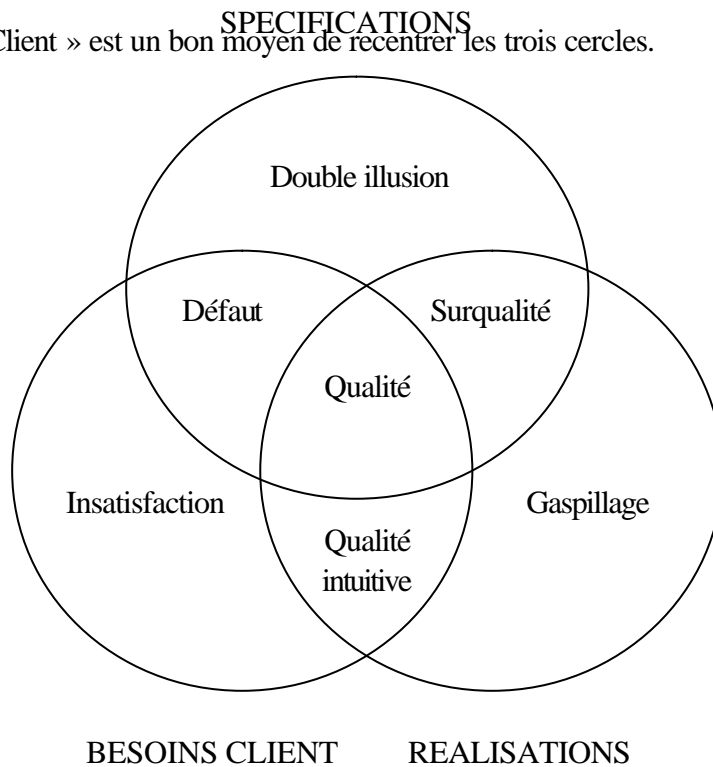
Malheureusement, on a trop souvent tendance à se faire plaisir : à partir de spécifications qu'on essaie de réaliser et, ensuite, seulement, on essaie de vendre le produit, parfois mal réalisé, car de spécifications trop complexes et les ventes sont un échec, car le produit ne correspond pas à un besoin exprimé du marché.

Trop souvent encore, on pense que : "L'ingénieur sait pour le client".

La matrice des trois cercles résume tous les cas possibles résultant d'une démarche Qualité :

- ☞ Double illusion : on a spécifié quelque chose que l'on n'arrive pas à réaliser et, qui de plus, est invendable, ou du moins que le client n'est pas prêt à payer,
- ☞ La surqualité : on arrive à réaliser quelque chose de spécifié mais que le client n'a pas demandé et donc, n'est pas prêt à payer,
- ☞ Le défaut : on a spécifié quelque chose souhaité par le client mais que l'on n'arrive pas à réaliser,
- ☞ La Qualité intuitive qu'il ne faudrait surtout pas faire disparaître dans les petites entreprises par excès de procédures,
- ☞ Le gaspillage : la fabrication met sa fierté et son honneur à réaliser des choses que personne ne lui a demandées et qui sont invendables,
- ☞ L'insatisfaction : c'est celle du client qui souhaite quelque chose qu'on ne lui a pas réalisé puisqu'on ne l'a pas spécifié.

La démarche « Ecoute Client » est un bon moyen de recentrer les trois cercles.



Cette matrice s'applique autant aux problèmes matériels qu'immatériels.

La règle du jeu consiste à réunir une mini-usine, à rappeler à chacun de ses membres la signification de chacune des zones puis à prendre la SURQUALITE par exemple, et à faire un tour de table en demandant à chacun s'il n'y a pas

quelque chose, ou des choses qu'on lui demande de faire, mais dont il sait parfaitement que ça ne sert à rien, ou dont il est certain que le client final se "fout" éperdument.

On est rarement déçu par la démarche, notamment en ce qui concerne les "papiers", objet d'une génération spontanée étonnante!

31ème FICHE