

## LA VOCATION DU SERVICE QUALITE

Expert FAVI: JF ZOBRIST

Avant guerre, CHAQUE village, aussi petit soit-il, avait SON CURE.

Avant guerre, CHAQUE village avait SON INSTITUTEUR, et un instituteur qui comptait dans la vie de chacun car il était unique.

On était éduqué par un seul MAITRE qui vous suivait de la maternelle au "certif" (qui valait bien notre bac.)

Avant guerre, il y avait certes des MEDECINS, mais pas un par village, un par canton, parfois moins.

De nos jours, il n'y a plus de curés, plus de maîtres, il n'y a plus que le médecin pour s'occuper des corps certes, mais aussi des âmes et des esprits.

C'est pour cela que certaines personnes âgées appellent le médecin quand le petit chat est mort, quand le fiston n'a pas téléphoné depuis 15 jours, ou quand il faut remplir la déclaration d'impôts.

Il en est de même du service qualité dans les entreprises "réeinginerées".

Dans notre cas, bien qu'étant entièrement intégré, donc balayant toutes les activités d'une entreprise indépendante, le service qualité est le PLUS GROS service que nous ayons.

Mais nous n'avons pas de:

- service du personnel
- bureau méthodes
- service achat
- service planning / lancement / ordonnancement

et de fait, c'est le service qualité qui pallie à l'absence de ces services.

Dans une entreprise réeinginerée, 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 démérite 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.

30ème FICHE