



**Interface Qualité asbl** organise une série de **Déjeuners Qualité** en 2006, invitant chaque fois une **entreprise** à venir **témoigner de son expérience**.

### **Quatrième Déjeuner :**

#### **La gestion de la qualité : approche intégrée, incluant les fournisseurs**

**25/09/06** : Carwall sa, important fabricant de cabines pour engins de génie civil et pour machines agricoles, nous livre son témoignage orienté "qualité-fournisseurs", agrémenté de multiples exemples concrets. Quelques chiffres : 18.350 cabines et 11.000 skirts produits par an. Pour cela, différents métiers et compétences : 350 employés et 300 fournisseurs. Dans ce contexte, quand la qualité de vos produits dépend de celle de vos fournisseurs, comment gérer la qualité-fournisseurs ? Comment les évaluer ? Comment utiliser l'évaluation comme un réel outil de progrès ?



Les arguments développés ci-dessous proviennent à la fois de l'exposé de Monsieur D.BARZIN, Purchasing Quality Manager, sur **les spécificités de la gestion de la qualité-fournisseurs en application chez CARWALL** et du débat qui a suivi :

- Veiller à sensibiliser les fournisseurs à la qualité en les intégrant à la démarche,
- Veiller à instaurer une communication efficace : être attentif à l'introduction de l'audit fournisseur, étape incontournable préalable à toute commande, pour en démontrer les bienfaits et éviter les réticences ; s'assurer de parler le même langage, de travailler sur base du même référentiel ; tenir compte des différences de culture des fournisseurs et les gérer ; rencontrer les fournisseurs critiques et discuter des problèmes les concernant.
- Veiller à évaluer les fournisseurs et analyser les indicateurs qualité régulièrement et en permanence : définir des critères d'évaluation pertinents pour l'entreprise (Qualité, respect des délais, réactivité...)
- Veiller à être à la fois proactif et réactif : pouvoir mettre en place rapidement un plan d'actions.

Soulignons l'intérêt de **l'analyse par segmentation et classement par causes potentielles de dysfonctionnement**. L'objectif est d'encourager les fournisseurs à progresser : la comparaison avec les autres fournisseurs a un effet stimulant.

Cette analyse met en évidence le problème à traiter en priorité, parmi les différents problèmes potentiels recensés par Carwall et jugés critiques pour Carwall (ex. : le processus qualité, la qualité des matières premières, la qualité du conditionnement, la transmission des instructions en interne)

Sur base de cette analyse présentée au fournisseur, celui-ci est invité à mettre en place un plan d'actions correctives et/ou préventives.

**L'enquête de satisfaction a confirmé la valeur ajoutée du Déjeuner Qualité.**

**Quelques suggestions d'amélioration** émises par les participants :

- leur donner la possibilité de poser des questions propres au thème choisi lors de leur inscription et d'en obtenir des éléments de réponses au cours de l'exposé et/ou du débat,
- leur permettre de s'exprimer à propos des éléments présentés par l'entreprise témoin qu'ils pourraient appliquer à leur processus.

A vos agendas pour le **prochain Déjeuner Qualité** : le mercredi 29/11/06 de 12h à 14h (lieu à déterminer) où nous aurons le plaisir d'écouter le témoignage de Madame F. LIEGEOIS de **NANOCYL** (producteur de nanotubes de carbones).