

Newsletter éditée par l'équipe Asquance Hong Kong

Nous continuons l'exploration des questions de qualité fournisseur entamée dans notre dernière newsletter. La qualité des produits de deux usines supposées identiques peut varier dans des proportions importantes. Comment s'en protéger ?

1- Recherches

1. Références

Tout comme elles sont utiles lors de l'embauche d'un candidat, les références sont utiles lors de la sélection de fournisseurs potentiels. Il est compréhensible qu'un fournisseur souhaite protéger l'identité de ses clients, mais pas celle de tous ses clients pour tous pays et tous produits. Donc fournisseur sans références clients : Fuyez !

2. Echantillons

La méthode la plus efficace pour vérifier la qualité produit d'un fournisseur est de demander l'envoi de 2 échantillons. Ils doivent être identiques. Des échantillons de mauvaise qualité ou montrant de fortes variations de qualité sont une indication de problèmes à venir. Fuyez encore !

Notons au passage que le fournisseur unique au savoir-faire inimitable n'existe pas vraiment en Asie, et surtout pas en Chine, après tout bien connue pour ses imitations.

3. Etude de marché

En cas de doute sur la qualité d'un fournisseur, quelques recherches judicieuses vous amèneront à trouver son équivalent, parfois à moins de cent mètres du premier. Certes il existe un « prix Chine », et justement en Chine tous les fournisseurs de taille comparable devraient pouvoir le fournir. Un prix sur lequel aucun concurrent du fournisseur pressenti ne veut s'aligner est peut être une aubaine, mais surtout l'occasion

d'étudier de très près qualité produit et solidité financière du fournisseur avant de payer quelque acompte que ce soit.

4. Certificats

Demandez à votre fournisseur de définir les normes auxquelles son produit est conforme. Un fournisseur compétent fournira volontiers la liste des normes, la preuve des tests réalisés et ses méthodes de contrôle.

Certes les faux et certificats de complaisance abondent. Asquance a le nez pour les détecter.

5. ISO 9001

La norme ISO9001:2008 comporte seulement 14 pages hors appendices en version anglaise. Son obtention par un fournisseur potentiel est un excellent guide de l'attention portée à la qualité.

Cela laisse d'ailleurs rêveur : 14 pages pour une méthode de management, diagrammes inclus. Si seulement les livres des gourous en management étaient aussi concis !

Evidemment, il existe aussi de faux certificats ISO9001 et énormément de certificats de complaisance.

Dans le prochain article nous illustrons l'importance de la culture managériale par l'exemple des usines A et B, typiques des usines Asiatiques que nous fréquentons quotidiennement.

Illustrons l'importance de la culture managériale par l'exemple des usines A et B, typiques des usines Asiatiques que nous fréquentons quotidiennement.

Elles sont de tailles identiques, et pourraient être voisines. Leurs produits sont similaires, et pourtant elles diffèrent beaucoup :

- **L'usine A**

Elle a une politique de qualité très stricte. Les managers sont responsables de la qualité produite par leurs équipes, dont ils attestent personnellement. Le personnel de production est payé à la pièce, et les pièces non conformes sont retravaillées sans paie pour les employés. Le manager de chaque équipe est le gardien de la qualité, c'est lui qui autorise l'expédition de sa propre production. L'équipe de production est constituée de personnels expérimentés qui gèrent leur domaine spécialisé, avec intervention limitée des managers.

Quand la pression est forte (délais, coûts), le personnel est poussé par chaque manager pour augmenter sa productivité. Les contrôles du manager baissent simultanément en rigueur, c'est humain. En cas de problème client, le management mène l'enquête et communique avec le personnel de production, ce qui donne lieu à la création ou modification informelle des méthodes et gammes de production, le plus souvent communiquées informellement, avec des degrés de compréhension variables de personne à personne, selon l'expérience.

Il ne s'agit pas de douter de la sincérité des individus qui travaillent dans les usines A ou B, et il existe aussi de très mauvais responsables qualité.

Cela dit, avec quelle usine préférez-vous travailler ?

Pour nous, B sans hésiter.

Mais il s'agit là d'une révolution culturelle que beaucoup d'entreprises Asiatiques de taille moyenne n'ont pas encore effectuée.

- **L'usine B**

Elle a séparé gestion de la qualité et production. Les produits sont inspectés à la fin de chaque étape-clé de la production par une équipe indépendante dédiée au contrôle qualité, selon un cahier des charges défini par le marketing et le bureau d'études. Un produit ne peut atteindre l'étape suivante que s'il est approuvé par l'équipe qualité. Le manager de l'équipe qualité répond à la direction générale et la performance de son équipe est mesurée sur des critères indépendants du volume de production brut.

Sur les instructions de la direction, l'équipe qualité définit et documente les objectifs qualité et les ajuste par département, puis documente et analyse systématiquement les écarts dans un but de compréhension et d'amélioration.

La pression peut être forte mais les standards de qualité ne bougent pas. En cas de souci le problème est remonté, si nécessaire jusqu'à la direction générale qui doit statuer. Certes tout le monde est humain, même nous dit-on un DG, et des produits non standards peuvent donc être livrés sur décision de la direction générale. Mais le processus décrit permet un équilibrage des contraintes internes et assure que les problèmes ne soient pas cachés en production.

En résumé :

La qualité est une question d'organisation.

Elle est primordiale chez le fournisseur. Organiser son tracé évite les mauvaises surprises.

Asquance a l'expertise locale nécessaire pour atteindre cet objectif efficacement.

Au delà de ce sujet simple, l'approche qualité est le point de départ des démarches d'amélioration continue dans l'entreprise. Dans notre prochaine édition nous nous pencherons sur la prévention des risques après pré-sélection des fournisseurs.

Cordialement,

Thuy Marchal
Président

Qui sommes-nous :

Asquance a été fondé par des ingénieurs et managers Européens, Américains et Asiatiques pour aider les PME dynamiques à sécuriser achats, approvisionnements et qualité en Asie.

Basées en Chine, Corée, Inde, France, Taiwan et Vietnam, les équipes Asquance s'appuient sur des outils simples et efficaces pour optimiser industrialisation et chaîne logistique.

Inscrivez-vous pour recevoir notre newsletter: <http://www.asquance.com/newsletter>