

Newsletter éditée par l'équipe Asquance à Séoul, Corée du Sud

Bonjour,

Quel que soit le service ou le produit acheté, sa qualité est souvent définie comme l'obtention de ce que vous espérez et a été promis. Comment obtenir cette qualité? Principalement en définissant ce que vous recherchez et ce que l'on vous promet, et en vérifiant régulièrement que vous l'obtenez.

Une newsletter précédente s'intéressait aux contrats. Sun Tsu a écrit dans l'art de la guerre que si vous ne définissez pas vos objectifs vous ne risquez pas de les atteindre. Cette newsletter examine en détail le cahier des charges produit, pour assurer que le produit spécifié dans votre contrat bien rédigé est le produit que vous espérez.

Travaillant à distance et de surcroît dans une culture peu familière, les malentendus, certains sincères ou d'autres moins, sont faciles. Sauf bien sûr si vous travaillez avec Asquance.

Prendre le temps de penser à son produit est essentiel. Quelles sont les formes et fonctions du produit, comment atteint-il son marché? Quels problèmes critiques, majeurs et mineurs le produit peut-il rencontrer?

Pour obtenir le bon produit il est nécessaire de définir ces points :

- **Fonction:**

Toujours décrire la fonction d'un produit et son fonctionnement. Si vous achetez ODM, créez une liste des fonctions nécessaires et à vérifier.

- **Tolérances:**

Définir les forme, fonction et couleur du produit, est une partie essentielle mais insuffisante de la spécification.

Des déviations sont quasiment toujours constatées en production et le degré de

contrôle sur ces variations définira la qualité du produit. Il est très important de définir précisément les limites tolérées et leur unité de mesure.

Par exemple, la couleur cible d'un produit sera souvent exprimée en Pantone, et la couleur tolérée est en pratique le plus souvent définie au moyen d'échantillons (ne pas oublier de les examiner sous plusieurs types d'éclairages)

De même, bien spécifier la dimension d'une pièce et les tolérances +/- sur cette dimension. Dans certains cas, il faudra définir la tolérance dans une pièce et entre deux pièces d'un ou plusieurs lots différents (couleur de 2 composants du même produit doit être plus proche que couleur entre 2 pièces).

- **Normes et preuve de conformité:**

L'importateur est responsable de la qualité de ses produits et de leur conformité aux normes en vigueur sur le territoire de vente. Toujours bien

spécifier les normes requises, clairement et dès les premières discussions avec votre fournisseur. Exigez toujours de votre fournisseur qu'il vous fournisse la preuve de cette conformité et la prenne à sa charge.

Les normes varient selon les produits, leurs applications et la géographie. Prenez bien en compte ces variations dans votre cahier des charges et Informez le fournisseur que vous vous réservez le droit de périodiquement tester vous-même la conformité des produits (avant que les douanes ne le fassent pour vous).

Contactez-nous si vous n'êtes pas certains des normes applicables à votre produit.

- **Marquages et logos:**

Qu'ils soient présents sur le produit, ses accessoires ou son emballage, marquages et logos en font partie. Ils ont une fonction (identification, indication de conformité aux normes) et doivent être spécifiés.

- **Emballage:**

Vos emballages et suremballages dépendent évidemment de la chaîne logistique et de la méthode de vente (méthodes d'expédition, vente B2B ou B2C, vente au détail, par correspondance/internet).

La sophistication du graphisme de vos emballages variera selon ces critères,

mais jamais l'importance que vous devez attacher à l'emballage.

Représentez-vous la chaîne logistique pour définir ce à quoi votre produit doit survivre et, bien sûr, les conditions les plus économiques pour y parvenir.

Attachez-vous à l'essentiel et, plutôt que de spécifier la qualité du carton à utiliser, définissez simplement un test de chute (drop test) y compris les nombres et angles de chute auquel le produit dans son emballage doit survivre. Nous pouvons vous aider à définir ces besoins.

- **Produits et emballages en détail:**

Trois listes vous seront utiles

o **Matériaux:**

Composition et propriétés physiques ou chimiques tels que demandées par les fonctions, normes, et chaîne logistique du produit. Les produits naturels montreront des variations dans la matière, et des tolérances seront à définir.

Des tests chimiques, aux rayons X, tests de durabilité ou de résistance aux forces externes, peuvent être prévus selon le produit pour vérifier qu'il est bien conforme.

Certains tests sont destructifs, d'autres ne le sont pas,

contactez-nous pour plus d'informations.

- Joints:

Les membres de l'équipe Asquance ont l'expérience de tests sur des produits très variés et jusqu'à la vérification de l'aménagement intérieur de boutiques de luxe. En général si les matériaux sont aux spécifications requises, les problèmes se trouveront là où deux composants se rencontrent, c'est-à-dire les joints. Comment les pièces sont assemblées et avec quel soin? Qu'il s'agisse de joints en marbre, en bois, entre deux pièces de tissus, ou de l'assemblage d'un capot sur un châssis, la qualité de l'assemblage est votre prochain point de spécification.

Les tolérances sur les joints doivent être définies très précisément.

- Accidents divers:

Rayures, égratignures, taches, défoncements, pliures, échardes, etc. Les tolérances

doivent être définies, même s'il s'agit simplement de spécifier zéro tolérance. Ici aussi, cela va mieux en le disant.

Les tolérances seront définies par la visibilité du défaut (profondeur, couleur, longueur, contraste de couleurs) et son emplacement (devant, dessous, dessus, etc.). La tolérance variera selon le nombre et la combinaison de défauts par produit, et dans l'expédition entière.

- **Echantillons:**

Autant que possible demandez un échantillon, ou plutôt deux. Vous aurez ainsi une meilleure idée de la compréhension qu'a l'usine de votre demande et pourrez comparer les deux unités pour vous faire une idée de la stabilité de l'usine (ce dernier point ne s'applique pas de même façon aux prototypes bien entendu). Il se peut aussi qu'en examinant l'échantillon vous trouviez des choses à changer dans votre cahier des charges.

Si vous développez un produit, obtenez des photos fréquemment pour bien suivre le développement – et les délais.

Et le meilleur pour la fin :

Un produit bien défini est plus rapidement sur le marché et évite les coûts de modifications en cours de projet. Il réduit aussi les chances d'augmentation de tarif par vos fournisseurs, chaque aller-retour sur le cahier des charges leur fournissant une tentation irrésistible.

Plan d'action :

- Vérifiez vos spécifications produits
- En particulier vérifiez bien l'engagement de vos fournisseurs sur la conformité aux normes

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>