



GUIDE
**Comment digitaliser
votre démarche qualité**

Sommaire

ÉDITOP.3

- 1** Les enjeux d'un service qualitéP.4
- 2** La qualité en quelques chiffresP.6
- 3** Une démarche qualité moderneP.7
- 4** Les fonctionnalités essentiellesP.9
d'un système de management
de la qualité
- 5** Cas client Petit BateauP.14

À PROPOS DE VISIATIVP.15

La qualité alliée de la rentabilité de l'entreprise

Gagner en productivité, collaborer efficacement avec ses fournisseurs et ses distributeurs, impliquer ses collaborateurs... sont des enjeux majeurs pour assurer la pérennité et le développement des entreprises.

Selon une étude réalisée par l'ISO (Organisation internationale de normalisation), **les entreprises qui intègrent une politique qualité observent une croissance annuelle de 0,15 % à 5 %**. On ne liste plus les coûts directs et indirects de la non-qualité qui peuvent entraîner un blocage de production (en raison d'une panne de machine par exemple), une perte de temps et d'argent (interventions, consommations supplémentaires de matières premières...), un mécontentement des clients (retard dans les livraisons, problèmes de logistique...), ou encore une surcharge de travail.

En effet il est reconnu qu'une démarche qualité moderne apporte des bénéfices à toute l'organisation : réduction des temps improductifs, traçabilité des opérations et des documents, mode de fonctionnement en général.

1. Qu'est-ce que la démarche qualité ?

La démarche qualité améliore le fonctionnement global de l'entreprise, oriente son savoir-faire et impacte son organisation et sa production. Cette démarche doit être soutenue par la direction car sa mise en place requiert toute l'adhésion de l'entreprise. L'objectif est la maîtrise totale des processus de l'entreprise, que cela concerne la fabrication des produits, le support ou la gestion des ressources.

C'est alors l'image de l'entreprise qui s'améliore et avec elle, la satisfaction des clients !

2. Qu'est-ce qu'un Système de Management de la Qualité ?

Les SMQ sont des solutions globales qui permettent de piloter l'intégralité du système qualité par la définition de processus-clés (non-conformité, audits, actions correctives...) au sein d'un seul et même espace, et de déléguer les tâches aux personnes identifiées pour les réaliser.

Les solutions actuelles sont des plateformes souples, adaptables à la taille et aux enjeux de l'entreprise. Il est maintenant possible à toute entreprise de suivre des indicateurs en temps réel pour répondre aux enjeux liés aux exigences réglementaires, de maîtriser les coûts et d'améliorer la satisfaction des clients !

Nous avons rédigé ce guide dans le but de vous aider à identifier les étapes essentielles pour le déploiement cette démarche. Vous trouverez les connaissances nécessaires pour définir la solution et les fonctionnalités qui conviennent à votre entreprise avant de vous lancer dans ce projet.



1 Les enjeux d'un service qualité

Il existe assurément une relation entre maîtrise des risques et amélioration continue de la qualité. Ce fil rouge met ainsi en évidence un certain nombre d'enjeux auxquels doit répondre un service qualité :



1 Gagner en productivité et maîtriser les coûts

Le management de la qualité permet de gérer la mise en conformité des produits afin de limiter les dysfonctionnements et réduire ainsi l'impact économique de ces derniers. Le non-respect de la qualité peut en effet engendrer de grandes pertes de production. Mieux prévoir et **mieux organiser les contrôles** vous permet donc de gagner du temps (lors du traitement des contrôles) et réduire les coûts liés aux anomalies afin de proposer le meilleur produit possible à vos clients.

Pour gagner en efficacité et en productivité, il est donc primordial de **structurer l'organisation** du service et chercher à **améliorer son fonctionnement au quotidien**. Maîtrise des procédures et alignement des processus tout au long de la chaîne de production : les premiers résultats ne se feront pas attendre.

2 Améliorer les échanges avec vos fournisseurs

Une bonne organisation repose aussi sur la qualité des échanges avec vos fournisseurs. Acteurs « externes » à l'entreprise, il n'est pas toujours facile d'échanger avec eux.

Corrections à apporter, facture à transmettre, prise en compte d'une nouvelle norme : force est de constater que le recours à l'e-mail n'est pas toujours le moyen de communication le plus adapté. Pourtant, c'est bien la possibilité de diffuser les bonnes informations au bon moment qui permet de gagner en efficacité ; **le partage de vos documents en temps réel** est devenu aujourd'hui un critère essentiel au bon fonctionnement de votre organisation.

Enfin, la **gestion des habilitations fournisseurs**, qui s'apparente souvent à un véritable casse-tête, doit être centralisé facilement et modifiable au besoin.

3

Rassurer vos clients et distributeurs

Il est souvent difficile de réconcilier éthique et business. Exiger de votre organisation un niveau d'efficacité élevé permet de démontrer à vos clients et distributeurs que votre entreprise est capable de **répondre à leurs exigences**, qu'elles soient implicites ou explicites, actuelles ou futures.

La traçabilité des matières premières, le respect des normes en vigueur, les qualités environnementales de vos fournisseurs ou encore votre démarche de recyclage sont de véritables **arguments commerciaux** à mettre en avant. L'enjeu ici est de faire preuve de **transparence à tout moment** pour ainsi **renforcer votre image de marque** et gagner la confiance de votre écosystème.

4

Impliquer les parties prenantes

Enfin, l'implication de toutes les parties prenantes - notamment pour les PME et ETI - est primordiale pour conserver une efficacité de l'organisation du service qualité sur la durée. Tous les acteurs doivent s'investir dans cette **démarche commune**, y compris la Direction qui insuffle de la légitimité en inscrivant la démarche qualité dans la liste des missions prioritaires.

L'enjeu consiste donc à améliorer la communication interne afin de rassembler un personnel compétent autour de ce **projet collaboratif** : tout le monde au sein de l'entreprise doit pouvoir se sentir impliquer.



2

La qualité en quelques chiffres

Bien gérer la qualité dans son entreprise



économie de
+ de 5% du CA

Certaines études vont plus loin et, en englobant la totalité des coûts et des conséquences de la non-qualité, évoquent une fourchette de...

7 à 35% !

Systeme de management de la qualité : où en sont les entreprises ?



65%

des entreprises considèrent
avoir un **SMQ digitalisé**



45%

des entreprises n'ont, à l'inverse,
pas de SMQ digitalisé

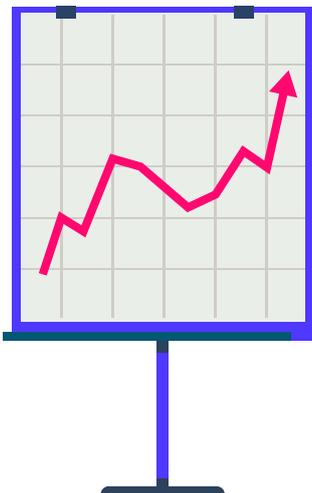


48%

sont
« **entre deux eaux** »

97% des entreprises pensent que la digitalisation de la qualité est un enjeu important !

Le recours à la normalisation



**NORMES,
vecteur d'accroissement
du chiffre d'affaires**

+ 20% de manière globale
+ 19% à l'export



**LA NORME,
ISO 9001**



Mettre en place de nouveaux process
Tirer la qualité des produits vers le haut

Les entreprises certifiées ISO 9001
augmentent leur CA en moyenne de **4%**

3

Une démarche qualité moderne

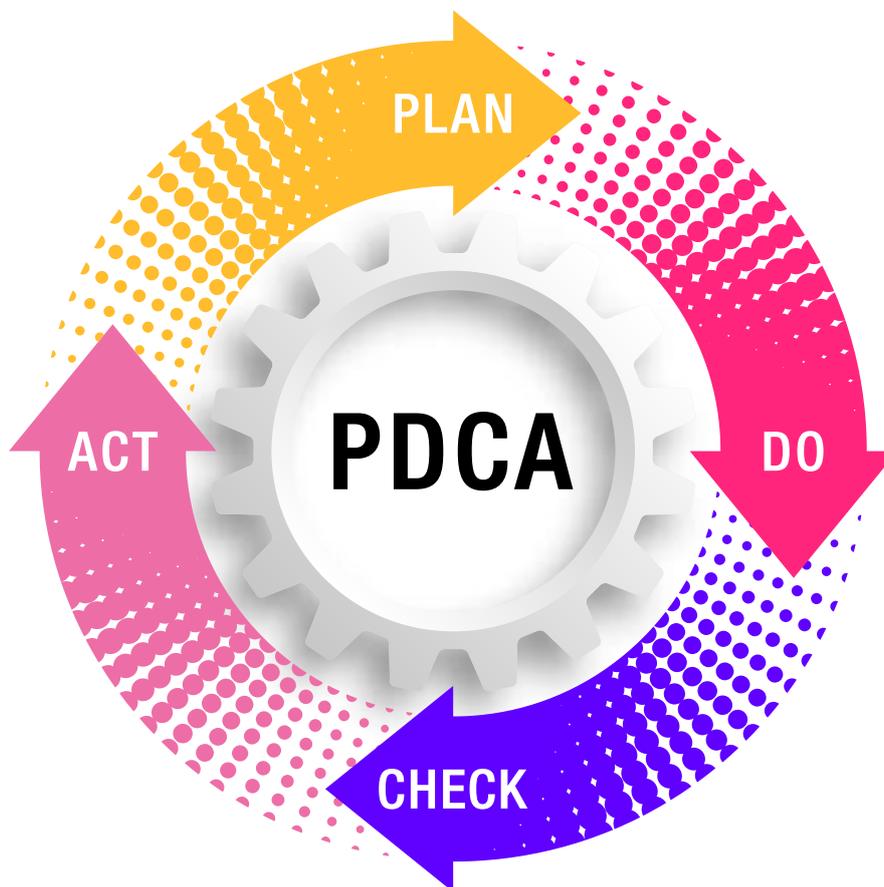
Qu'est-ce qu'une démarche qualité moderne ?

Une démarche qualité est un projet d'entreprise - industrielle ou non - visant à **améliorer son fonctionnement et son savoir-faire**. Elle oriente sa stratégie en vue d'améliorer ses produits / services pour répondre aux exigences de ses clients et permettre à ses salariés de travailler dans de meilleures conditions.

Toute entreprise ne travaillant pas cette démarche s'expose aux risques liés à la non-qualité (défauts de produits, insatisfaction clients, impacts sur l'image de marque, etc.) et donc aux coûts inhérents.

Une **démarche qualité moderne s'appuie sur des outils connectés et une méthodologie** qui nécessite l'implication de l'ensemble du personnel. Appelée « **Roue de Deming** », cette transposition graphique de la méthode de gestion de la qualité comporte **4 étapes**, chacune entraînant la suivante dans un cercle vertueux :

- **Plan** : préparer, planifier ce que l'on va réaliser pour déterminer les objectifs à atteindre (via la démarche qualité)
- **Do** : faire, réaliser, mettre en œuvre les actions
- **Check** : vérifier, contrôler la bonne mise en œuvre des opérations
- **Act** : (ré)agir, ajuster, être en mesure de mener des actions correctrices sur le process



La roue de Deming

Le recours à une solution de management de la qualité

La **transformation numérique** apparaît comme un véritable levier en matière d'amélioration de la qualité. Développée pour répondre aux besoins spécifiques de l'entreprise, une **solution de management de la qualité** (SMQ) permet de démarrer un processus d'amélioration continue de la qualité afin d'acquiesir **une maîtrise optimale des procédures et processus établis, tout en répondant aux exigences réglementaires.**

Le recours à cet **outil connecté** offre ainsi de nombreux avantages :

- Planification des actions préventives et correctives
- Dématérialisation des audits
- Recueil et traitement de la donnée : vue 360°
- Transparence et visibilité offertes aux clients

Pour finir, la satisfaction client s'améliore et, de fait, les performances financières de l'entreprise suivent.

Ce n'est qu'en adoptant les bons outils et la bonne méthodologie que la démarche qualité moderne aboutit à ce que l'on appelle la « maîtrise des 5M » : Main d'œuvre, Machines, Modes opératoires, Milieu et Matériaux.

Les a priori et les pièges à éviter

Les solutions permettant de mettre en place une démarche qualité moderne au sein d'une entreprise sont encore trop souvent perçues à tort comme difficiles à mettre en œuvre.

Voici cependant quelques points à respecter pour mener à bien ce projet :

- **Comparer des solutions existantes**

Il existe sur le marché plusieurs solutions connectées de gestion de la qualité. Prenez le temps de les comparer : toutes n'ont pas le même fonctionnement, le même nombre d'utilisateurs, le même coût, ni les mêmes avantages. Faites votre choix en privilégiant un accompagnement global.

- **Ne pas s'éloigner des problématiques du terrain**

Il est important de prendre en compte les besoins de l'ensemble des acteurs de votre entreprise, quel que soit le niveau hiérarchique. Cette solution doit être développée avec les acteurs réels pour ne pas entraîner in fine un surcroît d'activité.

- **Déterminer des objectifs cohérents et mesurables**

À partir d'un diagnostic de l'existant, vous serez en mesure d'établir des objectifs. Ceux-ci devront être cohérents avec la politique (levier opérationnel) définie au départ.

- **Formez vos collaborateurs**

L'adhésion de l'ensemble de vos collaborateurs à cette démarche qualité moderne est primordiale. Tous n'auront pas le même niveau d'aisance avec les outils connectés ; il conviendra donc de les former et de vous assurer que chacun d'entre eux ait compris les enjeux liés à cette démarche.

4

Les fonctionnalités essentielles d'un système de management de la qualité moderne

Après avoir bien identifié les enjeux d'une démarche qualité, il est nécessaire de les décliner autour des processus clés que sont la **réglementation**, la **maîtrise des coûts** et la **satisfaction client**. Cela vous permettra de mieux lister les fonctionnalités indispensables à un SMQ adapté à votre environnement.

L'utilisation d'une plateforme web, accessible en 24/7 et multilingue, permet de gagner en efficacité au quotidien et de simplifier les démarches. L'adoption d'un portail web qui **centralise toutes les données qualité** facilite la maîtrise des **normes les plus à jour** par les collaborateurs et leur diffusion auprès des fournisseurs externes.

Enfin, la démarche qualité fait partie intégrante de la vie de l'entreprise. Elle en est même une composante essentielle, attestant que les produits proposés correspondent aux besoins des clients. Aussi, les données issues de la démarche qualité doivent d'être **rattachées à l'ERP ou au CRM pour un partage d'information en temps réel** afin d'avoir une vue 360° de tout sujet lié au catalogue produit, aux remontées clients...

Ne laissez pas les solutions numériques vous dicter votre manière de travailler, adaptez-les à votre organisation.

LES PROCESSUS CLÉS



Respect des réglementations



Référentiel documentaire maîtrisé et partagé



Maîtrise des coûts



Satisfaction client

Cette plateforme digitale doit être évolutive afin d'aligner les fonctionnalités aux besoins de l'entreprise au fur et à mesure du déploiement de la démarche. Mais certaines fonctionnalités sont devenues incontournables !

Piloter votre Système de Management Qualité (SMQ)...

.. pour assurer le bon déroulement des opérations qualité et être en mesure de démontrer, à tout moment, que l'entreprise respecte les normes.

1

Avec la formalisation de processus, vous **garantissez le suivi et le bon déroulement des tâches**. Les **équipes identifiées** sont notifiées en temps réel des tâches à réaliser, en retard... et suivent pas à pas leurs actions. Les **workflows personnalisés** automatisent les échanges, permettent une organisation transparente qui fait gagner du temps, réduit les cycles de validation et sécurise les prises de décision.

2

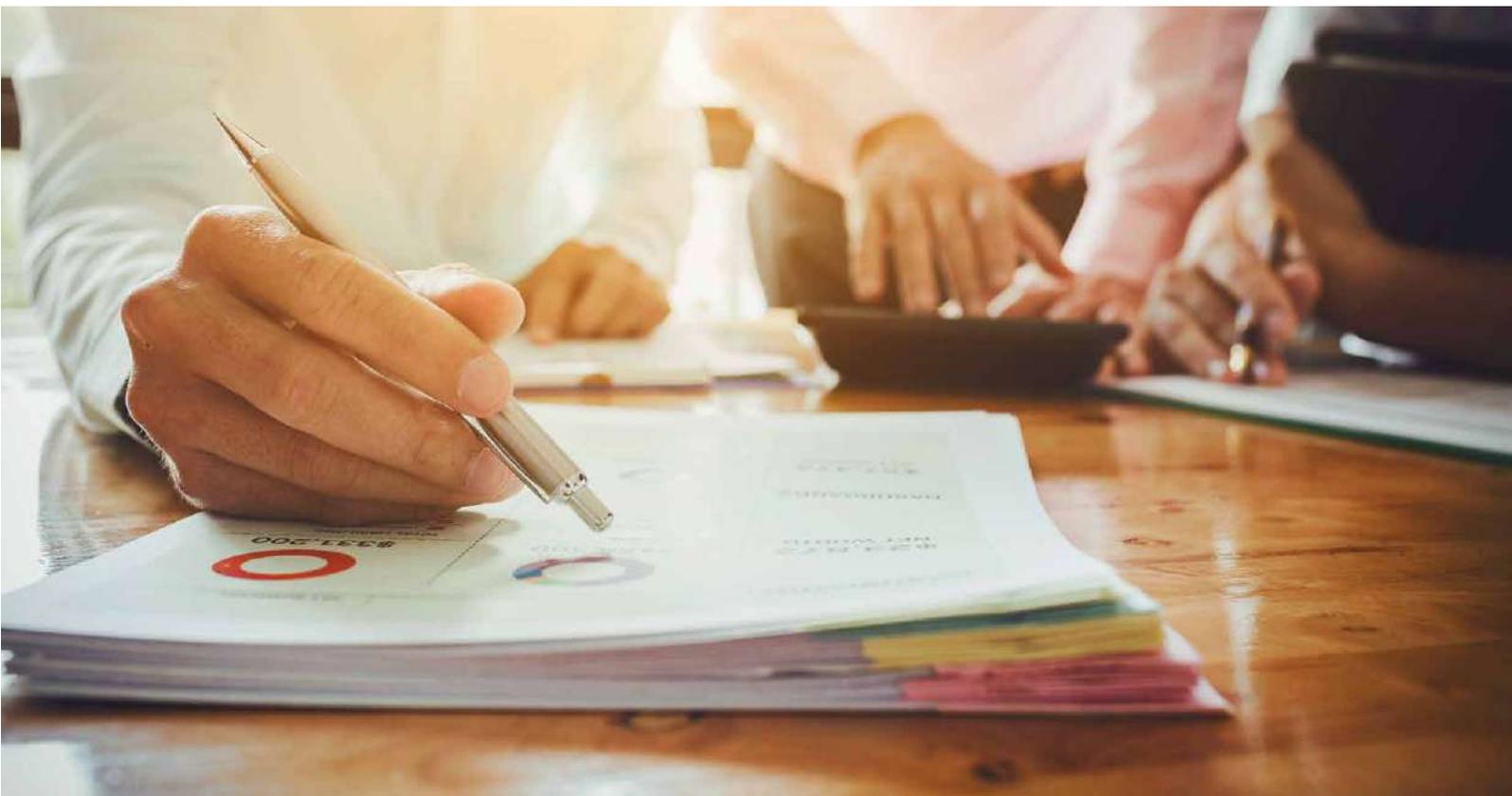
Avec les tableaux de bord construits autour de KPI définis selon vos critères, vous pouvez partager les avancées pour une **implication de tous dans la démarche qualité**. La génération automatique de rapports assure de pouvoir fournir à tout instant les documents obligatoires aux organismes de vérification.

3

Le **moteur de recherche intégré** est une fonctionnalité indispensable pour retrouver toutes les données et informations nécessaires.

Les **indicateurs qualité** sont des outils de mesure de la qualité. Il n'est pas nécessaire de les multiplier mais il est judicieux de les choisir en fonction des points que l'entreprise souhaite améliorer. Par exemple, dans la production, le taux de rebuts est un indicateur à prendre en compte. En ce qui concerne la vente, le taux de retours et le taux de litiges sont des indicateurs pertinents de mesure de la satisfaction client. Les indicateurs permettent de suivre concrètement l'impact des actions d'amélioration de la performance mises en œuvre. Voici d'autres exemples d'indicateurs qualité :

- taux de rebuts / retouches / déclassés
- taux de panne des machines
- taux de litiges
- pourcentage de retards de livraison par rapport aux délais clients
- pourcentage d'erreurs de facture
- taux de départs de clients



4

Avec un **référentiel documentaire centralisé** vous vous assurez que les collaborateurs consultent uniquement les éléments pertinents à date, grâce à un contrôle automatisé de l'archivage, de la validité et l'accessibilité des documents. **La production collaborative de documents** par les animateurs qualité est facilitée par la gestion des versions.

5

Le portail **centralise la gestion et les habilitations fournisseurs** pour partager des documents et diffuser les bonnes informations au bon moment afin d'assurer notamment la connaissance des standards qualité de la part des fournisseurs. Une plateforme web facilite aussi la traçabilité des matières premières et la collecte d'informations pour optimiser certaines démarches telles que les droits de douane...

6

À l'autre bout de la chaîne, la plateforme donne de la **visibilité aux clients sur vos process qualité** - diffusion d'informations sur les prochaines étapes, les actions correctrices lancées - afin de renforcer la confiance et la collaboration avec vos clients.

Pilotez vos non-conformités et demandes d'amélioration...

... pour une amélioration perpétuelle de votre organisation avec la mise en place de plans d'actions.

- 1** Tableau de bord de suivi de l'ensemble des déclarations de non-conformités signalées par les différents services de l'entreprise.
- 2** **Qualification et traitement** des demandes d'amélioration.
- 3** **Déclenchement d'actions correctives et préventives (CAPA) formalisées depuis une non-conformité** ou un audit.
- 4** Gestion de l'activité et des statuts de traitement par des vues pré-paramétrées.

Beaucoup d'entreprises produisent de la « non-qualité » susceptible d'affecter leurs résultats et de fragiliser leur pérennité. Les trois type de « non-qualité » :

1. La « non-qualité » liée à l'ensemble des dysfonctionnements, des gaspillages de ressources, des non-conformités et autres accidents dans les processus de production,
2. La « non-qualité » associée aux caractéristiques d'un produit ou d'une prestation que le client n'attend pas forcément et dont il ne se plaindrait pas si elles étaient supprimées (idée de la sur-qualité),
3. La « non-qualité » relative au non-engagement et à la non-implication des collaborateurs au sein d'une organisation.

Source : La Qualité et l'Excellence opérationnelle selon Fabrice Bonnifet, Référent Excellence opérationnelle du Medef



Pilotez vos audits qualité...

... pour une démarche qualité qui respecte les normes existantes et libère du temps aux animateurs qualité.

1 Planifier et périodiser les audits internes et externes et les revues

2 Gagner du temps lors du traitement des contrôles en saisissant directement les informations dans l'outil, sans nécessité de retraitement

3 Analyser et gérer le reporting des audits avec un système de notifications

4 Consulter aisément l'historique des contrôles qualité et capitaliser sur les savoir-faire

Pilotez les réclamations clients...

... pour désengorger les services après-vente et augmenter la satisfaction client.

1 Faciliter les remontées clients avec un portail web et affiner la description des réclamations en liant le catalogue produit

2 Regrouper les demandes reçues de différents canaux, prioriser et personnaliser leur traitement selon les informations remontées de votre base clients

3 Assigner automatiquement des tâches aux collaborateurs identifiés pour un traitement homogène

4 Proposer un questionnaire de satisfaction

La **réclamation client** : En une seule année, plus de 50 % des clients ont changé de fournisseur après une expérience décevante avec le service client* et pour chaque plainte d'un client reçue par une société, 26 autres clients n'expriment pas leurs préoccupations**. Ces constats imposent aux entreprises de **maîtriser le processus de traitement réclamations clients**. Mais un traitement inadéquat, un retard, une mauvaise résolution ou des approches différentes en fonction des salariés en charge la réclamation sont autant de mauvais points qui peuvent entraîner la perte d'un client ou la dégradation de l'image de l'entreprise et donc l'impact sur l'acquisition de nouveaux clients.

Le processus de traitement des réclamations permet de s'inscrire dans une relation mutuellement bénéfique avec ses clients. Comme le traitement des non-conformités, le traitement des réclamations est un processus à part entière qui doit être défini et déployé avec méthode afin de créer des relations durables avec ses clients, de les fidéliser et de s'inscrire dans l'amélioration continue des performances de l'entreprise.

5

Cas client Petit Bateau

La marque choisit d'optimiser son suivi de la qualité avec la solution Visiativ Processus Qualité et met en œuvre son projet d'entreprise Victoria.

Petit Bateau est une marque française de vêtements et sous-vêtements pour enfants fondée en 1893 à Troyes. Intégré au Groupe Yves Rocher depuis 1988, Petit Bateau réalise 360 millions d'euros de chiffre d'affaires, vend et distribue 30 millions de pièces par an dans le monde. Petit Bateau a su traverser les époques grâce à la qualité de ses produits. En 2018, Petit Bateau accélère sur la transformation digitale de son système qualité avec le projet Victoria, qui a pour objectif de digitaliser ses données et procédures qualité. La marque s'est appuyée sur la solution Visiativ processus qualité et l'application tablette de son partenaire Cyllene.

Garantir la qualité à la source, la traçabilité et restituer le pilotage en temps réel de toute l'activité

L'objectif de Petit Bateau était de mettre en place une solution intégrée et connectée aux différents outils de gestion d'entrepôts, de gestion de production et de gestion des achats. Ses enjeux métiers étaient multiples : Maintenir une traçabilité des contrôles sur tous les fournisseurs et les produits Petit Bateau ; globaliser le système informatique pour tous les ateliers, les partenaires et les fournisseurs demain ; uniformiser les process ; et pouvoir restituer en temps réel toutes les informations des indicateurs dont Petit Bateau a besoin pour répondre rapidement à ses fournisseurs.

Gagner du temps et sécuriser les approvisionnements

Avant la mise en place de ces applications, établir un bilan qualité pour un fournisseur prenait 3h aux équipes de Petit Bateau. Il ne prend aujourd'hui que 5 minutes !

En effet, les contrôleuses qualité remplissaient des feuilles de papier, qui étaient ressaisies par une opératrice, laquelle rentrait à son tour ces données sur une base Access. Cette base était ensuite retraitée sur Excel de manière à

pouvoir exploiter ces données au niveau du front office.

Avec la mise en place de la solution Visiativ, les opératrices saisissent directement les résultats des contrôles sur une tablette (le défaut produit, la classe de son défaut, le libellé du défaut, la criticité et la zone sur laquelle on retrouve le défaut) et peuvent prendre en photo le défaut. Toutes ces données sont restituées en temps réel aux équipes front office, via des notifications email poussées depuis la tablette de la contrôleuse.

Naturellement, les équipes du contrôle qualité ont adhéré immédiatement à l'application et à son ergonomie, qui leur permettent de réduire considérablement le temps passé sur des tâches à faible valeur ajoutée.

Un outil de pilotage et d'aide à la décision

Au-delà du gain de temps et du gain financier, Petit Bateau se sert de l'application comme un outil de pilotage : la marque est capable de décider en temps réel s'il faut supprimer ou pas un contrôle qualité, par exemple s'il y a un pic de charge. C'est également un outil d'aide à la décision, qui est aujourd'hui indispensable pour pouvoir être réactif partout dans le monde.

Après avoir utilisé cette application pour les contrôles qualité de produits finis, Petit Bateau l'a paramétrée pour étendre la démarche sur les composants, les tissus et les fournitures.

Cette couverture totale et intégrée s'inscrit complètement dans la Transformation Numérique à Grande Vitesse de Petit Bateau.



La saisie du contrôle qualité est facilitée par l'utilisation des tablettes et le traitement des données en temps réel permet un pilotage fin des activités des opératrices.

PETIT BATEAU EN CHIFFRES, C'EST :

4000 tonnes de maille tricotée chaque année

3 millions de t-shirts par an

28 millions de pièces par an

13,5 millions de sous-vêtements par an

6,5 km de fil de coton pour un t-shirt

“ Nous avons gagné plus de 2 500 heures de ressaisies suite à la mise en place de la solution Visiativ Processus Qualité. Les contrôleuses qualité peuvent désormais saisir directement sur leur tablette les résultats des contrôles qualité. ”

Marie Grüss - Responsable qualité de l'entrepôt - Petit Bateau

À propos de Visiativ

Visiativ accompagne depuis **plus de 35 ans** les entreprises dans leur **transformation** et leur **innovation** pour gagner en rapidité et en compétitivité. Les solutions proposées par Visiativ permettent aux organisations d'améliorer significativement leur **profitabilité** et leur **croissance**, grâce à l'accélération de l'innovation, une plus grande mobilisation de leur capital humain et une ouverture de l'entreprise avec son écosystème. Visiativ apporte des **solutions collaboratives et sociales** qui s'adaptent aux différents métiers de l'entreprise et décloisonnent les flux entre directions métiers.

Visiativ, conçoit et commercialise **Visiativ Innovation Platform**, au service de l'entreprise et de ses enjeux. En s'appuyant sur son savoir-faire et son expertise métier, les équipes conçoivent des **applications verticalisées** par secteur d'activité et par fonction, personnalisables et activables à la demande.

Visiativ accompagne ainsi la digitalisation du bureau d'études, du service achat, des services généraux, des ressources humaines, du département vente et marketing, du service client, ou du service qualité, en développant des **expériences métiers dédiées**.

www.visiativ.com





**Sharing
is growing***

* Partager c'est progresser