

Histoire des commandos

Ou

Comment reconquérir "l'amour" du client!

Fiat :

Un jour, en fin de matinée, un avis d'incident émis par l'usine de Vérone de Fiat arrive par fax à la mini-usine.

Un avis ordinaire qui nécessitait une réponse dans la semaine et un plan d'actions correctives dans les 15 jours.

Intrigué par la nature de l'incident décrit, le leader et quelques opérateurs décidèrent d'aller voir.

Le jour même, en début d'après-midi ils prennent les billets d'avion à l'agence Havas locale, arrivent en fin de journée à Vérone alors que la structure qualité avait quitté l'usine, trient spontanément le peu de stock qu'il y avait et les pièces sur chaîne; Et le lendemain matin à 8h, ils expliquent aux agents qualité la nature du défaut, leur montrent les 3 pièces qu'ils avaient retrouvées dans l'usine et leur précisent l'action corrective qu'ils allaient mettre en place!

Stupéfaits par cette réactivité spontanée, Fiat décida de retirer l'avis d'incident.

Pour la petite histoire, toute l'entreprise a été très fière quelques mois plus tard d'être honorée du grand prix qualité Fiat qui récompensait :

- 6 ans sans augmentation de prix,
- 6 ans sans retard de livraison et surtout
- 6 ans sans avis d'incident qualité.

Ce qui vu les quantités livrées et la complexité des pièces, qui avaient une portée conique, fraisées avec les moyens de l'époque c'est-à-dire sans commande numérique, était un bel exploit!

VW:

Un jour, un opérateur constate un défaut sur une pièce en cours de fabrication sur son poste de travail. Il bloque la fabrication et avec l'agent qualité, trie tout ce qui pouvait être sur chaîne et dans le stock en bout de chaîne, ne retrouvent pas de pièce mauvaise, consulte François, le commerçant parrain productivité de la mini-usine et ils décident de conserver, à tout hasard de se rendre à Kassel, pour vérifier si une autre pièce mauvaise n'était pas sortie de l'usine.

Ils arrivèrent donc de façon impromptue dans l'usine de Volkswagen, expliquèrent le but de leur démarche, furent autorisés à contrôler les pièces en stock et en cours de fabrication sur leurs chaînes, ne retrouvèrent aucune pièce défectueuse, mais cette démarche spontanée et inhabituelle fut connue par la structure et notamment par les services Achats et contribua à asseoir l'image chez ce client, qui avait, à l'époque du moins, quelques préjugés vis-à-vis des fournisseurs français.

Dans les 2 cas, ces actions découlent "*naturellement*" de leur principe de **bonne foi** vis-à-vis du client. (Voir fiche TPF jointe)



TPF 5/1

Octobre 97

Règles morales d'une P.M.E. Picarde

Garant de leur respect : JF. ZOBRIST

Extraits du Petit ROBERT :

" Moral, ale, aux ; lat. moralis, de mores mœurs"

Adj. Qui concerne les mœurs, les habitudes et surtout les **règles** de conduite admises et pratiquées dans une société.

Ces règles **simples**, si possible **plaisantes** et reposant sur des valeurs solides, sont appelées à FAVI,

"Les 4 bonnes" :

- Bonne FOI
- Bon SENS
- Bonne VOLONTE
- Bonne HUMEUR

a) **BONNE FOI** :

"Qualité d'une personne qui parle avec sincérité, et agit avec une intention droite".

Le communisme a UN système de référence.

La vertu majeure, dans ce cas, est la fidélité à la référence (aux interprétations près)

Le capitalisme est une doctrine vivante, non figée sans bible de référence. Il existe mille livres sur le capitalisme, donc il en existe aucun !

Le capitalisme évolue "en allant" au gré de ses erreurs.

L'entreprise capitaliste ne peut donc progresser que par l'exploitation systématique de ses propres erreurs, à condition :

- que chacun de ses membres ait **la bonne foi** d'informer la collectivité de son erreur,
- que chacun de ses membres ait **la bonne foi** d'accepter l'erreur de l'autre.

Ainsi, tous ensemble, sans amour propre mal placé, on pourra procéder à une analyse constructive des dysfonctionnements quotidiens, et se nourrir des plans d'actions correctifs pour continuer à adapter le système aux évolutions de son environnement.

"La bonne foi est l'oxygène du capitalisme !"

Autrement dit:

- Si je fais une erreur je ne la dissimule pas, mais m'en sers comme levier de progrès
- Si je me trompe je le signale immédiatement sans m'encombrer d'excuses
- Si l'autre se trompe, je ne l'enfonce pas, et l'aide dans son analyse
- Si je ne sais pas, je le dis
- Si je sais approximativement, j'insiste sur ce fait
- Je fais profiter les plus jeunes de mon expérience
- Surtout, surtout, je ne fais jamais quelque chose que je n'ai pas compris
- Enfin, je ne **dissimule jamais rien à mon client**