

DES INDICATEURS ET DES HOMMES

Au mois de novembre dernier, Tornos a passé avec succès le renouvellement de sa certification ISO 9001 version 2008. Depuis de nombreuses années, Tornos a mis en place un système de management de la qualité, notre but étant avant tout d'améliorer la performance de nos processus et la satisfaction de nos clients.

Nous cherchons à satisfaire au mieux nos clients à l'aide de processus fiables et maîtrisés, cela concerne non seulement la qualité de nos machines, mais également l'ensemble de l'entreprise, ainsi que nos fournisseurs. L'un des principes de base d'un système de management de la qualité est la prévention et l'amélioration permanente. Cela signifie que la qualité est un projet perpétuel dont le but est de prendre en compte les dysfonctionnements le plus en amont possible ou mieux, d'anticiper leur apparition. Ainsi, la gestion qualité peut être représentée par un cycle d'actions correctives et préventives appelé « roue de Deming ».

Nous avons mis en place différents systèmes d'indicateurs permettant de suivre nos progrès et d'identifier les éventuels problèmes.

Par exemple, l'envoi de chaque pièce de rechange est suivi; la rapidité de réponse et d'intervention de notre service après-vente est analysée et ce chaque mois. Nous savons que nos clients sont soumis à des pressions énormes: ils sont condamnés à aller toujours plus vite et à travailler toujours pour moins cher; chaque interruption de travail est en soi une catastrophe et nous, nous devons, en tant que fabricant de machines, d'avoir un service irréprochable, car comme nous, nos clients se doivent d'être les meilleurs.

Notre département qualité se veut proactif et surveille les consommations de pièces de rechange au travers les rapports de nos techniciens. Il est dès lors possible d'identifier les surconsommations et le cas échéant en analyser les raisons.

Tout ceci nous permet d'affirmer que la qualité de nos produits s'améliore et que notre SAV est réactif. Néanmoins, les indicateurs et les analyses internes ne sont qu'une partie de la réponse que nous attendons.



Les indicateurs permettent de mesurer la qualité et de vérifier la validité de nos processus et notre performance interne. Cependant, il est beaucoup plus difficile de mesurer l'autre élément, la qualité externe, c'est-à-dire votre perception de la qualité des produits et des services de Tornos. Avec la nouvelle année, nous avons décidé de prendre nous aussi de bonnes résolutions: l'une d'entre elles concerne la réactualisation de notre enquête concernant la satisfaction de nos clients.

Ainsi, nous nous permettons de joindre à cet exemplaire de *decomagazine* un questionnaire de satisfaction à nous retourner: nous avons besoin de vous pour nous améliorer! Vous pouvez également prendre part à l'enquête par le biais de notre site internet www.tornos.com.

Brice Renggli
Responsable Marketing