

Qualité totale

Améliorer immédiatement la qualité des prestations fournies aux clients. Mettre en place rapidement les mesures rentables qui garantissent cette qualité, tout en améliorant l'ambiance de travail. Maintenir la qualité par la certification ISO 9001.



La démarche Mercutio[®] a été conçue pour bâtir une nouvelle efficacité des équipes.

Mercutio définit les points clés de l'assurance qualité qui permettent de tenir à jour les décisions et les informations dont chacun est responsable, pour la satisfaction des clients.

Partie prenante d'une démarche ISO 9001, l'utilisation de Mercutio conduit l'entreprise dans la voie du TQM.



Autofinancer la livraison de la meilleure qualité au client

Jusqu'à **30% de la charge de travail** des entreprises et administration **consiste à refaire** ou remettre en cause ce qui a été réalisé en amont.

Une des bases de la qualité avec Mercutio est le respect des décisions prises par les personnes habilitées et la garantie de livrer des informations de qualité. Les collaborateurs disposent sur leur poste de travail d'une description du processus dans lequel ils s'inscrivent. Leur pouvoir de décision et les actions attendues sont décrits en fonction du cas rencontré : de sérieuses économies sont ainsi réalisées par la diminution du travail à double.

Améliorer la qualité avec Mercutio diminue les charges de travail au fur et à mesure que la qualité se met en place. L'amélioration de la satisfaction du client peut ainsi être un projet autofinancé.



Vivre la qualité au quotidien, au moindre coût

En s'intégrant dans les circuits normaux de gestion de l'entreprise et de l'administration, **la qualité est vécue naturellement**, comme la contrepartie normale du travail produit. Les responsabilités des managers et les mesures de contrôle sont clairement établies.

Parce qu'elle fait confiance à l'intelligence des collaborateurs, la méthode Mercutio permet de concentrer la définition de la qualité sur l'essentiel. A qualité égale, cela réduit considérablement la durée et le coût de mise en place. Les informations sont aisément tenues à jour au fil du temps.

En créant la transparence des circuits de travail et de décision, Mercutio contribue à des relations entre équipes stables et constructives.

Pour les managers confrontés aux clients et aux fournisseurs

Mercutio a déterminé les points clés qui créent la qualité concrète. Pour que le client, interne ou externe, soit satisfait, il faut que :

- Les prestations attendues soient pré-définies (contenu des informations, délai, coût)
- Les circuits de travail et de décision soient connus de tous
- Un dispositif inclus dans le contrôle opérationnel impose cette qualité au quotidien

Fixer les pouvoirs de décision

Le meilleur moyen d'éviter le travail à double est de documenter le pouvoir de décision de chaque équipe intervenant dans le processus, et d'interdire aux équipes en aval de remettre ces décisions en cause. Responsabilisation et autonomie sont ainsi favorables à la qualité.

Retourner la non qualité

Les collaborateurs doivent en revanche disposer du pouvoir de renvoyer à l'étape de travail précédente le travail non conforme. En inscrivant le suivi de cette non-conformité dans le tableau de bord des managers, une éducation à la non qualité s'implante alors dans toute l'entreprise.

Définir les infos à échanger

La principale valeur ajoutée d'une procédure est la décision prise par le collaborateur. Encore faut-il qu'il dispose des informations décisionnelles nécessaires. Pour chaque livrable échangé entre équipe, une liste rigoureuse des données nécessaires aux décisions prévues doit être établie en concertation.

Gérer les délais

Des techniques exclusives issues de l'industrie pour optimiser les flux et calculer les délais prévisionnels et constatés sont appliquées une fois les données qualité et les responsabilités définies.

Réussir la qualité totale

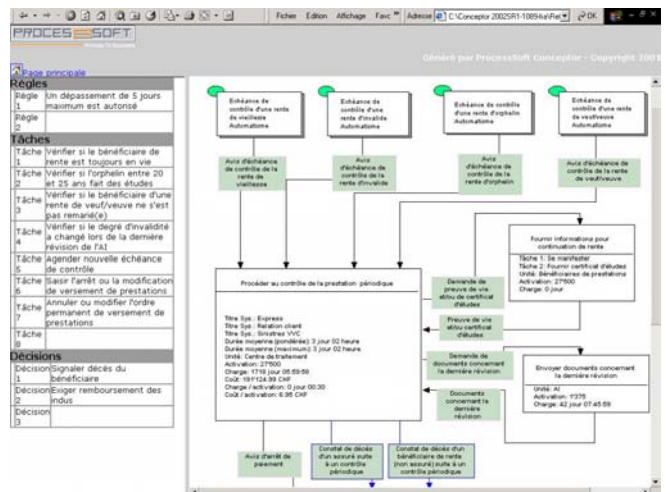
- Déployer un nouveau produit sans erreurs dès le lancement
- Maîtriser les délais pour la fourniture de prestations standardisées
- Diminuer le prix de revient des prestations en augmentant la satisfaction des clients
- Implanter un nouveau système informatique sans dégrader la qualité en période de changement

Favoriser l'autocontrôle

La qualité de la prestation repose sur la livraison et le traitement d'informations pertinentes. En énumérant les règles à appliquer, les décisions autorisées, les tâches et données à produire par cas, les check-lists d'autocontrôle sont une aide précieuse au changement. Ce sont notamment des compléments naturels de la formation lors de l'implantation de nouvelles transactions.

Une technologie de pointe pour une simplicité de mise en œuvre inégalée

Un modèle unique pour décrire les procédures de travail, informer des pouvoirs de décisions, diffuser les directives pratiques.



Disponible sur Intranet, cette vue accessible à tous conjugue navigation dans les processus opérationnels et vision des règles et données fondamentales de la qualité.