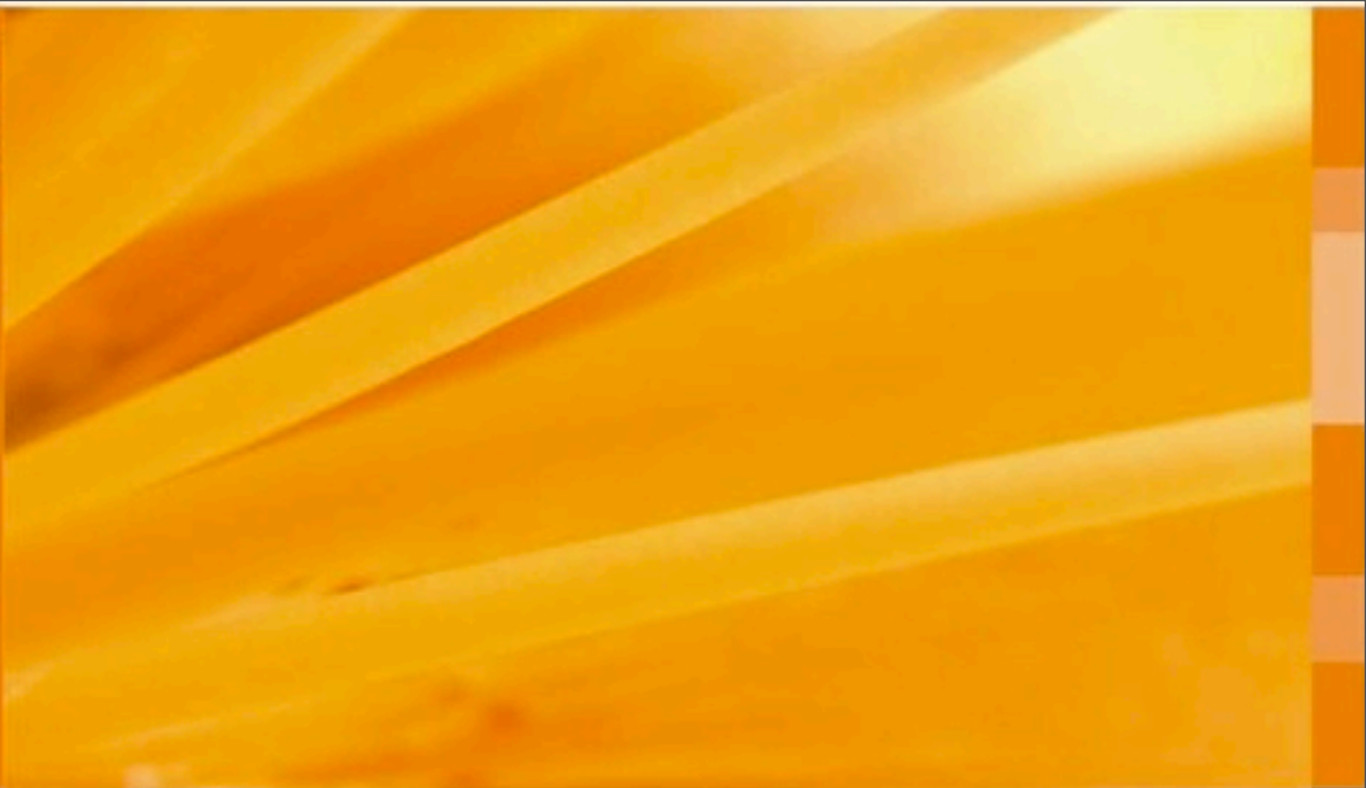


MANUFACTURING CONCEPTION APRÈS-VENTE
PRODUCTION MANAGEMENT PERSONNES
LEAN SIX SIGMA ENVIRONNEMENT
QUALITÉ STRATÉGIE LOGISTIQUE
PERFORMANCE STANDARDISATION
COMPETENCES RE-ENGINEERING
DEVELOPPEMENT DURABLE
RSE KAIZEN BENCHMARKING



Maîtriser la Qualité

Exemples de réalisations



CONFIDENTIEL 
PROPRIETE RENAULT

Renault: Direction Générale Adjointe Ingénieries et Qualité (Env 15000 pers.)

Enjeu:

Capitaliser les règles, méthodes et outils de la qualité au sein des métiers en développant la motivation des collaborateurs

Notre approche:

- Assurer le partage et le déploiement rapide des bonnes pratiques et des règles qualité par les opérationnels eux-mêmes
- Construire un esprit d'équipe pour les métiers les plus importants de la direction
- Faciliter la résolution des dysfonctionnements au plus proche du terrain
- Permettre la diffusion rapide des progrès (réseau de la performance)

Nos méthodes:

- Construction d'un système annuel de suivi et d'accompagnement de la montée en maturité de chaque réseau par adaptation de la méthodologie DMAIC
- Système de suivi basé sur le franchissement d'étapes par fourniture de livrables d'où chiffrage objectif et auditable de l'avancement et émulation entre chaque responsable de réseau
- Mise en place en 3 étapes: lancement, ancrage, déploiement

Nos résultats:

- Passage de 28% d'avancement annuel à 76 puis 95%
- 35 actions de progrès réalisées dont 6 validées par le Comité de Direction DGAIQ
- Réalisation de grilles de compétences des métiers et système d'évaluation
- Un esprit d'équipe réel avec compréhension mutuelle et partagée du rôle de chacun

Renault: Comité Exécutif Groupe (plus haute instance décisionnelle)

Enjeu:

Mettre en place les KPIs (Key Performance Indicators) et le reporting associé

Notre approche:

- Connaitre précisément les besoins des lecteurs du Tableau de Bord
- Impliquer toutes les personnes concernées par la remontée d'informations
- Formaliser un prototype du Tableau de Bord pour appropriation (fond et forme)
- Déployer par secteurs et accompagner l'appropriation

Nos méthodes:

- Synthèse des besoins par interviews des demandeurs (enquêtes SHIBA)
- Réalisation d'un mapping des processus de réalisation des projets
- Structuration du processus de reporting par QQQQCP

Nos résultats:

- Reporting adopté en 6 mois par tous les secteurs de RENAULT
- Vision transparente et partagée de l'avancement des projets prioritaires par le CEG
- Ciblage des actions pour rattrapage des écarts de trajectoires
- Nette fiabilisation de la date de sortie des produits

Renault: Direction Commerciale, Direction de la Fabrication et Direction de l'Ingénierie Véhicule

Enjeu:

Améliorer le traitement des insatisfactions clients sur les produits et services

Notre approche:

- Réaliser un diagnostic de la situation à partir des éléments existants: retours clientèle, enquêtes de satisfactions, durée de traitement des retours clients....
- Impliquer de façon transverse tous les acteurs du processus
- Obtenir l'appui de la hiérarchie au plus haut niveau de l'entreprise

Nos méthodes:

- Synthèse des indicateurs et des résultats d'enquêtes existants
- Réalisation d'un mapping des processus à partir des non qualités détectées
- Mise en place d'une structure projet dédiée
- Création de processus ciblés sur l'obtention de la qualité pour le client
- Structuration d'une animation appropriée
- Mise en place d'une communication sur l'avancement et les résultats

Nos résultats:

- Augmentation du taux de clients tout à fait satisfaits de 68% à 81%
- Augmentation du temps de traitement des incidents de 40%

Renault: Direction Commerciale et Réseau RENAULT

Enjeu:

Améliorer la qualité et la rentabilité de la préparation des véhicules neufs

Notre approche:

- Réaliser un diagnostic de la situation à partir des éléments existants: retours clientèle, enquêtes de satisfactions, liste des fournisseurs et pratiques de préparation
- Impliquer tous les acteurs ayant un intérêt à l'amélioration
- Négocier un contrat global et standard

Nos méthodes:

- Synthèse des indicateurs et des résultats d'enquêtes existants
- Réalisation d'un mapping des fournisseurs et de leur taux de pénétration du marché
- Réalisation d'un mapping des processus utilisés
- Détermination d'un processus standard de préparation
- Réalisation d'un contrat global avec obligation de résultats

Nos résultats:

- Gain de 900 KEuros en un an