

Mise en place d'une démarche qualité (Entreprise de Services (Nettoyage) – FR)

Problématique majeure

Aucun standard, aucune traçabilité, des écarts non signalés et des audits clients en souffrance. L'entreprise devait passer un audit majeur dans 90 jours.

Phasing R1 → R6

R1 – Diagnostic

- Audit flash 6M + 12 entretiens.
- 37 dérives identifiées (dont 11 majeures).
- Absence de boucle "dire-faire-décrire".

R2 – Plan d'actions

- Priorisation via matrice impact/risque.
- Gantt 12 semaines pour audit.
- Création kit MMQ minimum viable.

R3 – Sécurisation

- Standards 1-page pour 9 processus clés.
- Mise en place d'un réseau de preuves (photos, horodatages).
- Ritualisation 30' hebdo Qualité.

R4 – Pré-Hoshin

- Stress test + simulation audit.
- Correction de 12 points mineurs restants.

R5 – Post-Hoshin

- Documentation réécrite pour robustesse.
- Intégration données Qualité dans tableau de bord global.

R6 – 6 mois

- Zéro dérive majeure.
- Système autonome.

Problématiques intermédiaires

1. Déviations non enregistrées

- Mise en place d'une procédure d'écarts simplifiée (<1 min).
- Formation flash : 32 opérateurs.

2. Preuves manquantes

- QR codes + dossier partagé structuré.
- Preuves disponibles en <10 sec pendant audit.

3. Rituels trop lourds

- Remplacés par rituels 15' visuels.
- Participation x2 en 6 semaines.

Résultats

- **Audit externe réussi, aucune non-conformité majeure.**
- **Dérives majeures : 11 → 0**
- **Documentation conforme & vivante**
- **Pratiques standardisées → réduction erreur opérateur -33%**

Conclusion

La démarche qualité est passée d'un concept abstrait à un système vivant, animé et maîtrisé.
L'entreprise a gagné en crédibilité face au client – et en sérénité interne.