

LE CAS CLIENT

DIRECTION DES OPERATIONS STRUCTURATION DE LA FONCTION QUALITE D'UN SITE INDUSTRIEL

Cette ETI familiale ambitionne de devenir un acteur majeur mondial sur son secteur d'activité, et a donc entrepris un programme d'investissements très important. La Politique Qualité étant un levier de progrès majeur, un Manager Valtus est intervenu sur l'un des sites de production du Groupe afin de proposer et mettre en place une organisation de la Qualité permettant d'anticiper le doublement de capacité de ce site prévu à moyen terme.

CONTEXTE

- > ETI de 1400 personnes, 400M€ de CA, à actionnariat familial
- > Site de production de 200 personnes (Seveso 2)
- > Fabrication de principes actifs pharmaceutiques

La Direction Qualité du Groupe déplore une situation de flottement qui perdure sur ce site, notamment au sein du laboratoire de Contrôle Qualité ; cette situation est grandement due à l'absence prolongée du Responsable Qualité du site, ayant entraîné une désorganisation du laboratoire et des retards accumulés sur les chantiers d'amélioration du Système de Management de la Qualité. Les équipes fatiguées, sous stress, mais néanmoins toujours performantes et engagées, ont besoin de retrouver stabilité et sécurité.

ENJEUX DE LA MISSION

- > Rétablir un véritable Management de proximité, axé sur l'écoute et le leadership, afin d'apaiser puis de redynamiser les équipes Qualité
- > Préparer la nouvelle organisation du site, et notamment l'arrivée d'un Responsable QSE (fonction nouvellement créée)
- > Optimiser l'organisation et le fonctionnement du laboratoire Contrôle Qualité afin d'accompagner le développement du site

SOLUTIONS MISES EN ŒUVRE

Dès le démarrage, le Manager Valtus concentre toute son attention au rétablissement de la cohésion d'équipe, base fondamentale de tout projet commun : rencontres individuelles, forte présence terrain, développement de méthodes de travail participatives sont au programme des trois premiers mois.

Les facteurs de stress sont ainsi très rapidement éliminés, permettant de fédérer les équipes autour du projet d'optimisation de l'organisation du Contrôle Qualité. Un diagnostic poussé du fonctionnement du site a abouti à la mise en place d'actions simples, mais efficaces :

- > Séance de Team Building
- > Mise en place de groupes de travail thématiques
- > Renforcement de la communication inter-services
- > Mise en avant du Management intermédiaire

RESULTATS ET BENEFICES CLIENTS

- > Ce véritable travail d'équipe porté par le Manager Valtus a permis, en moins de trois mois, de présenter à la Direction du Groupe et aux IRP la future organisation du département Qualité, conforme à la stratégie et aux enjeux de l'entreprise.
- > Au-delà de ce projet et d'une manière pérenne, le climat social du département Qualité du site est redevenu serein et propice aux améliorations de l'efficacité (réduction du taux d'absentéisme, gain de productivité).
- > Le nouveau Responsable QSE a pu prendre ses fonctions dans un contexte idéal