

ACTEURS

Les clients exigeants sont bénéfiques pour l'entreprise

CÉLINE RENAUD

CEO et fondatrice JMC LUTHERIE

Mardi 15h30, j'ai rendez-vous avec notre équipe pour parler du développement pour un client horloger. Son nom de code en interne est «Koala».

Comme nous signons souvent des accords de confidentialité longs et astreignants, c'est une habitude que nous avons prise que de donner des noms de code à nos clients horlogers entre nous et sur les documents pour éviter toute fuite.

Je venais d'avoir le chef de projet de ce client le matin même au téléphone. Sur les cinq pièces de la série zéro envoyées, trois n'ont pas passé leur contrôle de qualité. Notre chef d'atelier est déçu car il avait mis tout son cœur à l'ouvrage et comme à notre habitude vérifié à deux avec un œil de lynx ce qui sortait de nos ateliers. Le problème est lié au logo incrusté, qui après vernissage peut laisser

apparaître sur une arrête un joint négatif. Par hasard, ce ne fût pas le cas pour le prototype, mais là notre chef d'atelier ne sait pas comment solutionner la chose.

Pour s'améliorer

Nous avons contacté d'autres sous-traitants de ce client qui ont rencontré des difficultés similaires et ont dû introduire un taux de rebut très élevé ce qui n'est pas envisageable pour nous. Nous avons longuement échangé avec les autres partenaires impliquées sans trouver une solution idéale.

Après des semaines de recherches, nous avons entrevu une autre manière de réaliser les logos qui pourrait offrir une alternative sans pour autant rencontrer l'approbation du client. La rencontre de ce jour sert à quitter la plainte du client, à coordonner nos visions au sein

de notre équipe pour s'assurer de tous voir la même chose et à proposer cette autre manière de faire ainsi que d'organiser les premiers essais qui vont prendre en core des semaines. Après discussion avec le client, cette solution a été adoptée. Il l'a même mis en place chez lui pour d'autres réalisations et nous l'avons également appliquée à nos créations. Qui n'a jamais voulu sortir des excuses maladroites lorsqu'un client émet une réclamation quant à la qualité du produit? Les remarques du client exigeant permettent à tous de se questionner, de s'améliorer et ce à tous les niveaux de l'entreprise.

Qu'il s'agisse de l'administration qui doit traiter rapidement et professionnellement la demande sans commencer à entrer dans des excuses vagues ou lorsqu'il

s'agit de travailler, comme chez nous, un matériau vivant qui va avoir tendance à bouger avec le temps, surtout s'il n'a pas été traité ensuite par le

client comme il se doit, avec par exemple un stockage à proximité d'une source de chaleur. Je trouve très précieux de pouvoir intervenir auprès de ces clients avec à mes côtés une personne de la production. Ainsi notre chef d'atelier pourra se rendre compte à la fois du mé-

LES REMARQUES DU CLIENT
EXIGEANT PERMETTENT
À TOUS DE SE
QUESTIONNER,
DE S'AMÉLIORER ET CE
À TOUS LES NIVEAUX
DE L'ENTREPRISE.

tier de la vente et des exigences du client qui n'est pas comme il pourrait sembler à ses yeux «capricieux» mais réellement impliqué dans la qualité du produit qu'il vient d'acquérir.

Un autre client horloger nous a permis de nous dépasser et d'innover là où nous n'osions pas briser les tabous de notre profession.

Dans un autre cas encore, cela nous a permis de trouver des solutions de stockage à hygrométrie contrôlée et différentes solutions que nous actualisons et que nous appliquons jusqu'à ce jour. Et dans tous les cas, ce client exigeant nous forme, à tous les éche-



PHILIPPE WOODS

lons et dans tous les métiers de notre entreprise, nous force à nous dépasser. J'espère que nous pourrions continuer à célébrer ces clients exigeants pour nous aider à nous dépasser. ■