

Contexte : La qualité chez Louis Vuitton

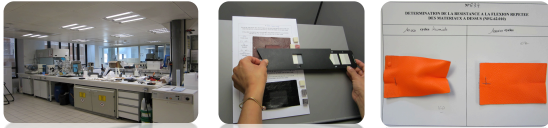
- ✓ La Maison Louis Vuitton, fondée en 1854, est le leader de la maroquinerie de luxe [2]
- ✓ Le luxe doit répondre à une exigence de qualité irréprochable [3] ⇒ Qualité au centre des préoccupations de la Maison
- ✓ Qualité contrôlée en interne grâce au réseau de 6 laboratoires de tests qualité

Laboratoire Qualité Pont Neuf : laboratoire référent du réseau

- ✓ Contrôle : matières premières (cuir, textile, pièces-métalliques), produits finis (sacs, bagages)
- ✓ Clients : développement produits, ateliers de production, contrôle de la qualité fournisseur, retours clients
- ✓ 36 000 tests/an, 80% maroquinerie
- ✓ 40% d'urgences (≤2j ouvrés), majorité des urgences = arrêt de production
- ⇒ Un retard au laboratoire se répercute sur l'ensemble de la chaîne de production
- ⇒ Nécessite une réactivité importante afin de diminuer le « time to market »

- 2012 :
- ✓ Prévus d'une augmentation d'activité de 20%
 - ✓ Ressources humaines identiques
 - ✓ Objectif de taux de service >85% (72% en 2011)

Comment améliorer la performance du laboratoire Qualité Pont Neuf ?



Méthodologie : Une approche Kaizen selon 4 axes

Pourquoi ?

Approche globale Kaizen : approche participative permettant l'implication de l'ensemble de l'équipe, une meilleure acceptation des changements, peu de moyens à déployer et des améliorations durables

4. Optimiser l'organisation des tests

- Peu de visibilité sur les tests prioritaires = perte de temps, perte de réactivité

1. Améliorer les indicateurs de prévision et de suivi

- Indicateurs nombreux et hétérogènes = manque de visibilité, perte de réactivité

3. Améliorer la formation aux tests

- Formation par « compagnonnage » = perte de temps, perte d'informations, hétérogénéité de la formation

2. Augmenter la précision du contenu des demandes de tests

- Manque d'informations essentielles sur certaines demandes = perte de temps pour le client et le laboratoire

Comment ?

1. Améliorer les indicateurs de prévision et de suivi

- Analyser les indicateurs actuels
- Créer de nouveaux indicateurs
 - Valider les indicateurs
 - Diffuser les indicateurs
- Diffuser les vidéos
 - Valider les vidéos par l'équipe
- Effectuer le montage des vidéos
 - Filmer les tests qualité
 - Lecture des procédures
 - Choix du support : vidéo

2. Augmenter la précision du contenu des demandes de tests

- Analyser les demandes de tests
 - Brainstorming avec l'équipe
 - Formaliser des bonnes pratiques (BP)
 - Valider les BP par l'équipe
 - Diffuser les BP
- Mettre en œuvre les améliorations
 - Valider les améliorations
- Proposer des améliorations
 - Analyser l'existant

3. Améliorer la formation aux tests

4. Optimiser l'organisation des tests

Améliorer la performance du laboratoire

Résultats : Une augmentation de la performance du Laboratoire Qualité

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
Demandes en cours au 31 du mois					
Demandes closes dans le mois					
Taux de service					
Tests closés dans le mois					
% d'urgences					
% de tests traités					
Objectif taux de service					

1. Améliorer les indicateurs de prévision et de suivi

- ✓ Création de nouveaux indicateurs
- ✓ Vision rapide et globale de la charge
- ✓ Diffusion interservices
- ✓ Appropriation par l'équipe

2 Bonnes pratiques demandes d'essais

1. Lancement d'essai	4. Lancement
2. Réception	5. Réception
3. Enregistrement	6. Enregistrement

2. Augmenter la précision du contenu des demandes de tests

- ✓ Identification et formalisation de bonnes pratiques
- ✓ Diffusion interservices

3. Améliorer la formation aux tests

- ✓ 8 vidéos créées
- ✓ 4 Stagiaires formés
- ✓ Diffusion auprès de 6 fournisseurs cuir
- ✓ Pratiques harmonisées

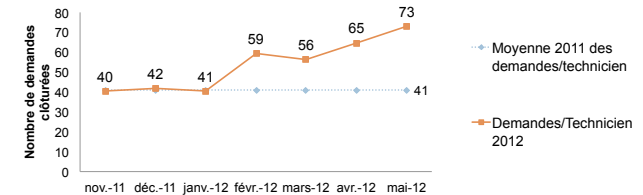
4. Optimiser l'organisation des tests

- ✓ 9 processus ont été améliorés (réception, enregistrement, tests, retours etc.)
- ✓ Sensibilisation des techniciens à l'amélioration continue

La synergie de ces actions et la motivation de l'ensemble des collaborateurs a permis d'atteindre l'objectif prévu (taux de service >85%)

Sur la période du projet (février à mai 2012) :

- ✓ Taux de service moyen = 87%.
- ✓ Augmentation de la capacité moyenne par technicien de 54%.



Perspectives

- Maintenir les progrès et pérenniser la démarche
- Poursuivre l'amélioration sur d'autres processus
- Diffuser le retour d'expérience auprès des autres laboratoires du réseau interne



Références bibliographiques

- [1] SIEMBIDA Floriane, Amélioration de la performance du Laboratoire Qualité, MASTER Management de la Qualité (MQ-M2), UTC, 2011-2012, <http://www.utc.fr/master-qualite>, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°241
- [2] Rapport d'activités LVMH 2011, p26, http://www.lvmh.fr/comfr/ra_2011/fr/lvmh_ra_2011/activite/index.html (23/04/2012)
- [3] Roux Elyette, « Le luxe au temps des marques », *Géoeconomie*, 2009/2 n° 49, p. 35 <http://www.cairn.info/revue-geoeconomie-2009-2-page-19.htm> (12/05/2012)