BORNER
Innovative Energietechnik

LE SYSTÈME DE SUGGESTIONS CHEZ F. BORNER AG

Amélioration continue avec le concours des collaborateurs et collaboratrices

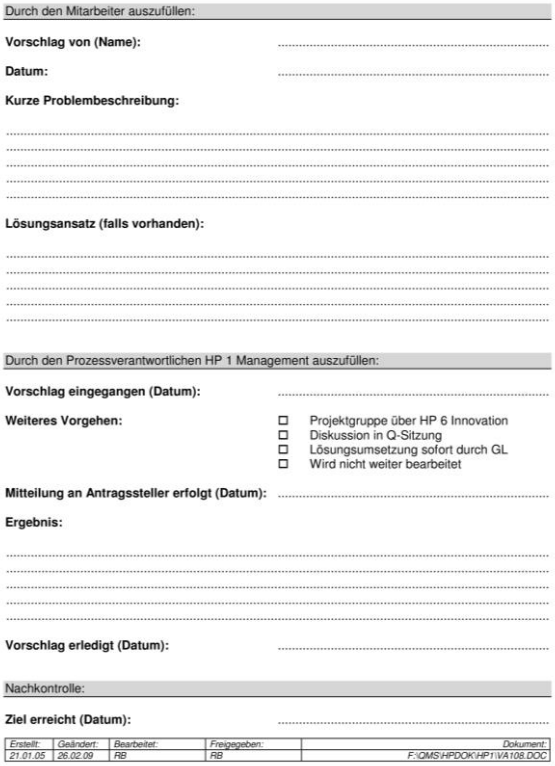
Un des objectifs essentiels de F. Borner AG est d'améliorer et optimiser constamment les produits et prestations de services de l'entreprise. Mais ce processus n'est pas aussi simple. Il réclame des personnes aptes à reconnaître les points faibles et livrer constamment de nouvelles idées et approches pour améliorer les faiblesses.

L'expérience, le savoir-faire des collaborateurs ainsi que le travail quotidien avec les produits créent la base de nombreuses bonnes propositions d'améliorations. Depuis longtemps, F. Borner AG a reconnu l'importance d'utiliser le potentiel disponible au sein de l'entreprise.

Depuis près de 20 ans déjà, F. Borner AG dispose d'un système ou, en termes plus simples, d'une procédure définie pour enregistrer les propositions d'améliorations soumises par les collaborateurs, de les traiter au sein d'un groupe adéquat et, le cas échéant, de les mettre en œuvre. Le système interne de suggestions a été introduit en 1997 avec le premier système de management de qualité certifié ISO 9001 afin de pouvoir en tout temps enregistrer les idées des collaborateurs.

Assistance par le logiciel IQSoft

Jusqu'en 2010, les propositions d'améliorations étaient toutes transmises sur papier. Chaque collaborateur pouvait remplir un formulaire, disponible à plusieurs endroits, et le remettre à son supérieur. La direction décidait alors de la suite à donner à la proposition et mettait en route les prochaines étapes.



Durch den Mitarbeiter auszufüllen:

Vorschlag von (Name): .....

Datum: .....

Kurze Problembeschreibung:

.....
.....
.....
.....
.....

Lösungsansatz (falls vorhanden):

.....
.....
.....
.....
.....

Durch den Prozessverantwortlichen HP 1 Management auszufüllen:

Vorschlag eingegangen (Datum): .....

Weiteres Vorgehen:
- ☐ Projektgruppe über HP 6 Innovation
- ☐ Diskussion in Q-Sitzung
- ☐ Lösungsumsetzung sofort durch GL
- ☐ Wird nicht weiter bearbeitet

Mitteilung an Antragssteller erfolgt (Datum): .....

Ergebnis:

.....
.....
.....
.....
.....

Vorschlag erledigt (Datum): .....

Nachkontrolle:

Ziel erreicht (Datum): .....

Erstellt:	Geändert:	Bearbeitet:	Freigegeben:	Dokument:
21.01.05	26.02.09	RB	RB	F:\QMS\HPDOK\HP1\VA108.DOC

Illustration 1 – Formulaire sur papier jusqu'en 2010

Depuis la révision du système de management de qualité au cours des années 2011 / 2012, le logiciel IQSoft est à disposition pour la gestion de tout le système de propositions. Outre les propositions classiques d'améliorations, d'autres messages, tels que les réclamations de clients, erreurs de fournisseurs, erreurs internes ainsi que propositions en matière d'environnement ou de sécurité au travail, sont gérés par ce software.

La saisie et le traitement des suggestions à l'aide de ce logiciel apportent de nombreux avantages:

> Le logiciel permet de rechercher des suggestions similaires ou identiques. Il se peut qu'un sujet ait déjà été traité et que plusieurs propositions puissent être réunies
> Les messages peuvent être déplacés ou planifiés. Le système envoie un rappel aux personnes responsables
> Les anciens messages sont mémorisés. Leur déroulement et les points de décision peuvent être consultés en tout temps

Déroulement et traitement d'une suggestion d'amélioration

Chaque collaborateur de F. Borner AG a la possibilité de saisir des propositions d'améliorations. Suivant le genre de proposition, les personnes responsables sont enregistrées directement dans le système ou alors le collaborateur qui saisit la proposition sélectionne manuellement la personne responsable, car différentes combinaisons sont possibles. Avec l'envoi d'un courrier automatique depuis le programme, la proposition est transmise aux personnes responsables.

Le **responsable de l'analyse** (chef d'équipe ou responsable du produit) traite la proposition d'amélioration. Il examine son utilité et sa faisabilité, procède aux vérifications, met le sujet à l'ordre du jour de prochaines séances et décide finalement de la suite à donner. Suivant la décision, la mise en œuvre est ensuite planifiée. Si une proposition n'est pas retenue, la décision ainsi que la justification sont communiquées à l'auteur.

Le **responsable du message** (chef du domaine, membre de la direction) contrôle les propositions en cours dans son domaine et peut intervenir si nécessaire. Il vérifie la mise en œuvre et clôt la proposition lorsque tout a été fait.

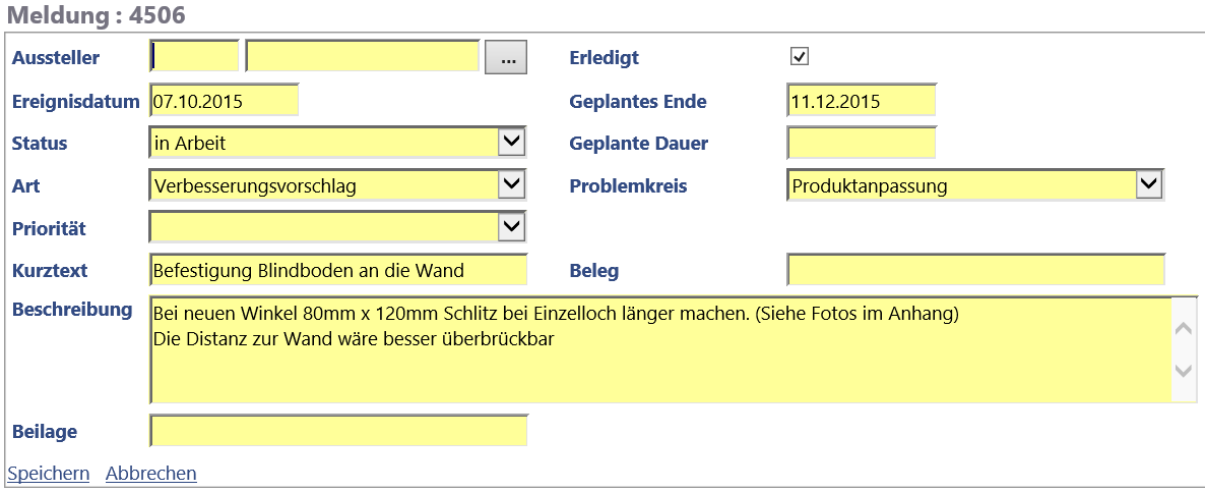


Illustration 2 – Exemple d'un message saisi

Les propositions d'améliorations couvrent un vaste domaine qui s'étend de la plus petite optimisation, comme la modification d'un trou de fixation d'une équerre standard, jusqu'à des propositions pouvant engager un projet d'innovation pour développer un nouveau produit ou une nouvelle variante de produit. Des modifications de déroulements de travail et de processus peuvent également être amorcées par l'auteur d'un message saisi à l'aide du logiciel.

Depuis l'introduction du système en 1997, 355 messages ont été saisis dont 290 idées qui ont été directement mises en œuvre ou poursuivies dans le cadre d'un projet d'innovation. Toutes ces améliorations se révèlent dans nos produits nouveaux ou perfectionnés ainsi que dans la qualité des prestations de services de F. Borner AG.

F. Borner AG, Kreuzmatte 11, Postfach, CH-6260 Reiden, T. 062 749 00 00, F. 062 749 00 01, info@borner.ch, www.borner.ch