

LA PHILOSOPHIE «ZÉRO DÉFAUT»

Cher client

L'augmentation des exigences de qualité et les vastes questions de responsabilité liée aux produits vous placent ainsi que nous devant des défis beaucoup plus complexes. Même s'il y va du plus grand intérêt des fabricants et des transformateurs de mobiliser tous les moyens techniquement disponibles pour assurer la qualité, cela semble souvent ne plus suffire comme base contractuelle.

En plus de la philosophie qualité suivie traditionnellement par notre entreprise, nous avons étudié de manière intensive les questions techniques et juridiques dans le cadre des contrats de gestion de la qualité. En l'occurrence, un rapport important du cercle de travail «Zéro défaut» de l'Association des métallurgistes allemands (VDEh) dont font partie tous les producteurs d'acier de renom d'Allemagne est très significatif.

Où se situe le problème ? Il est juste et fondé, dans le cadre des spécifications convenues, de vouloir détecter et éliminer systématiquement chaque défaut physiquement reconnaissable, c'est à dire un défaut mesurable et identifiable dans le contrôle qualité.

Tous les fabricants, les négociants et les transformateurs participent, chacun à leur niveau, à ce processus d'identification des défauts. Cet aspect est important dans la question de la responsabilité, s'il s'agit de défauts de matière impossibles à détecter à la livraison ni à éviter même avec le contrôle de processus le plus moderne. En d'autres termes, des défauts qui n'apparaissent que lors de l'essai «destructif».

Si un défaut de matière indécélable auparavant dans le sens défini ci-dessus par toutes les méthodes adéquates apparaît lors de la transformation ultérieure ou de l'utilisation, une demande de dédommagement doit se limiter à l'article livré + mise au rebut. Pour les produits dont la matière première est naturelle, une philosophie «zéro défaut» ne peut être réalisée que de manière approchante. Il faut même que chaque niveau de production et de transformation contribue sur le plan constructif à cet objectif «infini».

Dans cet esprit, notre responsabilité consiste à garantir d'une manière générale une livraison de barres d'acier contrôlées en ligne et en permanence au niveau des fissures à partir de 4mm. En dessous de 4mm, notre acier est écrouîté en couronne de manière à éliminer largement les impuretés naturelles cachées dès la phase préparatoire.

Des contrôles hors lignes complémentaires, c'est à dire le contrôle de chaque barre après la dernière opération ou la découpe des extrémités de barres sans possibilité de contrôle automatique, entraînant un surcoût considérable et sont impossibles sans supplément de prix. De même, ces actions supplémentaires ne peuvent cependant pas exclure avec une absolue certitude des criques sporadiques ou des fissures.

Nous devons cependant vous assurer que nous continuerons à mettre tout en oeuvre pour vous servir en vous offrant le meilleur niveau de qualité possible. De même, nous sommes heureux de contribuer activement, grâce à votre travail attentif, de dépister précocement les défauts résiduels, malheureusement inévitables, de manière à optimiser en permanence cet objectif de qualité ambitieux dans un esprit de partenariat.

Nous vous remercions de votre compréhension et vous enverrons, si vous êtes intéressé, le rapport détaillé de l'Association des métallurgistes allemands (VDEh) sur ce thème.

Biel/Bienne, février 1999