

## 31<sup>ème</sup> Cérémonie des Prix Nationaux de la Qualité :

### Le site de Blainville de Volvo Trucks et Renault Trucks remporte le Prix des Bonnes Pratiques – catégorie Grandes entreprises

*Fort de ses 2 200 collaborateurs, le site de Blainville de Volvo Trucks et Renault Trucks a renforcé son système de suggestions dynamique mis en place depuis 2008, jusqu'à générer 33 600 suggestions appliquées en 2023 (environ 15 / pax), avec une rentabilité de 4,32 € pour chaque euro investi. Comment l'entreprise obtient-elle ce niveau d'engagement des collaborateurs sur la durée, avec un tel niveau de pertinence et de qualité ?*

Paris, le 11 juin 2024. [France Qualité](#), l'association de référence des professionnels de la Qualité, de la maîtrise des risques et des approches d'amélioration continue, remet chaque année depuis 1992 les « Prix Nationaux de la Qualité » à une dizaine de lauréats pour leurs bonnes pratiques / ouvrage. Parmi les [8 lauréats de l'édition 2024](#), le site de Blainville de Volvo Trucks et Renault Trucks remporte le Prix des Bonnes Pratiques – catégorie Grandes Entreprises, qui récompense une formidable démarche à essayer.

*Le site de Blainville définit et développe des produits et prépare des services pour les gammes urbaines et régionales de Volvo Trucks et Renault Trucks, y compris pour les versions électriques et Gaz (GNC).*

*Création en 1956, 2 200 collaborateurs, 1 million de camions produits depuis 1956. Basée à Blainville-sur-Orne (Calvados, Normandie).*

*Equipe du site de Blainville (d.) avec les remettants du Prix (g.). [Photos HD \(lauréat, activité, Cérémonie\) sur ce lien](#)*

#### La problématique

Recentré sur les activités poids lourds, bus, excavation et marine, le groupe Volvo a racheté en 2000 Renault Trucks et a conservé l'utilisation de la marque Renault Trucks en plus de la marque Volvo. La division poids lourds comporte 5 sites de production, dont le site de Blainville, qui produit 19 000 camions par an, quasiment tous différents. L'usine de Blainville est multi-marques, multi-produits, multi-processus, multi-motorisations : ses enjeux d'agilité et de Supply chain sont donc considérables !

L'usine commence dès les années 2000 à mettre en place un système de suggestions techniques liées à la Qualité et au produit, mais il est peu développé et son suivi est compliqué. A partir de 2008, le système est intégré au système de production et commence à prendre de l'ampleur. Convaincue que les idées les plus pertinentes proviennent du terrain, et que la mission de chacun - en plus de faire son travail - est de l'améliorer, l'équipe de production souhaite approfondir, renforcer et élargir son système de suggestions.

#### La démarche

Tout d'abord, la notion de suggestion est définie : il s'agit de décrire un problème et de proposer une amélioration pour le régler.

- Dès 2008, un système de points est mis en place, donnant droit à des chèques cadeaux.
- En 2010, un fichier Excel permet d'implémenter et de suivre les idées.
- Des zones de bricolage sont mises en place au sein des ateliers pour réaliser ces idées.
- En 2018, un outil interne IT est développé pour simplifier la saisie, le suivi et la mesure des suggestions, afin de simplifier le processus administratif de cette gestion. Cet outil inclut un système de cotation des suggestions.
- Un double système de reconnaissance et de récompense est mis en place :
  - o Mise en œuvre dans l'équipe, affichage en atelier ou au bureau, inclusion dans la newsletter usine hebdomadaire, suggestion du mois pour le centre, partage lors des revues terrains du management avec le chef du centre, remise de diplômes, challenge annuel avec remise de récompense, jusqu'à la participation au « Award Volvo Groupe ».
  - o Parallèlement, une récompense sous forme de chèques cadeaux et/ou goodies peut accompagner la reconnaissance, selon un barème établi et connu de tous.
- Enfin, le système d'amélioration continue (Kaizen, résolution de problèmes, chasse aux risques...) est relié au système de suggestion pour alimenter la dynamique.

### Le résultat

En 2023, pour un total de 2 200 collaborateurs, l'entreprise reçoit plus de 33 500 suggestions, soit une moyenne de 19 suggestions par personne. Elle concernent en grande majorité la sécurité (44 %) et les conditions de travail (35 %) mais la qualité (9 %) et l'environnement (3 %) sont également bien représentés.

Grâce à son outil de suivi, l'entreprise a pu mesurer la rentabilité du système : chaque euro investi a rapporté en moyenne 4,32 €.

### Verbatims

**Le Jury de France Qualité :** « *Les boîtes à idées existent depuis la nuit des temps. Ce qui est remarquable, sur le site de Blainville, c'est l'engagement pérenne des collaborateurs, la diversité de leurs suggestions, leur volume et leur rentabilité ! Si les suggestions concernent en priorité la sécurité et les conditions de travail, on observe qu'elles se sont également révélées rentables, ce qui devrait achever de convaincre les plus sceptiques de l'intérêt de ces systèmes !* »

**Nicolas Trotoux, Responsable VPS, Usine de Blainville-sur-Orne :** « *Certaines entreprises ont mis en place un système de rémunération et reconnaissance. Quand elles ont arrêté la rémunération, le nombre de suggestions a été divisé par 10. Mais la reconnaissance managériale est également très importante : on ne peut pas se couper de l'une ou de l'autre. Nous sommes fiers d'avoir su trouver un système qui bénéficie à tous, et encore plus fiers de l'engagement sans faille de nos collaborateurs, qui regorgent d'idées pour améliorer la satisfaction et le bien-être de tous !* »