

Notre contribution à la lutte contre le paludisme se mesure à la qualité de nos solutions. La moustiquaire PermaNet® est conçue et produite pour être « adaptée à l'objectif » afin de répondre aux besoins de nos utilisateurs et d'apporter une valeur à long terme à nos clients. Avec un bilan de zéro incident d'assurance qualité enregistré chez nos clients au cours des cinq dernières années, nous sommes fiers d'affirmer que nos moustiquaires imprégnées d'insecticide à longue durée d'action (MILDA) sont à la hauteur des attentes de nos partenaires et, surtout, des personnes qui peuvent dormir sous nos moustiquaires en toute sécurité.

Que faisons-nous pour y parvenir ? S'il peut sembler évident de souligner le rôle que joue la gestion de la qualité, pour Benoît Florin, responsable de la chaîne d'approvisionnement chez Vestergaard, c'est quelque chose qu'il faut toujours mettre en avant : « De nombreux processus divers et complexes, avec de nombreux paramètres, interviennent dans la fabrication des MILDA et ont un impact sur la performance des moustiquaires. Par conséquent, la qualité de chaque étape des processus de fabrication des textiles chimiques compte énormément pour le produit final. »

Du processus au produit

Les MILDA de qualité inférieure qui ne répondent pas aux spécifications établies ne sont pas efficaces pour prévenir le paludisme et peuvent entraîner une augmentation du nombre de cas. Le risque de défauts dans une gamme de produits peut varier. Par exemple, si la moustiquaire est trop petite, le risque de déchirure est plus grand lorsqu'il faut tendre la moustiquaire. Un déséquilibre dans les propriétés chimiques de la moustiquaire constitue un autre type de risque. Cela peut potentiellement réduire l'effet insecticide. En définitive, la performance du produit repose sur le processus de gestion de la qualité de l'entreprise. Vestergaard est l'un des rares fabricants de moustiquaires imprégnées d'insecticide à longue durée d'action à disposer d'un laboratoire interne dédié à la vérification du contenu chimique des moustiquaires. C'est un processus essentiel qui se déroule dans le laboratoire de contrôle de la qualité au Vietnam.

Notre approche consiste à nous assurer que nous maintenons et améliorons notre système de gestion de la qualité au niveau de la fabrication par le biais du contrôle et de l'assurance de la qualité. Avant la fabrication, nous commençons par des contrôles du processus de qualité des matières premières. Nous enregistrons chaque détail pour suivre et retracer les

lignes de production et les matières premières de chaque lot et sous-lot de moustiquaires distribués.

« Nous avons mis en place plus de 30 points de contrôle de qualité lors de la fabrication, de l'étiquetage et de l'emballage de nos moustiquaires afin de pouvoir détecter toute défaillance au stade le plus précoce de la production », explique Benoît. « Ces contrôles nous permettent d'identifier, d'isoler et de corriger le problème immédiatement. Nous savons quand et où un problème est survenu et nous nous assurons qu'il n'y a pas d'impact sur la qualité et la livraison de la commande. Tout fabricant sait que des problèmes peuvent survenir pendant la production. Mais lorsque la vie de personnes est en jeu, il faut mettre en place une politique de tolérance zéro en matière d'assurance qualité. »

« Disposer de laboratoires de contrôle de la qualité dans nos ateliers de production nous permet de mettre en corrélation la qualité des produits avec la qualité des processus », ajoute-t-il. « Nous nous appuyons sur une collaboration quotidienne entre les services de production et de qualité pour soutenir la mise en œuvre et l'amélioration des systèmes de gestion de la qualité. »

Outre les contrôles « dupro » (faits pendant la production), Vestergaard se concentre également sur la performance des moustiquaires. Les tests réguliers en laboratoire pour évaluer la bioefficacité d'une moustiquaire constituent une boucle de rétroaction importante pour les activités de contrôle et d'assurance qualité. Les activités ciblées de suivi post-commercialisation sont également très utiles car elles permettent d'évaluer les performances des moustiquaires utilisées sur le terrain.

Une équipe motivée pour atteindre l'excellence

Comment l'équipe parvient-elle à rester concentrée tout en effectuant ce travail intensif ? « L'esprit d'équipe au Vietnam est très inspirant : notre personnel est extrêmement travailleur, hautement qualifié, heureux de collaborer et cherche toujours à s'améliorer », a déclaré Benoît. « En tant que manager, je trouve particulièrement bénéfique de responsabiliser mon équipe autant que possible, tout en mettant en place les routines nécessaires. Cela permet généralement d'offrir un chemin de perfectionnement à chaque membre de l'équipe. »

L'équipe du laboratoire de contrôle de la qualité fait preuve d'une grande flexibilité pour s'adapter aux besoins de la production. « Si, un vendredi, on se rend compte qu'il faut travailler pendant le week-end, tout le monde est motivé ! » L'équipe d'inspection des tests d'acceptation (ATI) de Vestergaard, qui fait partie du département d'assurance qualité est très flexible. C'est un groupe de travail mobile, qui se déplace entre tous les sites pour mener ses inspections. Quel que soit le temps qu'il fait, qu'il s'agisse d'une chaleur torride ou d'une mousson éprouvante, notre équipe ATI ne manque jamais une inspection et s'assurent systématiquement que les commandes puissent être validées et expédiées au client à temps. »

Une qualité en constante évolution sur le terrain

Un autre aspect qui ne peut être négligé est l'engagement externe avec les donateurs et les régulateurs qui nous tiennent responsables de la mise en place d'un SGQ exceptionnel. Les autorités réglementaires et les donateurs ont investi des ressources dédiées ces dernières années pour améliorer l'inspection avant expédition, l'échantillonnage et les tests des MILDA ainsi que les audits des fabricants de MILDA. « Il y a quelques mois, l'équipe d'inspection qui représente le régulateur indépendant de la santé, a passé une semaine à examiner la façon dont nous produisons nos moustiquaires et s'est avant tout concentrée sur la qualité », déclare Benoît. « L'inspecteur a fait l'éloge des systèmes de gestion de la qualité Vestergaard, dans tous les aspects de la production et du produit. C'est très valorisant dans le secteur des moustiquaires à insecticide. »

« Non seulement cette évaluation nous offre la garantie que nous disposons d'outils et de processus de qualité solides, mais elle ouvre également la voie à une collaboration productive entre les responsables du secteur et les fabricants, afin de garantir que nos meilleures pratiques contribuent à comprendre et à définir des systèmes de gestion de la qualité pour les MILDA dans un domaine plus large. »

Chez Vestergaard, chaque personne a le sentiment de faire le bien. Nous savons que soutenir des personnes, des produits et des processus de qualité a une incidence directe sur la protection de millions de vies.