

La certification ISO 9001

Quels sont les objectifs?

Nous avons rencontré M. Patrick Spozio, responsable de la mise en œuvre du système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 chez TORNOS-BECHLER. L'objet de cet interview est de mieux comprendre cette démarche touchant l'entreprise dans son ensemble.

Mais tout d'abord, un petit préambule qui a pour but de cerner la série des normes ISO 9000 et suivantes pour ceux qui, parmi nos lecteurs, ne la connaissent pas encore.

Plus de 120 personnes ont participé directement à la définition et à la mise en place du système qualité.



ISO 9001 - Exigences en matière d'organisation pour une entreprise qui effectue la conception et la réalisation de ses produits.

ISO 9002 - Exigences en matière d'organisation pour une entreprise qui réalise un produit sans effectuer de conception (sous-traitance).

Les exigences sont identiques à ISO 9001 mais n'incluent pas le domaine du développement.

ISO 9003 - Exigences en matière d'organisation du contrôle de la Qualité.

(Les phases de réalisation du produit ne sont pas concernées par cette norme).

Les normes sont éditées par l'ISO (Organisation Internationale de Normalisation) qui ne réalise aucune certification!

Après ce préambule, entrons dans le vif du sujet.

DM: Monsieur Spozio, Quels étaient vos objectifs en démarrant ce projet de certification?

Patrick Spozio: L'objectif global du projet n'était pas la certification mais la mise en place d'un système qualité se basant sur les exigences de la norme ISO 9001. L'application du système qualité doit garantir l'obtention régulière de la qualité requise ainsi que l'amélioration permanente.

Qualité = satisfaction du client.

Il est à noter que nous n'avons pas d'intégration totale du management de la qualité avant le démarrage du projet. Les résultats de cette application nous fournissent une base sur laquelle nous pouvons nous appuyer pour une amélioration constante et une maîtrise du résultat.

Pour ce faire, il a fallu une remise

à plat de toute l'entreprise de manière à gérer tous les processus et assurer la qualité de toute la chaîne de nos activités.

La mise en place du système qualité a touché graduellement toute personne de l'entreprise par une implication, formation, amélioration du processus.

Pour garantir la vie du système, nous collaborerons chaque année à un audit de surveillance de la SQS (Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management), organisme accrédité.

Ce certificat ISO 9001 n'est valable que pour une période de 3 ans et ne sera renouvelé que s'il y a amélioration continue.

DM: Quels ont été les changements fondamentaux suite à cette certification?

Patrick Spozio: Une prise de conscience dans tous les départements, de l'interconnectivité des

processus ainsi que de la systématique de l'amélioration continue.

Cela nous a également permis de mettre en évidence certaines fonctions nécessitant une formation et de mettre sur pied un processus de formation très clair.

Un autre point fort est une facilité d'accès à l'information et l'échange d'informations des plus simples aux plus complexes de par une formalisation des processus et des données.

DM: Les produits sont-ils meilleurs grâce à ISO 9001 ?

Patrick Spozio: Le certificat ISO 9001 n'est pas un label associé au produit mais puisque le système y est lié et s'améliore sans cesse, la fiabilité des produits est logiquement aussi en amélioration permanente.

«Nous nous concentrons sur l'essentiel en simplifiant l'aspect administratif afin de ne garder que l'aspect «valeur ajoutée» des processus»

DM: Est-ce que c'est un plus au niveau du marché ?

Patrick Spozio: Bien sûr puisqu'un système orienté satisfaction du client est un atout quel que soit le domaine d'activités.

Beaucoup de clients de l'entreprise ont des systèmes orientés vers la norme ISO 9001. Il en découle donc une meilleure compréhension, d'où une meilleure connaissance du partenaire, donc une meilleure collaboration/adéquation.

DM: Combien de temps vous a-t-il fallu pour être certifié ?

Patrick Spozio: La mise en œuvre a été relativement rapide. La démarche utilisée a été bien maîtrisée, planifiée et acceptée. Tous les facteurs clés de succès tels que soutien de la direction, disponibilité et formation du personnel ont été bien maîtrisés. Je tiens ici à remercier la direction pour la confiance qu'elle m'a accordée ainsi que tous les collaborateurs pour l'effort consenti.

Trois éléments principaux expliquent le succès de la démarche:

1. Cible:

Nous nous sommes concentrés sur les exigences de la norme ISO 9001 en veillant à créer uniquement les documents strictement nécessaires dans un niveau de détail adéquat.

2. Rapidité:

Le projet s'est déroulé de manière intensive, sans temps mort. Ceci fut possible pour les raisons suivantes:

- ◆ TORNOS-BECHLER était déjà bien organisé (base).
- ◆ Bon état d'esprit.
- ◆ Pas de résistance aux changements.
- ◆ La mise en route prenait place dans un concept global de changement (le projet «renouveau»).

3. Étendue:

Plus de 120 personnes ont participé directement à la définition et à la mise en œuvre du système qualité. L'adhésion au projet a été totale et la diffusion au reste de l'entreprise d'autant plus aisée.

DM: Quelle méthodologie avez-vous appliquée ?

Patrick Spozio: La mise en place et l'amélioration continue ont été conduites par les responsables de départements (tout le middle management placé juste sous un directeur). Il y avait donc autant de responsables qualité que de responsables de départements. Tout est ainsi traité de front. La mise en place était pensée processus et non traitée «littérairement» chapitre par chapitre.

DM: Quels sont les objectifs futurs du système qualité ?

Patrick Spozio: Faire entrer dans les mœurs de tout le personnel la systématique qualité,

«La mise en œuvre de la certification ISO est une étape de plus dans le renouvellement»

étendre le système qualité à tout le groupe TORNOS et mettre en œuvre un système de gestion de l'information informatisé.

DM: Comme je comprends le système est actuellement sobre, mais n'aura-t-il pas tendance à devenir plus lourd ?

Patrick Spozio: Non car nous avons tendance à nous concentrer sur l'essentiel et donc à simplifier l'aspect administratif pour ne garder que l'aspect «valeur ajoutée» des processus, notre objectif est donc de formaliser simplement tous les processus à tous les niveaux. Notre système qualité doit rester flexible afin d'être un outil permettant de soutenir l'évolution de TORNOS-BECHLER.

DM: Et bien monsieur Spozio, nous vous remercions de nous avoir accordé cet entretien et vous félicitons encore pour cette importante étape dans le renouvellement de l'entreprise.

