

Quest

PRINTEMPS
2004



Nouvelles - certification ISO

FRANCE

Contribuer à mieux faire connaître la norme Qualité



Installée depuis 20 ans dans la Zone Industrielle d'Ajaccio, la Carrosserie Moderne s'est fait une réputation auprès des particuliers, des entreprises et des collectivités de la région.

Avec une vision dynamique de son métier, M. Mourgues le dirigeant de la société adhère au Club de carrossiers Color Motion. Dans le cadre de réunions régulières, il retrouve des collègues pour discuter des évolutions et des améliorations pouvant être apportées à leur métier et la norme ISO 9000 en faisait tout naturellement partie.

Pour M. Mourgues, il s'agit alors non seulement de respecter un engagement vis à vis du Club mais également d'obtenir un certificat de qualité reconnu par les administrations et les entreprises à l'occasion des appels d'offre.

Obtenue courant octobre, la certification n'a guère modifié l'organisation de l'entreprise qui travaillait déjà avec un certain nombre de procédures bien rodées. Côté administratif en revanche, la norme permet d'assurer une traçabilité plus étendue des dossiers.

Regrettant que la norme ISO soit encore peu connue de ses clients, M. Mourgues a l'intention de communiquer sur sa récente certification dans la presse locale comme sur ses devis. Et espérant qu'elle ne devienne pas une « norme » de plus et que son évolution ira dans un sens positif, il s'attache aujourd'hui à la rendre indispensable aux yeux des entreprises comme des particuliers.

IMSM FRANCE

Le Dôme
1, rue de la Haye
B.P. 10910
95731 ROISSY
CDG Cedex

Tél : 01 49 19 22 94

Fax : 01 49 19 21 00

E-mail :
ventes@imsm.com

www.imsm.com

Un avantage concurrentiel non négligeable www.noviprofibre.com

Spécialisée dans un domaine très particulier – les solutions avancées pour la recherche appliquée et le conseil en papeterie – la société Noviprofibre implantée à Eybens, en Isère, fabrique et distribue des appareils pour mesurer les propriétés mécaniques, optiques et physiques du papier.

Leurs clients ? Des entreprises dans le monde entier (France, Maroc, Japon, Algérie...) qui utilisent du papier.

Leader sur leur marché, c'est dans le cadre du contrat d'entretien certifié Cofraq que la société s'est tout naturellement engagée dans la voie de la certification pour obtenir la norme ISO 9001 version 2000.

Depuis, les responsables de la société ont pu déjà mesurer les bénéfices tirés de l'obtention de la norme. La norme doit apparaître sur tous

les documents, donc plus de bons de livraison perdus ou de facture oubliée...



Dissiper les appréhensions liées à la mise en place de la norme ISO 9000

Depuis sa création en 1988, la société Hitec, spécialisée dans la conception et la réalisation d'instruments de mesure dans le domaine de l'eau, s'est taillée une solide réputation puisqu'elle est aujourd'hui leader sur son marché.

Ses clients - de grandes entreprises (Compagnie Générale des Eaux, Vivendi, Saur France, etc.) - ont été séduits par la qualité des produits de cette petite société (6 personnes).

Un département ingénierie développe également des systèmes d'acquisition complets,

cohérents et sur mesure.

Dès la création de l'entreprise un système de traçabilité avait été mis en place pour suivre les produits à toutes les étapes de leur conception à leur réalisation.

Néanmoins, la norme ISO devenant un requis indispensable pour être sélectionné par les grands groupes, la société Hitec s'est lancée dans une démarche de certification en 2002.

Non sans réticence car selon son dirigeant M. Bouchinet, il existait de nombreuses appréhensions avant de mettre en place la



norme française AFAQ, notamment en ce qui concerne la lourdeur des procédures, les coûts et les contraintes qui y sont associées.

Des appréhensions qui se sont rapidement dissipées grâce à la connaissance d'IMSM du mécanisme des entreprises. «*IMSM propose une approche radicalement différente, ils sont rapides, efficaces et proposent un service clé en main*».



HITEC
L'instrumentation de référence
www.hitec.fr

Des services sous le signe de la qualité

Située dans le centre de Marseille, la carrosserie Dubost Pintat se remarque d'emblée par la modernité de ses équipements et la propreté de ses locaux.

La société travaille essentiellement avec les compagnies d'assurance et a construit sa politique commerciale autour des services (mise à disposition d'un véhicule de prêt, prise en charge des sinistres, net-

toyage du véhicule, respect des normes de l'environnement, etc.).

Avec la mise en place des 35 heures, se pose la question de la réorganisation de l'atelier ainsi qu'une remise en question plus générale des procédures utilisées par l'entreprise.

L'entreprise appartenant au groupe Color Motion (BASF), elle va alors servir de test pour se mettre à la

norme ISO 9002 puis à la norme ISO 9001 version 2000.

Plus qu'un passage obligé, c'est une véritable volonté qui pousse les dirigeants de la carrosserie à se lancer dans la certification car pour eux : «*protéger le client, c'est en quelque sorte se protéger soi-même*».



www.dubost-pintat.com

Contactez IMSM dès aujourd'hui, pour plus d'informations sur la certification

Anticiper les évolutions de la réglementation

Créée en 1999 à Viry Chatillon dans l'Essonne (91), la société Europe Service Propreté a débuté avec 3 personnes. Elle compte aujourd'hui quelque 800 salariés qui travaillent dans toute l'Ile de France...

Une belle réussite pour cette société spécialisée dans le nettoyage de locaux pour

des entreprises, des collectivités et des administrations.

Avec la volonté d'anticiper les évolutions de la réglementation, les responsables d'ESP ont pris la décision d'obtenir la norme ISO 9000.

«*Cette démarche nous permet également de valoriser l'entreprise auprès de nos prospects et clients*», souligne Christian Hinnerblesse, directeur technique de la société.

Aujourd'hui, les documents, les procédures et les outils d'évaluation sont en place et une assistante qualité a été embauchée en contrat de qualification pour réaliser un suivi régulier. Des journées de formation sont également prévues afin de sensibiliser au contrôle qualité le personnel encadrant. Tout est pratiquement prêt pour la certification prévue à la fin de l'année.

Convaincu de l'intérêt de s'adresser à un prestataire extérieur, M. Hinnerblesse a d'abord été séduit par l'aspect financier de la proposi-

tion d'IMSM. Sans oublier le fait de bénéficier d'un package complet allant jusqu'à certification par QAS.



La certification comme détonateur de changement

Installée depuis 1965 dans le centre de Nice, la société Sud-Color est spécialisée dans la distribution de peintures autos, motos, poids lourds, industries et marines. Employant 12 personnes, la qualité de ses produits, sa technicité (peintures hydrodiluables et colorimétrie complexe) en ont fait les leaders de la distribution de peintures automobiles pour les carrossiers et les peintres autos de Cagnes à Menton.

Ayant entendu parler de la norme ISO, Jacques Facello, le créateur de la société avait quelques réticences avant de se lancer. «*Il y a encore*

quelques années, la certification semblait être une procédure extrêmement coûteuse et lourde à mettre en œuvre».

Convaincu aujourd'hui qu'elle n'est plus réservée aux grandes entreprises, il décide de se lancer en 2002. «*Je voulais en profiter pour réorganiser en profondeur l'ensemble de l'entreprise*», souligne le chef d'entreprise qui explique qu'il a été plus facile de faire passer des messages de changement au nom de la norme.

«*Quand il s'agit de respecter tous les mêmes procédures, chacun s'aperçoit*



qu'il y a des habitudes à modifier et que ce n'est pas seulement le «caprice» du chef d'entreprise», explique Jacques Facello.

Des changements en profondeur qui ont permis à Sud-Color d'obtenir la certification ISO 9000 en septembre 2003. Avec pour bénéfices immédiats la valo-

risation du rôle de chacun au sein de l'entreprise et une image de sérieux renforcée auprès des clients.

Une démarche très positive que Jacques Facello entend bien poursuivre cette année avec des réorganisations dans d'autres domaines à venir.

www.sudcolor.com

Une avance déterminante sur la concurrence

Distributeur depuis 1975 de produits chimiques, la société Luprotec produit également depuis quelques années ses propres produits techniques, lubrifiants et additifs pour l'automobile, l'industrie et les collectivités.

Implantée près de Lyon (69) dans différents sites (Villeurbanne, Feyzin et Irigny), elle compte un peu plus de 70 personnes dont une cinquantaine de commerciaux.

Le fait de produire des produits sous sa propre marque a

rapidement incité la société à se pencher sur une démarche de qualité.

«La société était en train de grandir, explique Frédéric Ponsard, Responsable de la Qualité et Directeur technique de Luprotec. Il était nécessaire de mettre en place des procédures pour passer d'une petite société pas très structurée à une organisation plus importante».

Cette démarche vers la certification a représenté un gros investissement pour la société car en parallèle la législation européenne avait évolué et l'obligeait à

revoir l'ensemble des fiches techniques des produits chimiques.

«Cette mise à jour des fiches de données de sécurité et donc de l'étiquetage légal, nous a demandé 6 mois de travail», constate M. Ponsard. Mais une fois les difficultés passées, l'ensemble de la société Luprotec a le sentiment aujourd'hui d'avoir réalisé du bon travail et d'avoir pris de l'avance sur ses concurrents au niveau des normes qualité.

«Cette démarche, nous a surtout permis de mieux connaître nos points faibles, ajoute le Responsable de



la Qualité, et de pouvoir travailler à leur amélioration».

Entièrement satisfait du travail réalisé par la société IMSM, M. Ponsard l'a d'ores et déjà recommandée aux Laboratoires de fabrication Meyssol avec lequel Luprotec travaille au quotidien.



Rencontre avec Michael Bright Directeur Général

Q : Selon vous, pourquoi les entreprises françaises souhaitent-elles l'ISO 9000 ?

MB : Une entreprise qui installe la norme ISO 9000 envoie deux messages forts : le premier ; qu'elle a un projet d'expansion, veut s'impliquer sur davantage de nouveaux marchés, améliorer ses liens durables avec ses clients. Le deuxième message, c'est que cette entreprise veut s'assurer de son bon fonctionnement interne, pour que chaque employé sache quel est son rôle et pourquoi. Beaucoup de sociétés nous disent qu'elles ont gagné en efficacité depuis qu'elles ont mis en place la norme.

Q : Tout cela doit prendre beaucoup de temps... Les dirigeants de PME n'ont sans doute pas suffisamment de temps à consacrer à installer un système et à documenter leurs procédures.

MB : Bien au contraire. Nous savons par expérience que nos clients qui commen-

cent l'ISO ont déjà en place un système documentaire qui fonctionne. Nous pouvons l'utiliser comme base de départ pour l'écriture des manuels.

Lorsqu'un de nos évaluateurs commence, il analyse les écarts entre le système existant et la norme. Il suggère des moyens d'améliorer ce système et apporte des compléments à la documentation, conformément à la norme ISO.

Q : Donc chaque client est traité au cas par cas. N'est-ce pas trop coûteux ?

MB : Chaque client est traité de façon individuelle, mais cela ne coûte pas davantage. Grâce à leurs compétences professionnelles, nos auditeurs comprennent les besoins des PME, et ont eux aussi travaillé dans les mêmes secteurs industriels que nos clients. Ils peuvent donc appliquer ce savoir-faire. Cela nous permet d'offrir un prix fixe ainsi qu'une durée concrète pour que nos clients puissent organiser leur budget.

Q : Utilisez-vous des conseillers et des auditeurs français, ou bien faites-vous appel à du personnel britannique ?

MB : Nous sommes présents en France depuis 5 ans, par conséquent nous avons une équipe francophone qui coordonne tout ce qui concerne la France, de la vente à l'administration. Il est très important de s'adapter aux différents styles et cultures de chaque pays avec lequel nous travaillons, c'est le meilleur moyen d'atteindre nos objectifs.

Q : Quels sont vos projets pour l'avenir ?

MB : Nous avons commencé à introduire l'ISO 14001, la norme qui concerne l'environnement, aux entreprises qui souhaitent montrer à leurs clients et leurs employés qu'elles ont mis en place un système responsable de gestion de l'environnement. Nous assistons également les sociétés qui doivent passer de l'ISO 9000 à l'ISO 9001 : 2000. Cette nouvelle version de la norme met davantage l'accent sur l'amélioration continue et la satisfaction client. Il y a toujours beaucoup à faire !

IMSM a permis aux PME françaises de mettre en place la norme ISO 9000 depuis plus de 5 ans, et depuis peu également la norme ISO 14000. Quest a rencontré Michael Bright, le directeur général, pour discuter du marché français.

Q : De quels secteurs d'activité proviennent vos clients en France ?

MB : Nos clients français proviennent d'une multitude de secteurs industriels, entre autres la peinture industrielle, les industries plastiques et du caoutchouc, la métallurgie, la carrosserie et la mécanique de précision. Ils varient en taille allant de la très petite structure à la PME. Nous opérons aux quatre coins du pays, du Pas de Calais à la Corse.