

# Les certificats d'assurance qualité, clés du succès sur les marchés

Autor(en): [s.n.]

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Revue économique franco-suisse**

Band (Jahr): **74 (1994)**

Heft 1

PDF erstellt am: **24.06.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-886663>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

## Les certificats d'assurance qualité, clés du succès sur les marchés

Association Suisse pour Certificats d'Assurance Qualité - SQS, Zollikofen

**P**our un nombre toujours croissant d'entreprises engagées dans des branches diversifiées, l'assurance et la gestion de la qualité sont le préalable du succès sur le marché. C'est ainsi que dix ans après la création de l'Association Suisse pour Certificats d'Assurance Qualité (SQS), pionnière d'une nouvelle approche en matière de qualité, environ 2 700 entreprises sont engagées dans un processus de certification. Le passage de l'assurance qualité à la gestion de la qualité, donc d'un système d'assurance à un système de gestion de même que l'intérêt fortement accru pour le certificat qualité SQS constitue aujourd'hui un véritable défi. Il s'agit ainsi de maîtriser, à l'aide de stratégies et d'un développement des infrastructures, la croissance, l'extension des branches et les activités internationales, de façon à pouvoir répondre aussi à l'avenir aux exigences et à l'attente de la clientèle.

**D**epuis le 16 mai 1984, date à laquelle la SQS a délivré son premier certificat, plus de 700 entreprises ont obtenu leur Certificat d'Assurance Qualité. L'intérêt manifesté pour les systèmes AQ s'est très fortement accru au cours de ces dernières années.

Quelle est donc la clé du succès sur le marché ? Celui qui possède le certificat SQS peut apporter la preuve officielle que son entreprise a mis sur pied, exploite et maintient un système intégral de la qualité (et de gestion de celle-ci) conforme aux exigences des normes ISO 9000/EN 29000, valables à l'échelon international.

### SQS, UN CERTIFICAT QUALITÉ TRES CONVOITÉ

**D**ans le contexte de l'économie actuelle, la gestion totale de la qualité devient un impératif absolu. Aucune entreprise ne saurait se passer d'un système AQ exhaustif. Les certificats SQS sont de plus en plus convoités au sein de notre économie, ce qui s'explique, d'une part, par les efforts déployés par les entreprises en vue d'améliorer leur qualité et d'accroître leur compétitivité et, d'autre part, par l'attente sensiblement plus grande des clients et des acquéreurs de produits et de services, surtout depuis ces dernières années. Une qualité irréprochable adaptée

aux besoins de la clientèle devient ainsi l'étalon. Les progrès technologiques ultra-rapides ainsi que la globalisation et l'ouverture des marchés ont incontestablement contribué à cette tendance.

Il y a quelques années encore, les clients de la SQS se recrutaient presque exclusivement parmi les

#### **Exigences préalables à l'obtention d'un certificat SQS**

Selon l'expérience de longue date dont dispose la SQS, trois exigences doivent être remplies avant la certification :

- La gestion de la qualité est une tâche relevant de la direction suprême de l'entreprise. Cette tâche doit être prise en mains, concrétisée et mise en œuvre.
- L'assurance de la qualité couvre toutes les étapes de la création d'un produit ou d'un service : débutant dès la première étude de marché et la conception, elle se poursuit jusqu'à la fin de l'utilisation et à l'évacuation des déchets, en passant par la fabrication et la phase de l'utilisation.
- La gestion et l'assurance de la qualité concernent l'ensemble des services, des fonctions et des unités d'une entreprise.

entreprises de l'industrie des machines et de l'équipement électrique et leurs sous-traitants. Or, selon une récente analyse, un certain nombre d'entreprises des secteurs de la chimie, du caoutchouc et des matières synthétiques, des denrées alimentaires/boissons/tabac, de la cellulose/papier et des textiles/produits textiles, se sont depuis lors engagées dans un système de qualité.

L'objectif de la SQS consiste à introduire la philosophie de la gestion de la qualité dans tous les secteurs économiques et à aider les nouvelles branches à la mettre en pratique. C'est pourquoi elle a mis au point et concrétisé en temps opportun une stratégie exhaustive de façon à pouvoir relever le défi de la croissance et assurer l'extension des branches. Ces efforts ont porté leurs fruits. Ainsi, toujours selon la même analyse par branches, des entreprises du commerce de gros et de détail, de l'informatique, des imprimeries et du bâtiment se trouveraient actuellement à un stade avancé de certification. L'intérêt pour l'obtention d'un certificat SQS se traduit par une demande encore plus importante de la part des banques, des assurances, de l'hôtellerie, des logiciels, de l'approvisionnement en électricité et des prêts de capitaux, ainsi que dans ceux de la santé, de l'industrie pharmaceutique, du béton/ciment/chaux, de la navigation aérienne, etc.

#### 10 ANNÉES DE SUCCES

C'est seulement si elles sont en mesure d'apporter la preuve qu'elles disposent d'un système d'assurance qualité, que les entreprises pourront se profiler sur les marchés. Cette constatation a conduit à la création de la SQS en 1983. La Suisse était alors l'un des premiers pays à mettre sur pied une organisation de certification et a accompli un travail de pionnier en Europe. Cette avance prise sur le temps a donné à la SQS la chance

#### Les avantages de la certification

- Un certificat d'assurance qualité du fournisseur évite au client de devoir procéder à un audit de ce fournisseur et accélère ainsi le processus d'acquisition.
- Les services officiels d'agrément et de surveillance considèrent un certificat d'assurance qualité comme la preuve qu'il existe un système de qualité satisfaisant, conforme aux exigences reconnues et fixées par les normes.
- Les fabricants et distributeurs de marchandises assujetties au régime de l'agrément peuvent se servir des certificats AQ pour justifier que les exigences légales applicables ont été observées.
- De par la certification, les entreprises jettent les bases de leur succès sur le marché suisse, européen et mondial... En pratique, le certificat SQS est utile aux entreprises en leur sein comme à l'extérieur.

d'exercer une influence sur les développements internationaux et de servir de modèles dans plusieurs domaines.

Conjointement avec ses partenaires aptes à notifier des pays de la CE, la SQS peut procurer aux entreprises suisses l'évaluation et l'attestation de conformité requises. L'obtention du label CE exigé est donc ainsi assurée.

80 % de tous les produits et services fournis par des entreprises engagées dans le développement, la production, le commerce et les services, relèvent du domaine non réglementé de la certification facultative. L'acceptation des certificats SQS par les services officiels d'approvisionnement et sur les marchés est ici garantie grâce aux accords de collaboration avec reconnaissance réciproque conclus dans le cadre du réseau E-Q-Net, ainsi qu'au prestige certain du certificat SQS.

Cependant, du fait que cette situation n'était pas assez transparente pour les entreprises, la SQS a mis sur pied un « service EEE », dont le but est de les aider à obtenir l'évaluation et l'attestation de conformité requises, ainsi que le label CE.

#### ET POUR L'AVENIR ?

Le Congrès mondial de la qualité, qui a eu lieu en juin 1993, à Helsinki, a constitué une occasion exceptionnelle d'examiner la

question de l'avenir de la gestion de la qualité et d'en débattre avec des experts venus du monde entier. Le professeur Hans Dieter Seghezzi, président de la SQS, a en l'occurrence dégagé toute une série de tendances : « *le management de la qualité s'étendra à toutes les branches, et fera également son entrée dans les établissements d'études supérieures pour devenir une discipline intégrante de la gestion d'entreprise. Les cadres de l'économie acquerront de meilleures notions en matière de concepts et de stratégies de la qualité, de sorte qu'ils les appliqueront. Des instruments encore plus performants pour l'évaluation de la qualité, des coûts de la qualité, des programmes d'amélioration et des systèmes de la qualité seront mis à disposition. Le TQM restera dans un proche avenir le concept le plus strict en matière de qualité, d'autres versions pouvant, bien entendu, être élaborées...* ».

Ces prévisions permettent d'escompter que la tendance consistant à introduire des systèmes AQ selon ISO 9000 se maintiendra également au cours des prochaines années. Elles indiquent par ailleurs que la formation et le perfectionnement, le développement de la gestion de la qualité en tant que discipline, et son insertion dans la gestion industrielle et commerciale seront autant de sujets importants pendant les années à venir. ■