Zeitschrift: Revue économique Suisse en France

Herausgeber: Chambre de commerce suisse en France

Band: 78 (1998)

Heft: 1: La Suisse 4e investisseur en France : implantations emplois secteurs d'activités

Artikel: Comment aborder la certification

Autor: Auffray, Alain

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-889374

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 09.12.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Comment aborder la certification.

DANS LE « BOURGEOIS GENTILHOMME » DE MOLIÈRE, MONSIEUR JOURDAIN FAIT DE LA PROSE SANS LE SAVOIR. LES ENTREPRISES, PAR UN BIAIS OU UN AUTRE, FONT DE LA QUALITÉ MAIS NE LA FORMALISENT PAS TOUJOURS.

Alain Auffray

Risk Manager, Groupe SGS France, Cachan

L'approche qualité formalisée s'appelle l'Assurance Qualité. Par Qualité il faut entendre : « *Ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites* » et, par Assurance Qualité telle que définie dans la norme ISO 8402 : « *Ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité et démontrées en tant que de besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la Qualité* ».

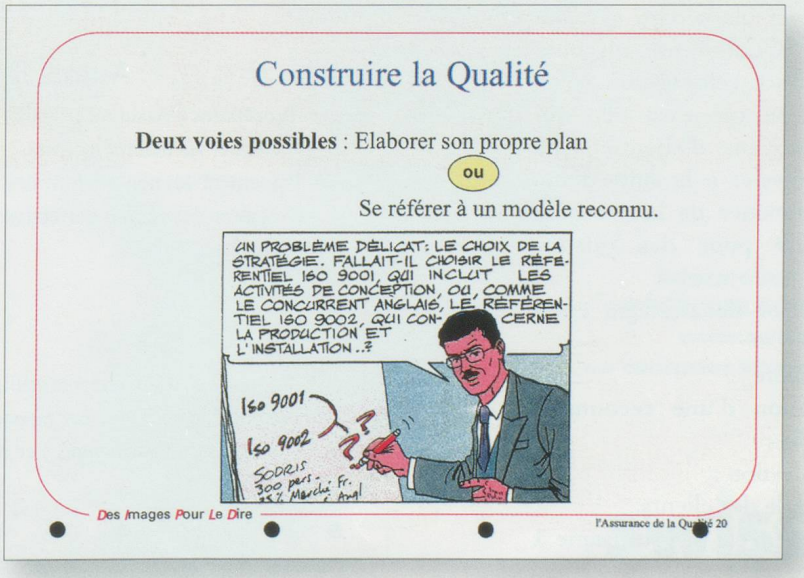
La mise en place d'un système d'assurance-qualité est un acte volontaire.

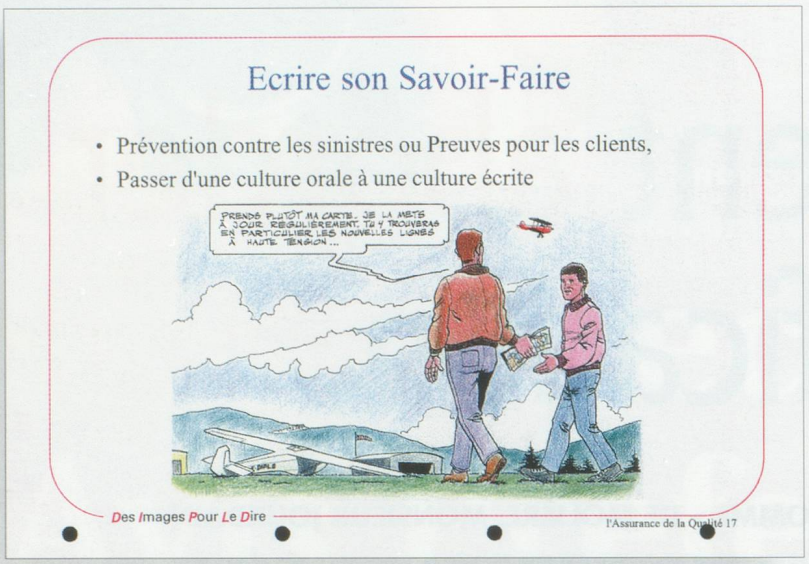
Ces deux définitions posent le problème. L'objectif est de satisfaire un besoin et pour cela il faut pouvoir démontrer que l'entreprise a mis en œuvre un certain nombre d'actions qui permettront de prouver d'une façon objective l'existence de la qualité d'un système, d'un produit ou d'un service. La meilleure façon d'apporter cette preuve sera de mettre en place un système d'Assurance Qualité basé sur un référentiel donné. C'est-à-dire de pratiquer les enregistrements nécessaires d'une façon ordonnée pour prouver que ce que l'on dit et ce que l'on fait respecte les règles définies.

La définition de système d'Assurance Qualité selon l'ISO 8402 est la suivante : « *Ensemble de la structure organisationnelle, des responsabilités, des procédures, des procédés et des ressources pour mettre en œuvre la gestion de la Qualité* ». Le référentiel qui servira de guide pour la mise en place du système Qualité sera la norme ISO 9001 ou 9002 dont le titre en précise l'application :

- ISO 9001 : Modèle pour l'assurance de la qualité en conception, développement, production, installation et prestations associées.
- ISO 9002 : Modèle pour l'assurance de la qualité en production, installation et prestations associées.
- ISO 9003 : Modèles pour l'assurance de la qualité en contrôle et essais finals.

La norme ISO 9001 est plus complète que la 9002 puisqu'elle intègre la mise sous Assurance Qualité des parties « conception » et « développement » de l'entreprise quand elle





existe. Les règles fondamentales de l'Assurance Qualité sont les suivantes :

➜ Écrire ce que l'on fait,

➜ Réaliser conformément à l'écrit,

➜ Vérifier que l'on fait ce qui est écrit,

➜ Conserver la preuve de la bonne réalisation.

Ce que l'on fait devant être en adéquation avec le référentiel choisi.

Le système mis en place peut être couronné par une demande de certification par un organisme certificateur. La certification permet d'attester que le système d'Assurance Qualité mis en œuvre par l'entreprise pour l'élaboration d'un certain type de produit ou de service est conforme à un référentiel internationalement connu.

Un acte volontaire

La mise en place d'un système d'Assurance Qualité est un acte volontaire. Cette volonté doit venir de la direction car c'est elle qui donne les moyens d'aboutir. Elle peut se manifester à la suite d'une prise de conscience de la nécessité d'être certifié pour des raisons diverses :

➜ argument de stratégie commerciale ;

➜ crédibilité ;

➜ obtention d'une reconnaissance officielle ;

➜ organisation ;

➜ demande des clients.

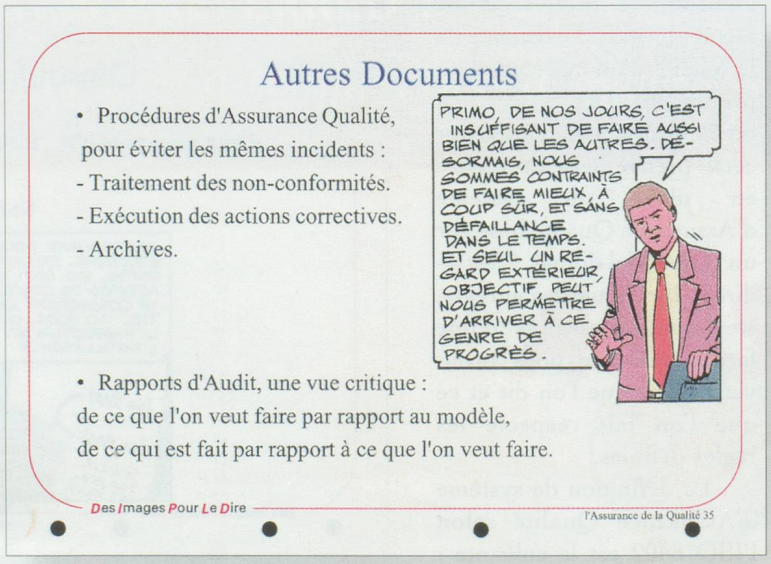
La volonté n'est pas suffisante à elle seule, il faut que la démarche soit comprise et acceptée, donc expliquée à l'ensemble du personnel. Avant toute démarche une phase de sensibilisation et d'information sur les notions essentielles d'Assurance Qualité est nécessaire afin de motiver le personnel. En effet l'efficacité et la pérennité du système d'Assurance Qualité mis en place ne seront efficaces que si l'ensemble du personnel est motivé et convaincu de la démarche.

Il faut que la démarche soit comprise et acceptée par l'ensemble du personnel.

Par où commencer ?

Si l'on veut aboutir à la mise en place d'un système d'Assurance Qualité qui fonctionne dans un délai raisonnable, c'est à dire environ 18 mois, il y a lieu de nommer un responsable qualité appartenant à l'entreprise et de se faire assister par un conseil extérieur expérimenté. C'est d'ailleurs ce conseil extérieur qui effectuera l'audit de diagnostic qui sera le point de départ de la démarche. Cet audit consiste à faire un point sur l'existant, c'est-à-dire l'organisation qualité actuelle et les moyens mis en œuvre pour l'obtention de la qualité des services proposés.

Cette phase étant réalisée, un plan d'action devra être défini et planifié avec des objectifs précis à atteindre. Les tâches seront réparties. Le responsable Qualité en sera le chef d'orchestre mais chacun dans l'entreprise aura sa partition. Une « ambiance » qualité devra être créée au sein de l'entreprise et des points réguliers permettront à cette ambiance de s'installer et de maintenir un rythme de travail approprié.

Le conseil extérieur sera là pour expliquer, corriger et guider les opérateurs dans leur démarche.

En France le groupe SGS dispose d'une équipe de conseillers en Assurance Qualité qui peuvent assurer ce rôle, depuis l'audit de diagnostic jusqu'à l'assistance à la mise en Assurance Qualité.