

La 9^e édition du Sisqual se tiendra du 5 au 7 novembre 2002, à Paris.

LA CERTIFICATION QUALITÉ A-T-ELLE UN AVENIR ?

OUI

GÉRARD HUOT

P-DG d'AMI Fonderie à Igny (Essonne) et président du Réseau national de la Qualité (ACFCI)

"L'ISO 9001 version 2000 apporte un nouveau souffle"



Les nouvelles normes ISO 9000 relancent la qualité au sein des entreprises. Moins documentaires et replaçant le client au cœur de l'organisation, elles permettent d'impliquer tous les services dans la démarche. La qualité n'est donc plus le pré carré des seuls qualitiens ; elle devient l'affaire de tous. Ce qui rend le système

à la fois plus interactif et plus vivant. L'objectif n'est pas seulement de respecter une série de procédures mais aussi d'évaluer l'organisation en la réajustant si besoin est. Cette nouvelle norme constitue donc un changement important pour les entreprises, grands groupes ou PME, et qui n'a pas toujours été perçu comme tel au départ. En introduisant la notion d'efficacité, l'ISO 9001 version 2000 bouscule aussi les habitudes en matière de certification. Les petits établissements ont donc besoin de temps pour digérer toutes ces nouveautés. La plupart d'entre eux se prépare d'ailleurs à l'échéance du 15 décembre 2003 depuis plus d'un an. La grande majorité ayant déjà profité des renouvellements de leur certificat version 1994 pour passer un audit dans l'esprit de la nouvelle norme. L'important, avec la version 2000, n'est pas d'être à 100 % conforme à ce qui est écrit mais d'être capable de se remettre en cause. Si l'on n'arrive pas à remplir une condition, on le dit pour voir ce qui peut être mis en place pour corriger le défaut. L'idée n'est pas de cacher ses faiblesses mais de s'inscrire dans un processus d'amélioration continue. Ce qui fait de la démarche qualité un passage obligé pour l'entreprise. ●

NON

CÉDRIC BERGER

P-DG de Qualigram, société éditrice d'un logiciel de langage graphique éponyme.

"Ce n'est plus une priorité des entreprises"



Les normes ISO 9000 ne garantissent plus rien ! Il faudrait au moins dix ans pour qu'une entreprise puisse mettre en œuvre toutes les exigences de la nouvelle norme ISO 9001 version 2000. Or, actuellement, quand les plus prévoyantes ont préparé cet événement depuis trois ans, la majorité d'entre elles effectue le basculement

de la version 1994 à la version 2000 en une seule année. Un retard normal si l'on tient compte du contexte économique actuel. Avec les difficultés qui réapparaissent, la certification qualité ne fait plus partie des priorités. Pour les industriels, l'obtention de ce label est bien moins importante que la survie de leur société. Mais malgré cela, je suis sûr que le 14 décembre 2003 à minuit, 95 % d'entre eux pourront brandir leur diplôme. Car, à moins de tuer leur marché, les certificateurs seront obligés de les délivrer. Même si les entreprises ne sont pas tout à fait conformes. L'argent est trop présent dans le système pour que cela puisse se passer autrement. Selon les certificateurs, l'important n'est pas de répondre à tous les points de la nouvelle norme mais de montrer que l'on s'est engagé dans cette voie. Ce laxisme est regrettable pour l'entreprise. Car l'ISO 9001 version 2000 peut être un outil fabuleux pour faire comprendre aux industriels qu'ils doivent changer leur mode de fonctionnement. L'objectif étant, avec cette norme, de se remettre en question pour tendre petit à petit vers l'excellence. Mais les entreprises hexagonales, trop procédurières, ne comprennent pas que leur intérêt n'est pas tant de décrocher le certificat que de comprendre l'esprit de la nouvelle norme. ●

PROPOS RECUEILLIS PAR THIBAUT DE JAEGER