Zeitschrift: Les intérêts de nos régions : bulletin de l'Association pour la défense des intérêts jurassiens

Herausgeber: Association pour la défense des intérêts jurassiens

Band: 65 (1994)

Heft: 3: Certification de la qualité des produits : une évolution vitale

Artikel: La clé du succès sur le marché

Autor: Moser, Beat / Zahner, Théodor

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-824264

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: 17.07.2025

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

La clé du succès sur le marché

par Beat Moser, responsable du marketing et du service intérieur de SQS

et Théodor Zahner, directeur général de SQS

L'Association Suisse pour Certificats d'Assurance Qualité (SQS) – pionnière d'une nouvelle approche en matière de qualité – aura certifié, d'ici fin 1994, environ 1000 entreprises. Près de 3000 autres, parmi lesquelles – tendance nouvelle – bon nombre de petites et moyennes entreprises, sont engagées dans une procédure de certification.
L'intérêt manifesté pour les systèmes de gestion de la qualité s'est donc très fortement accru.

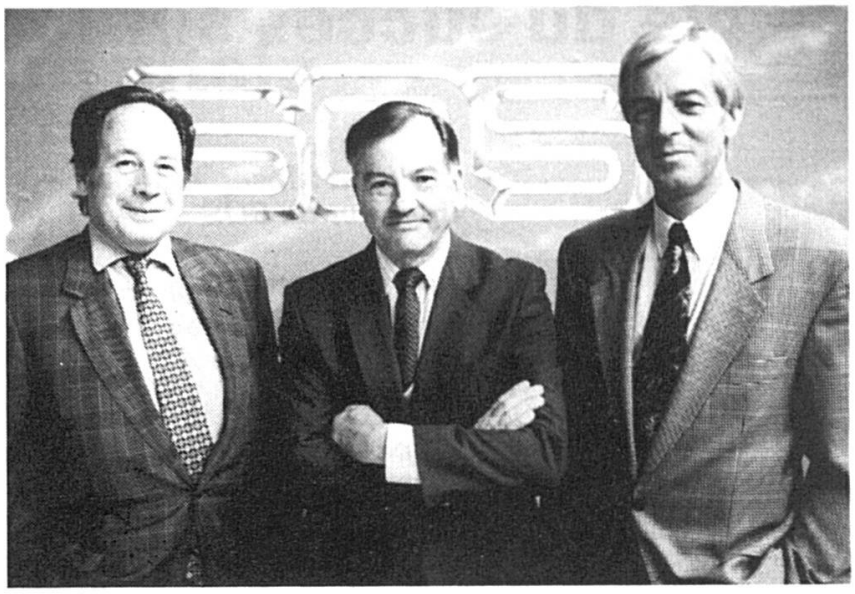
Assurance qualité et gestion de la qualité sont aujourd'hui le préalable du succès sur le marché pour des entreprises provenant de secteurs de plus en plus diversifiés. Le «Total Quality Management» (TQM) devient un «must» dans notre système économique. Il traduit à la fois la volonté des entreprises d'améliorer leur compétitivité et les exigences plus élevées des clients et des acheteurs par rapport aux produits et aux prestations de service.

SQS, un certificat de qualité fort convoité

«Une qualité irréprochable adaptée aux besoins du client est devenue la mesure-étalon», déclare Theodor Zahner, directeur de la SQS : «Les progrès technologiques ultra-rapides ainsi que la globalisation des marchés ont incontestablement contribué à cette tendance. Celui qui possède le certificat SQS possède la preuve officielle que son entreprise a mis sur pied, exploite et maintient un système intégral de gestion de la qualité conforme aux exigences de la série de normes ISO 9000/EN 29000, valable à l'échelon international.

Récemment encore, les clients de la SQS se recrutaient presque exclusivement parmi les entreprises de l'industrie des machines et de l'équipement électrique et leurs sous-traitants. Selon la dernière analyse des branches, 405 maisons déployant leur activité dans les domaines des machines et équipements, des métaux de base et produits métalliques, des équipements électriques et optiques ont été certifiées jusqu'à présent ; 63 entreprises chimiques et 53 maisons de la branche caoutchouc et des matières synthétiques ont adopté un système de gestion de la qualité. Dans la branche des denrées alimentaires/boissons/tabac, par exemple, 37 entreprises ont obtenu un certificat SQS.

M. Theodor Zahner précise que 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. La SQS a mis au point et concrétisé en temps opportun une stratégie globale de façon à pouvoir relever le défi de la croissance et assurer l'extension des branches. Ces efforts ont porté leurs fruits.



M. Armin Girschweiler (directeur chargé des questions internationales), le professeur Hans Dieter Seghezzi (président de la SQS) et M. Theodor Zahner (directeur général).

Ainsi, selon la dernière analyse des branches, 48 imprimeries, 40 entreprises du bâtiment, 50 du commerce de gros et de détail et 38 d'informatique sont actuellement à un stade avancé de certification.

L'intérêt manifesté par les secteurs des banques, des assurances, des conseillers d'entreprise, de l'hôtellerie, des logiciels, de l'approvisionnement en électricité, des prêts de capitaux ainsi que de ceux de la santé, de l'industrie pharmaceutique, de la navigation aérienne, du béton-ciment-chaux, etc. est tout aussi grand. Depuis peu, on observe également un intérêt croissant de la part des petites et très petites entreprises pour la certification SQS. Et pour cause : la pression exercée sur les fournisseurs pour qu'ils apportent la preuve de la qualité de leurs produits ou services ne se relâche pas.

Onze années de succès

«Ce n'est que lorsqu'elles sont en mesure d'apporter la preuve qu'elles disposent d'un système d'assurance de la qualité que les entreprises pourront se profiler par le truchement de la qualité», indique M. Armin Girschweiler, directeur de la SQS chargé des questions internationales, qui ajoute : «Cette constatation a conduit à la création de l'Association Suisse pour Certificats d'Assurance Qualité en 1983. La Suisse était alors un des premiers pays à mettre sur pied une organisation de certification. Nous avons accompli un travail de pionnier en Europe. Cette avance prise sur le temps nous a donné la chance d'exercer une influence sur les développements internationaux et de servir de modèle dans plusieurs domaines !»

Le succès de la SQS n'est pas dû au hasard : 38 des principales associations de l'industrie et du commerce, des services fédéraux et d'importantes collectivités non productrices ont parrainé la création de l'Association. On citera ici, en tant que membres fondateurs, l'ASPQ, l'Office fédéral de métrologie, le Laboratoire fédéral d'essai des matériaux et de recherches (EMPA), l'Office fédéral de la protection civile, l'Association suisse de l'industrie de l'habillement, le Groupement de l'armement, les CFF, l'Association Suisse de Normalisation, la Société suisse des constructeurs de machines, l'ancienne Association industrielle des plastiques, la Fédération de l'industrie horlogère suisse, la Chambre de commerce Allemagne-Suisse, la Chambre du commerce et de l'Industrie du Liechtenstein.

C'est le professeur Hans Dieter Seghezzi qui fut élu premier président de la SQS. Il est d'ailleurs toujours en fonction. Président de la direction de l'ITEM (Institut pour la gestion de la technologie) et professeur de technologie à la Haute Ecole de St-Gall, M. Seghezzi est un expert de

renommée internationale dans le domaine de la gestion de la qualité.

C'est en septembre 1991 que la SQS a emménagé dans ses nouveaux bureaux à Zollikofen. L'accréditation de l'Association par l'Office fédéral de la métrologie a suivi en 1992. Au printemps 1993, les structures de l'organisation de la SQS ont été adaptées en fonction des exigences à venir. Dix ans après sa fondation, l'Association occupe aujourd'hui 60 collaboratrices et collaborateurs fixes, 52 auditeurs en chef licenciés («lead auditors»), près de 120 auditeurs libres et elle peut, en outre, s'appuyer sur un pool d'experts.

Les avantages de la certification

L'objectif d'un système intégral de gestion de la qualité selon la série des normes ISO 9000/EN 29000 consiste à répondre aux exigences et attentes du client par le biais de dispositions concrètes, à garantir à long terme la réussite économique d'une entreprises, à créer des conditions idoines sur la base d'une organisation systématique de structuration et de déroulement aux fins de poursuivre le développement de la philosophie et de la culture en matière de qualité au sens du TQM («Total Quality Management»).

Un système de gestion de la qualité offre de nombreux avantages :

– Le certificat d'assurance qualité du fournisseur évite au client de devoir procéder à un audit de son 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 dans les normes.

– Les fabricants et distributeurs de marchandises assujetties au régime de l'agrément peuvent se servir des certificats d'assurance qualité pour justifier que les exigences légales applicables ont été observées.

En pratique, le certificat SQS est utile aux entreprises en leur sein comme à l'extérieur.

A l'extérieur, une entreprise certifiée selon la série de normes ISO 9000/EN 29000 obtient les avantages suivants :

– Une confiance accrue, ce qui apporte la preuve neutre et internationalement reconnue de son aptitude à produire de la qualité.

– La possession d'un certificat SQS permet de réduire à la fois le nombre des audits qualité à effectuer par les autorités et les clients et celui des contrôles à la réception et des contrôles finaux par le biais d'accords qualité passés avec les fournisseurs.

– La certification présente, en outre, un avantage en matière de relations publiques, puisque l'entreprise peut escompter une amélioration de son image de marque.

Sur le plan interne, l'entreprise qui dispose d'un système qualité intégral et certifié en retire les avantages suivants :

– Attribution sans équivoque et clairement réglée des devoirs, responsabilités et compétences.

– Organisation plus rapide des déroulements et processus internes de l'entreprise, d'où une augmentation de la productivité.

– Amélioration substantielle de la communication.

Les audits d'entreprises, colonne vertébrale de la SQS

Le succès de la SQS est dû en grande partie à l'excellente qualité de ses prestations et surtout de ses audits. M. Theodor Zahner, directeur, souligne à ce propos que «le recrutement et le choix des auditeurs responsables et la formation continue de ces derniers revêtent par conséquent, une importance cruciale!»

Les collaborateurs de la SQS chargés de la clientèle sont des spécialistes hautement qualifiés qui bénéficient d'une formation d'ingénieur ou d'économiste d'entreprise et disposent d'une expérience de direction de longue date dans le domaine de la gestion de la qualité.

C'est dans le but de maintenir l'excellence de ses services et de les améliorer constamment par rapport aux exigences du moment que la SQS offre un programme étendu de formation et de perfectionnement sous forme de séminaires, de journées d'étude et de cours. La SQS n'engage à cette fin que des auditeurs licenciés. L'octroi de la licence relève de la compétence du Comité de la SQS ; il correspond aux exigences internationales requises pour les auditeurs (série ISO 10011) et fait l'objet d'un règlement ad hoc de l'Association.

Le chemin menant à l'obtention du certificat SQS commence par un entretien d'information pendant lequel on procède au choix de l'un des trois modèles de normes convenant le mieux à l'entreprise ; on examine par ailleurs comment on pourra maîtriser avec un maximum d'efficacité le déroulement du programme retenu. Des entretiens préparatoires définiront ensuite les voies et moyens conduisant le plus efficacement à un système de qualité intégral et certifié. L'audit préliminaire constitue une autre phase importante, car il permet de vérifier les éléments du système de gestion de la qualité qui ont déjà été introduits et d'obtenir un avis sur les règlements appliqués dans ce domaine.

Enfin, lors de l'audit de certification, les auditeurs SQS vérifient si les exigences des normes ont été satisfaites et si le système de gestion de la qualité est appliqué dans son intégralité. Le certificat est délivré par le Comité après examen des résultats de l'audit. Au cours des trois ans qui suivent, l'entreprise doit maintenir son système de gestion de la qualité, ce que viendra confirmer un audit de renouvellement ainsi que des vérifications de routine annuelles.

Le siège actuel de la SQS à Zollikofen.

Le travail de pionnier fourni par la Suisse

«A l'échelle mondiale, la SQS est la deuxième organisation à avoir certifié des systèmes de gestion de la qualité», précise M. Armin Girschweiler, directeur chargé des questions internationales. «Avant 1983, il n'y avait en Europe, que la British Standard Institution (BSI) avec laquelle nous avons commencé à collaborer dès notre création. C'est ainsi qu'en 1985 déjà, nous avons signé notre premier accord de coopération bilatérale avec reconnaissance réciproque des certificats !»

Le développement réjouissant de la SQS n'a pas manqué d'encourager, dans les pays de la CE et de l'AELE, la mise sur pied de services de certification analogues. En plus de la BSI, c'est surtout la SQS qui, forte de son expérience, a épaulé librement et de manière désintéressée les nouvelles organisations de certification en Europe.

La SQS fait partie des 8 membres fondateurs de l'European Network for Quality System Assessment and Certification (EQNet) et peut même se targuer d'avoir donné le coup d'envoi, en 1987, à la collaboration institutionnalisée entre les organisations nationales et internationales.

Aujourd'hui, ce ne sont pas moins de 20 organisations partenaires européennes et extra-européennes qui collaborent étroitement au sein de l'EQNet et qui sont liées entre elles par des accords de coopération avec 19 autres organisations de certification d'outre-mer (par exemple Australie, Canada, Israël, Japon, Singapour, Taiwan) ou est en passe de le faire avec, notamment, la Nouvelle-Zélande, la Chine, la Malaisie, l'Afrique du Sud et la Corée du Sud. La participation active de la SQS au niveau des comités de direction d'organismes internationaux tels que l'ISO, l'EOTC, l'EQS et l'EQQ lui assure un cap favorable sur l'avenir.

Répercussions du non à l'EEE sur les certificats SQS

La Suisse a refusé sa participation à l'Espace économique européen (EEE) lors du scrutin populaire de décembre 1992, d'où certaines incertitudes pour bon nombre de titulaires actuels et futurs de certificats SQS. Ceux-ci se voient ainsi confrontés à la question de la reconnaissance du certificat suisse. Entre-temps, la SQS a pris toutes les mesures nécessaires en vue d'assurer et de promouvoir l'acceptation et la reconnaissance des certificats SQS au sein de la CE et de l'EEE.

Si, dans le domaine réglementé par la voie légale, une entreprise suisse souhaite aujourd'hui écouler ses produits sur le marché de la CE ou de l'EEE, elle doit satisfaire à certaines directives de la CE en vertu de la nouvelle conception («New Approach»). Suite au non à l'EEE, le gouvernement suisse ne peut entreprendre aucune notification pour les entreprises concernées. Les pré-notifications effectuées antérieurement sont devenues caduques. De ce fait, il s'ensuit que la SQS n'est pas notifiée. Selon M. Armin Girschweiler, la SQS aurait trouvé une excellente solution au problème. «Conjointement avec nos partenaires des pays de la CE habilités à notifier, nous pouvons procurer aux entreprises suisses l'évaluation et l'attestation de conformité requises. L'obtention du label CE exigé est donc ainsi assurée !»

Une part de 80 % de tous les produits et services fournis par les entreprises engagées dans le développement, la production, le commerce et les services relève du domaine non réglementé de la certification facultative. L'acceptation des certificats SQS, tant par les services officiels d'approvisionnement que sur les marchés, est ici garantie grâce aux accords de collaboration avec reconnaissance réciproque passés dans le cadre de l'EQNet et grâce au prestige certain du certificat SQS.

Du fait que cette situation était trop floue pour les entreprises, la SQS a mis sur pied un «Service EEE» visant à les aider à obtenir, par le chemin le plus direct, l'évaluation et l'attestation de conformité requises ainsi que le label CE ; ceci est fait en collaboration avec les organisations partenaires notifiées de la SQS dans les pays de la CE. La SQS dispose donc d'une

solution pour tous les cas où l'évaluation et l'attestation de conformité avec label CE sont requises.

L'avenir de la gestion de la qualité

Tôt ou tard, la SQS devra relever un autre défi, à savoir le passage de l'assurance qualité proprement dite à la gestion de la qualité, autrement dit d'un système d'assurance à un système de gestion. Le «Total Quality Management» – basé sur un système de gestion de la qualité conforme à la série de normes ISO 9000/EN 29000, en vigueur à l'échelle internationale – deviendra une obligation pour un nombre toujours croissant d'entreprises.

Le Congrès mondial de la qualité, qui s'est déroulé en 1993 à Helsinki, a invité des experts du monde entier à débattre de l'évolution de la gestion de la qualité. Président de la SQS, le professeur Hans Dieter Seghezzi a précisément dégagé toute une série de tendances probables : «La gestion 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 appliqueront de plus en plus souvent des concepts et des stratégies en matière de qualité. 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. Dans un proche avenir, le TQM restera le concept le plus exigeant qui soit en matière de qualité, d'autres versions pouvant, bien entendu, être élaborées.»

Selon M. Seghezzi, ces prévisions permettent d'escompter que la tendance consistant à introduire des systèmes d'assurance qualité selon ISO 9000/EN 29000 se maintiendra également au cours des prochaines années. Par ailleurs, la formation et le perfectionnement, le développement de la gestion de la qualité en tant que discipline et son intégration dans les cours de gestion d'entreprise constitueront autant de sujets importants dans les années à venir.

L'économie suisse a donc une chance, à condition que les écoles de notre pays reconnaissent cette tendance et la saisissent au vol. C'est précisément pour donner des encouragements dans ce sens que la SQS a créé, en 1990, la Fondation Suisse pour la recherche et la formation en matière de qualité, fondation présidée par M. Jürg Saxer.

Au cours de ces trois dernières années, la planification stratégique et la réorientation de la SQS ont fait l'objet d'un travail intensif de la part de la Direction et du personnel de l'association. Celle-ci peut ainsi offrir à l'économie suisse des services répondant aux plus hautes exigences dans le domaine de la certification de systèmes de gestion de la qualité. ❐

Association pour la défense des intérêts jurassiens

Co-présidents :
André Marchand, Delémont
Jean-Claude Crevoisier, Moutier

Secrétaire général
et rédacteur responsable :
Jean-Paul Bovée, Moutier

Administration de l'ADIJ et rédaction des «Intérêts de nos régions»
Rue du Château 2, case postale 57, 2740 Moutier 1, tél. 032 93 41 51, fax 032 93 41 39