

LES NORMES ISO 9000 ET LA CERTIFICATION

Par M. Lacroze
Délégué à la Certification

1. HISTORIQUE DES NORMES

1.1. Le Contrôle Qualité

Dans une entreprise, lorsqu'on parle du service appelé Contrôle-Qualité, on prend le terme "Contrôle" dans son sens français et non dans son sens anglo-saxon qui veut dire "Pilotage".

Le travail de ce service est de tester les pièces, de trier les bonnes et les mauvaises.

Cette organisation a donné de bons résultats jusqu'à la fin de la dernière guerre, car nous étions dans une période de crise avec une offre inférieure à la demande.

Puis, nous avons assisté à l'inversion que vous connaissez : la demande devenant progressivement mais fortement inférieure à l'offre, l'attitude des clients s'est transformée pour devenir plus exigeante.

1.2. L'Assurance de la Qualité

La notion de Contrôle Qualité n'étant plus suffisante, c'est l'Assurance de la Qualité qui est apparue pour répondre aux exigences de Qualité.

D'abord chez les grands donneurs d'ordre, dans des grands projets, par exemple Ariane dans le début des années 1960, EDF pour son programme électro-nucléaire français. Il s'agissait d'entreprises responsables de projet où était en jeu soit la sécurité des personnes et des biens soit des sommes considérables.

Ces organismes ont créé leur propre référentiel et l'ont imposé à leur fournisseurs.

De même, au début des années 80, le SIAR, organisme chargé de la Qualité de l'approvisionnement des équipements militaires, a mis en route avec les pays de l'OTAN un système appelé "Règlement de l'Assurance Qualité" (RAQ).

Ceci a eu pour conséquence la très grande diversité des systèmes d'Assurance de la Qualité, et une difficulté pour les fournisseurs, ceux-ci devant satisfaire à des exigences de leurs différents clients souvent proches, mais parfois dans certains cas contradictoires au niveau des moyens.

1.3. Naissance des normes ISO 9000

Il est apparu plus judicieux et plus économique de faire une fois l'évaluation du système Qualité des fournisseurs selon un référentiel donné par un organisme reconnu, compétent et sérieux, cette évaluation pouvant servir pour tout le monde, d'où la notion de certification par tierce partie.

Cette notion est d'abord apparue en Angleterre où un système a été mis en service avec des normes



anglaises au tout début des années 80. Cette initiative est très nettement en avance sur les normes ISO 9000, qui ne sont apparues qu'en 1987.

Les normes ISO 9000 se sont largement inspirées de ces normes anglaises.

C'est l'International Standard Organisation (ISO), organisme de normalisation au niveau mondial, qui a édité les cinq normes de la famille 9000 : 9000 à 9004.

Elles ont donné naissance à des normes Européennes : EN 29000 à 29004, et françaises par l'AFNOR : NF EN 29000 à 29004, toutes strictement identiques.

1.4. Naissance de l'AFAQ

En 1986, le Ministère de l'Industrie lance une mission pour la mise en place d'un organisme de certification par tierce partie en France.

Auparavant des tentatives avaient déjà été faites. L'AFNOR avait notamment mis en place un système appelé 3 AQ.

Trois organismes s'étaient organisés :

- CERTIMECA, pour l'industrie mécanique faisait de la certification de produit, et a commencé à faire de la certification de système.

- CERTIFOND, pour la fonderie.

- CERTIMELEC, pour l'électricité.

En juin 1988, naît l'AFAQ l'ensemble de l'industrie française assurant le parrainage.

Les membres de l'AFAQ sont regroupés en trois collèges :

- les fournisseurs représentés par les grandes fédérations professionnelles,

- les acheteurs représentés par les grands donneurs d'ordre,

- des organismes neutres tels que le MFQ, des organismes de contrôle technique.

C'est une association loi 1901, non subventionnée, il n'existe pas d'organisme français équivalent, quelques organismes étrangers ont certifié des entreprises françaises.

1.5. Les normes ISO 9000

Ces normes sont mises en application dans au mois une cinquantaine de pays de toutes les parties du monde, dans les pays développés mais aussi dans des pays en voie de développement.

Il y a cinq normes :

9000 : c'est un Guide pour le choix des trois normes servant de référentiel à la certification (9001, 9002, 9003).

9004 : dont l'ambition est plus large, elle est dite de Qualité Totale, il vaut mieux préférer l'expression *Maîtrise totale de la Qualité*. Elle couvre le domaine de la Gestion et de l'Assurance Qualité.

les normes 9001 et 9003 sont un système de poupées russes, imbriquées les unes dans les autres :

9003 : son domaine d'application est le plus réduit. Elle couvre le domaine du contrôle et des essais finals. Elle s'adresse aux entreprises de sous-traitance, ou de fabrication de produits contrôlables, et là elle peut-être tout à fait suffisante pour la Certification.

Elle représente actuellement 5% des certifications.

9002 : son domaine couvre celui de la 9003, plus celui de la production et des achats.

Elle représente actuellement 75% des certifications.

9001 : son domaine comprend celui de la 9002, plus celui de la conception et actuellement du Soutien après Vente.

Elle représente actuellement 20% des certifications. La tendance actuelle est de voir certaines entreprises certifiées suivant la 9002, entreprendre ensuite la démarche pour une certification 9001.

Ces normes sont conçues pour être utilisées pour toutes les activités, par exemple pour les entreprises de Service, mais la transposition est parfois difficile pour ce genre d'activités.

1.6. L'évolution des normes en 1994

Au cours du premier semestre 1994, une révision des normes verra le jour :

Pour les normes 9001 et 9002, il n'y aura pas de changements importants, l'accent sera mis sur :

- L'importance de la satisfaction des besoins du client.
- Une clarification.
- Des exigences en documentation, avec une meilleure formalisation pour apporter la force de la preuve.
- L'aspect réglementaire sera pris en compte dans les données d'entrée de la conception alors qu'actuellement il ne l'est que dans les données de sortie.
- Les actions correctives seront confirmées comme outil essentiel de la Qualité : recherche des causes des non-conformités et mise en place des actions pour éviter que cela se reproduise.
- Les actions préventives seront définies comme outil également important (éviter les non-conformités potentielles).
- Les revues de Direction, les revues de Contrat, les audits internes, les traitements de non-conformités, seront confirmés comme étant des outils conduisant l'entreprise à progresser dans le domaine de la Qualité.

Pour la norme ISO 9003, l'évolution est nettement plus importante, en effet, y seront ajoutées des exi-

gences comme la revue des contrats, la maîtrise du produit fourni par l'acheteur, le traitement des non-conformités, les audits internes, qui figurent déjà dans les ISO 9001 et 9002.

1.7. Aperçu sur les évolutions ultérieures

Une révision beaucoup plus importante verra le jour, les avis sont partagés sur les évolutions à apporter.

Une première position anglo-américaine va vers la Sécurité, l'Environnement, la Satisfaction de tous les partenaires de l'entreprise : actionnaires, fournisseurs, clients etc...

Une deuxième position plus européenne, soutenue par la France, refuse de prendre en compte toutes ces contraintes jugées trop diverses et traitées différemment dans chaque partie du monde.

2. LA CERTIFICATION

2.1. Organisation

Douze comités sectoriels, dont on peut nommer les comités suivants :

- Electricité,
- Chimie,
- Mécanique,
- Bâtiments,
- Travaux-publics,
- Transports,
- Services Intellectuels : SSII, Conseils, Formation, Professions libérales,
- Services Opérationnels : Prestation de services, en cours de création.

Un comité plurisectoriel : pour les entreprises qui n'ont pas de comité sectoriel et pour celles qui le demandent en recours.

Les organismes de certification sont régis par les normes Européennes EN 45011, EN 45012, EN 45013. (produits, systèmes, personnels).

L'AFAQ comprend aussi :

- le Comité d'accréditation et d'appel : son but est d'accréditer les comités sectoriels, en attente de la création d'un organisme indépendant de l'AFAQ en 1994 : le COFRAC (Comité Français pour l'Accréditation). Il s'occupe également de l'appel des entreprises.
- la commission d'accréditation des auditeurs : son but est de qualifier les auditeurs. Ils sont actuellement environ deux cents cinquante et leur nombre doit doubler rapidement.

Nommons aussi l'Institut de Certification des Auditeurs, à l'origine créé par l'AFAQ. Il est maintenant indépendant de l'AFAQ. Il a pour rôle de certifier des auditeurs pour toute activité :

Tierce partie, seconde partie (audits des fournisseurs de l'entreprise), ou première partie (audits internes à l'entreprise).

La certification des auditeurs est effectuée suivant la norme ISO 10011.

2.2. La pratique

Les premiers certificats ont été délivrés en 1989,

fin 1992 : nombre cumulé de certificats : 800,

fin 1993 : nombre cumulé de certificats : 1700, soit plus du double,

dossiers en cours d'instruction : 2000,

On voit que le nombre a augmenté très rapidement.

2.3. Les motivations pour entreprendre une démarche de certification

Les effets de la certification peuvent être de *réduire le nombre d'audits*. Cela se traduit souvent par un allègement des audits des clients, l'évaluation de la partie système n'étant généralement pas reprise.

Une enquête européenne a pu évaluer l'économie réalisée pour une PME, pour les activités d'audits eux-mêmes (préparation des audits, accompagnement des auditeurs, rédaction des réponses) à 70 Hommes. Jour/an.

Motivation commerciale : certains donneurs d'ordre font une obligation de la certification, ou, au moins, en tiennent compte dans le choix de leurs fournisseurs.

Motivation interne : l'évaluation du système par un organisme tiers est un facteur de motivation du personnel et de progrès internes par la réduction des coûts de non-qualité.

Il est difficile de mesurer exactement cette réduction car peu d'entreprises ont mis en œuvre un système d'évaluation des coûts de non-Qualité, avant d'entamer la démarche. Pour une entreprise qui fabrique des produits, les chiffres de non-Qualité sont de l'ordre de 10 à 15% du Chiffre d'Affaire.

Il faut inclure dans les coûts se rapportant à l'amélioration de la Qualité, ceux induits par la mise en œuvre du Système qualité ou de sa mise à niveau.

Le coût de la certification proprement dite pour une entreprise de 30 à 40 personnes sur un même site pour la certification à l'ISO 9002 est de 50KF environ.

2.4. Description des Démarches à faire

- Lire les normes,
- Choisir le domaine d'activité à faire certifier,
- Choisir le référentiel : 9001, 9002, 9003,
- Mettre en place un système Qualité en faisant appel à un consultant compétent, si l'entreprise n'a pas de ressources internes suffisantes,
- Dans le cas où il est fait appel à un consultant, il est indispensable de ne pas le laisser agir seul, le système mis en place doit correspondre à la réalité de l'organisation de l'entreprise et non pas à celle d'une autre...
- Les actions relatives à la certification sont alors les suivantes :
 - Réponse à un questionnaire d'identification,
 - Désignation par l'AFAQ du Comité Sectoriel,
 - Envoi à l'AFAQ des documents de l'entreprise : Manuel Qualité, si besoin certaines procédures, questionnaire d'évaluation.

Réalisation d'un audit par une équipe qui se rend sur place, et vérifie la mise en application du système Qualité.

Les non-conformités détectées par l'équipe d'audit sont examinées par une commission indépendante.

On distingue deux types de non-conformités :

Insuffisance dans la formalisation du système, procédure insuffisante. Il s'agit de corriger les documents. Le délai de mise en œuvre est généralement court.

Application du système non satisfaisante. Il s'agit alors de mettre en œuvre des actions correctives induisant des changements de comportements, les délais sont donc un peu longs. Le responsable d'audit retourne sur place pour assurer que les actions correctives ont été mises en place sur le terrain.

Une fois délivré, le certificat est valable pour trois ans.

La première année a lieu un audit de suivi qui représente environ le tiers de l'audit initial.

La troisième année, il faut recommencer le processus.

C'est bien un progrès continu, il ne s'agit pas de se reposer sur ses lauriers.

QUESTIONS ET RÉPONSES APRES L'INTERVENTION DE M. LACROZE.

E. Barbacanne : y a-t'il un contrôle sur les consultants en Assurance de la Qualité ?

M. Lacroze : certains sont certifiés, d'autres sont en cours de démarche. L'AFAQ n'a pas d'autorité pour effectuer ce contrôle. Il y a eu profusion d'organismes, et tous ne sont pas compétents, voire pas sérieux dans certains cas extrêmes.

M. X : on dit que sur 20 000 certifications accordées par des organismes de certification européens, 15 000 seraient au bénéfice d'entreprises anglaises. On dit également qu'en Angleterre les entreprises étrangères doivent être certifiées. La certification est-elle une forme de protectionnisme ?

M. Lacroze : les anglais ont démarré avant les autres, ils en ont fait une forme de protectionnisme, par exemple pour les travaux du tunnel de la Manche.

En Grande-Bretagne, il existe au moins une trentaine d'organismes certificateurs, pas tous de niveau satisfaisant. Certains organismes anglais ne sont pas reconnus par les grands donneurs d'ordre français.

Il existe un organisme d'accréditation des organismes de Certification. Les certificats peuvent être accrédités ou non, les accrédités portent une "couronne". Les certificats accrédités sont d'environ 3 000, c'est ce chiffre qu'il faut prendre en compte. Il reste supérieur au nôtre, mais l'écart est nettement plus réduit.

Au niveau international, il existe un système de reconnaissance mutuel entre organismes (200 organismes existent de par le monde et les niveaux sont très différents).

Actuellement l'AFAQ a signé des accords avec :

SQS	: Suisse
DQS	: Allemagne
Danish Standard	: Danemark
QMI	: Canada
AENOR	: Espagne (quelques problèmes en cours de résolution).

Des pourparlers sont en cours avec d'autres organismes, et en particulier avec un grand organisme anglais. De plus il existe un organisme appelé EQNET qui est un réseau européen regroupant 16 organismes de certification.

G. Bienvenu : *ne faut-il pas recommander la certification à une entreprise après qu'elle se soit organisée en profondeur suivant les règles de la Qualité ?*

M. Lacroze : *oui, tout à fait, la certification n'est pas l'objectif essentiel d'une entreprise, sauf dans les cas où le principal client oblige l'entreprise à être certifiée. Ce qui est important c'est que l'entreprise effectue une démarche qualité pour progresser.*

Une condition nécessaire est que le chef de l'entreprise soit convaincu de l'intérêt de la démarche, et qu'il manifeste son intérêt en permanence. Sans cela, ça n'aboutit pas.

C'est également un facteur de motivation du personnel. Il m'arrive de remettre des certificats dans l'entreprise, cela est considéré comme une fête par tout le personnel.



*multipliez
vos
performances
par
Dangel*



En créant le C15 4x4 DANGEL, Automobiles DANGEL, propose une nouvelle génération de véhicules utilitaires légers, capables de performances jusqu'ici inégalées.

Robuste, économique et fiable, spécialiste de la neige et des terrains boueux, le C15 4x4 DANGEL, est un véhicule idéal pour la desserte des zones rurales.

Utilisable en 4x2 comme en 4x4, le C15 4x4 DANGEL adapte ses performances à vos besoins.

l'Adhérence au sol diminue ? Une commande pneumatique, située sur la planche de bord, permet le passage, en marche, au système 4x4. Il se fait par enclenchement du pont arrière, équipé d'un différentiel central à glissement limité.

Pour augmenter encore vos capacités de franchissement, vous pouvez utiliser le verrouillage du pont arrière -en option-. Un seul geste et vos roues se dégagent !

Professionnel du bâtiment ou des travaux publics, de l'agriculture ou de la montagne, vous avez des besoins particuliers. Version fourgon simple ou double cabine, le système 4x4 DANGEL s'adapte à tous vos besoins.

Véhicules distribués par le Réseau Citroën

Pour tous renseignements : Automobiles DANGEL SA - 5, rue du Canal - 68780 SENTHEIM - Tél. : 89 38 57 00 - Fax : 89 82 59 13