

Opération collective Qualité

Des PME du bassin Dieppois
accèdent à la certification ISO 9001
2009-2011

Liste des entreprises participantes

- ▶ AMADA Outillage - machines outils - 76720 Auffay
- ▶ BM PRECISION, Pièces de précision en petite et moyenne série - 76510 Saint Nicolas d'Aliermont
- ▶ ETS BOUCOURT, Usinage - 76510 Saint Nicolas d'Aliermont
- ▶ CIM Usinage, Mécanique générale - 76730 Bacqueville en Caux
- ▶ CIM Développement, Mécanique générale - 76730 Bacqueville en Caux
- ▶ COFINAIR, Constructeur de réfrigérants atmosphériques - 76550 Hautot-sur-Mer
- ▶ COUAILLET USINAGE - 76370 Rouxmesnil
- ▶ DEVATEC, Fabrication d'humidificateurs - 76550 Ambrumesnil
- ▶ SPHERE France, déroulage et conditionnement d'emballages - 76860 Ouville la Rivière
- ▶ SMPA, Equipementier automobile - 76630 Envermeu
- ▶ SODDIM, Fabrication à façon d'outils de découpe et de presse - 76630 Envermeu
- ▶ STIN, Tôlerie industrielle - 76370 Martin Eglise

L'action collective engagée par la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) de Dieppe place la performance organisationnelle et la qualité au cœur du combat de la compétitivité des entreprises.

Convaincue de cet enjeu pour le développement économique de son territoire, et sous la houlette de M le Sous-préfet, la CCI de Dieppe a su rassembler autour d'elle de nombreux partenaires : Europe, Etat, Région Haute-Normandie, Seine-Maritime Expansion, Communauté d'agglomération Dieppe Maritime, Maison de l'Emploi du Bassin Dieppois, dans une action exemplaire par son envergure, son intensité et les montants engagés.

La mise en œuvre de cette action collective, de 2009 à 2011, a mobilisé le Groupe AFNOR et des cabinets de conseil : APAVE et SNEQ organisation.

Diagnostics individualisés, accompagnement au cœur de l'entreprise, définition de solutions sur mesures, formations, visites d'évaluations et audits ont permis de soutenir des entreprises œuvrant dans un secteur fortement concurrentiel. Ce projet illustre ainsi la rencontre du volontarisme de la CCI de Dieppe et la prise de conscience d'entreprises ayant choisi d'agir pour se projeter à l'international, améliorer leurs performances, la fiabilité des produits et la satisfaction de leurs clients.

Retour sur 18 mois d'échanges et d'actions concrètes qui ont permis aux entreprises, de manière collaborative, de s'engager dans la voie de la qualité.



Partenaires membres
du comité de pilotage



Des partenaires engagés

Christian GUEYDAN, Sous-préfet de Dieppe



L'action collective Qualité ISO 9001 vs. 2008 est un enjeu pour la région de Dieppe et pour les entreprises en terme commercial, économique et humain. Il était primordial pour notre territoire que l'Etat soutienne cette action afin que les PME du bassin d'emploi de Dieppe puissent répondre aux exigences de qualité du marché. En effet, le diagnostic réalisé par le Cabinet Katalyse a permis de démontrer les difficultés de certification pour beaucoup de PME qui seules ne se seraient pas engagées dans cette voie. Notre territoire va connaître des opportunités notamment dans le domaine des énergies. Le tissu industriel dieppois est dense et nos PME, dont le savoir faire est reconnu, doivent se donner les moyens de répondre aux grands donneurs d'ordre. Le secteur de la métallurgie représente 57% de l'emploi industriel de la zone d'emploi et joue donc un rôle clé dans l'économie locale.

Les études sur la filière automobile menées par la DIRECCTE ont permis de déterminer les forces et faiblesses de ce secteur. C'est pour résoudre ces dernières que la Chambre de Commerce et d'Industrie de Dieppe a initié et piloté un projet fédérateur.

De mon côté, j'ai présidé un Comité de pilotage constitué de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Dieppe, de la région Haute-Normandie, de Seine-Maritime Expansion, de la Communauté d'Agglomération de Dieppe-Maritime et de la Maison de l'Emploi du Bassin Dieppois, pour travailler sur ce vaste dossier dont l'Action Collective Qualité fait partie.

Aujourd'hui, je me félicite de la réussite des 12 entreprises certifiées grâce à l'action collective et salue le soutien financier de l'Etat et de l'Union Européenne qui ont financé 80% des coûts externes de l'opération.

La réussite de toutes les entreprises engagées est un argument supplémentaire de cette démarche considérée comme exemplaire au niveau national, pour son envergure, pour l'engagement de l'Etat, les retombées pour les entreprises et pour le territoire.

Dominique GARÇONNET, Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Dieppe



Depuis quelques années, des mutations profondes affectent l'environnement des entreprises, notamment celui de la sous-traitance métallurgique y compris de la région dieppoise. Concernant le volet économique, il est marqué à la fois par la globalisation des échanges et une segmentation plus fine des marchés. Ce constat a conduit la CCI de Dieppe à être force de proposition pour co-construire une nouvelle stratégie industrielle sur le territoire et offrir des outils visant à mieux faire face à ces nouveaux défis. Le développement de la dimension collaborative entre entreprises dieppoises est l'un des paris de ce chantier démarré en 2007.

Dans ce contexte, la CCI de Dieppe a mis en place un projet fédérateur mobilisant des partenaires et a développé une méthodologie de travail pour : mobiliser des industriels, faire émerger des réseaux et structurer des filières économiques.

Portée et cofinancée par la CCI de Dieppe, l'action collective Qualité a été un des outils pour structurer le noyau dur de la métallurgie dieppoise. Plusieurs raisons justifient notre choix :

- 1) il est indispensable pour la survie des entreprises de placer la qualité au cœur de la stratégie, pour satisfaire davantage les clients et améliorer l'organisation interne,
- 2) elle devient de plus en plus une exigence du marché pour répondre aux cahiers des charges des clients,
- 3) les entreprises et les groupements doivent se doter des outils définis et déployés pour pouvoir travailler en bonne collaboration, et devenir un pôle référent à la visibilité nationale.

Aujourd'hui, les résultats sont en vue : pérennisation des entreprises, mutations vers des filières porteuses et l'émergence de la grappe Dieppe Méca Energies récemment labélisée par la DATAR.

En synthèse, l'objectif ambitieux de la CCI de Dieppe et des partenaires de ce projet fédérateur a été atteint.

Les entreprises certifiées témoignent

* Intégrer la norme ISO 9001 comme levier de performance

« La certification ISO 9001 était devenue indispensable pour accentuer l'approche commerciale de Couaillet Usinage, c'était une condition d'entrée sur les marchés pour notre PME de sous-traitance mécanique de 24 salariés. Au-delà de cet atout concurrentiel, l'approche qualité a permis de prendre du recul, d'analyser l'activité de l'entreprise en profondeur pour mieux la consolider. Pendant un an, nous avons remis en question nos approches stratégiques au fil de réunions régulières en comité de pilotage, de façon structurée et non plus informelle comme c'était souvent le cas par le passé. »

Viviane LECONTE, dirigeante de Couaillet Usinage





« Pour Devatec, seul fabricant français d'humidificateurs industriels, le bénéfice majeur de la démarche ISO 9001 est intervenu dans le domaine de la recherche et développement. Depuis 2006, notre entreprise de 25 personnes a considérablement investi pour améliorer ses produits, innover et prendre pied sur de nouveaux marchés. Avec quatre salariés seulement en R&D, il était toutefois impossible d'être présents sur tous les terrains. L'ISO 9001 a profondément changé notre façon d'aborder les décisions stratégiques. La démarche qualité et l'organisation qu'elle implique permettent d'identifier des priorités de développement en fonction de l'intérêt des marchés, du niveau de risques, du retour sur investissement potentiel. Elle permettra aussi de mesurer l'efficacité de nos développements. »

Jean-François FRAMBOT, dirigeant de Devatec

« La démarche ISO 9001 de SMPA, spécialisée dans la fabrication de moules et de pièces détachées, répond d'abord à une demande de nos clients. Elle permet aujourd'hui d'aborder plus sereinement les nouveaux donneurs d'ordres. Nous avons aussi obtenu une amélioration sensible de notre organisation en interne grâce à l'élaboration de procédures et de processus formalisés. En écrivant noir sur blanc les pratiques et les savoir-faire qui se transmettaient surtout oralement, SMPA a notamment renforcé sa traçabilité. À terme, la mise en place d'un système de management de la qualité devrait faire progresser la compétitivité et la productivité de la société. »

Philippe CAUCHY, Myriam DAMY, co-gérants de SMPA et David DEMOTAIS, responsable qualité



« Dès la création de notre TPE de tôlerie fine en 2008, la certification ISO 9001 était en ligne de mire pour développer l'entreprise. Les résultats de la démarche qualité sont déjà importants. La communication entre la direction et les employés a considérablement progressé grâce à l'affichage constant et transparent de l'ensemble des indicateurs. Les salariés sont impliqués à 100% dans le management de la qualité et donc dans la vie de la société. La démarche a également impacté la qualité du travail et la baisse du taux de non conformité. En externe, l'engagement dans cette démarche a instantanément porté ses fruits en renforçant la confiance de clients qui, depuis un an, nous confient davantage de travail. L'obtention de la certification nous conforte pour prospecter : il n'existe plus aujourd'hui de barrière au développement de notre activité. »

Nicolas GONEL, co-dirigeant de STIN

★ La force du collectif

« Cette opération collective a eu l'immense mérite de réunir des PME partageant les mêmes problématiques. Cela nous a permis de dialoguer sur les thématiques abordées, d'échanger des documents, des conseils, des points de vue. Mais aussi de créer un système de soutien pour surmonter les moments difficiles. »

Dominique BOUCOURT, dirigeant des Etablissements Boucourt



« Le cadre de l'opération collective a développé une forme de solidarité inter-entreprises. La démarche qualité se focalise en effet non pas sur le métier mais sur l'organisation, et les aspects concurrentiels se sont estompés au profit du dialogue entre nous. Chacun a oublié la relation compétitive pour s'entraider, échanger et benchmarker. A mon sens, d'autres pistes sont maintenant à exploiter de manière collective pour les PME, notamment sur d'autres thématiques comme le management de l'environnement et de la santé-sécurité au travail. »

Viviane LECONTE, dirigeante de Couaillet Usinage

★ Franchir une nouvelle étape

« Notre TPE de sous-traitance de mécanique de précision travaille pour les secteurs de l'aéronautique, de la connectique et de la pétrochimie. Jusque-là, nous avons toujours réussi à signer des contrats avec des grands comptes sans la certification ISO 9001. Mais aujourd'hui, elle est devenue un incontournable pour prospecter de nouveaux clients et diversifier les marchés. L'ISO 9001 constitue aussi une porte d'entrée pour des approches plus approfondies. La démarche et la certification permettront aussi d'être plus à l'aise avec certains référentiels sectoriels ou de management environnemental demandés par les grands donneurs d'ordre. Ces premiers efforts donnent envie d'aller plus loin. »

Dominique BOUCOURT, dirigeant des Etablissements Boucourt

« La démarche qualité de Devatec a été essentiellement motivée par le besoin de réorganiser l'entreprise, en phase de croissance à deux chiffres depuis 2010. La construction du système de management visait le maintien de la productivité et de la compétitivité de notre PME, tout en assurant la poursuite de sa croissance. L'ISO 9001 version 2008 correspondait parfaitement à cette volonté d'optimisation de l'entreprise pour lui faire franchir une étape supérieure, tout en conservant sa qualité de produits. »

Jean-François FRAMBOT, dirigeant de Devatec

«Qualité : des PME du bassin Dieppois
s'emparent de l'ISO 9001 »

Le Groupe AFNOR en région Normandie

La délégation Normandie du Groupe AFNOR, en lien étroit avec ses partenaires économiques, institutionnels et professionnels, initie et soutient des actions visant à améliorer les performances organisationnelles et économiques des entreprises.

La certification ISO 9001 constitue, de façon toujours plus affirmée, une condition d'accès aux marchés internationaux. Facteur d'une meilleure maîtrise des procédés et d'une plus grande stabilité des processus de production, la certification est aussi une condition d'achat incontournable de nombreux donneurs d'ordre. Elle demeure l'assurance de satisfaire au mieux ses clients, en confortant ainsi leur fidélité, et leur perception de fiabilité.

Nous sommes fiers d'apporter notre concours à la CCI de Dieppe pour donner des armes nouvelles aux entreprises régionales dans la concurrence internationale.

CONTACT
Groupe AFNOR – Normandie
4 rue de Fontenelle – 76000 Rouen
Tél. : 02 32 76 07 48 Fax : 01 49 17 93 76
e-mail : delegation.normandie@afnor.org

Stéphane Jagu
Délégué régional du Groupe AFNOR



Il faut reconnaître qu'il est plus difficile pour les petites entreprises de trouver en elles-mêmes les ressources et l'énergie de se remettre en cause et d'entreprendre une Certification Qualité. Le contexte favorable de l'action de la CCI a facilité la décision d'attaquer cette démarche peut-être sans vraiment peser l'impact du travail et de l'énergie qui leurs seraient nécessaires.

Après une année et demie, pour SNEQ Organisation, les entreprises BM Précision, Boucourt Outils, CIM Développement, CIM Usinage, SMPA et STIN ont grâce à leurs efforts, en surmontant les moments de doutes, obtenu ce magnifique résultat. Qu'elles en soient toutes remerciées.

Jack Tirolien
SNEQ Organisation



Notre accompagnement a été centré sur la structuration des activités et des projets en prenant en compte la culture de l'entreprise, le potentiel des équipes disponibles et les exigences clients et réglementaires. La construction du système de management de la qualité a fait l'objet d'un travail d'équipe et de formations continues pour faciliter l'adhésion des équipes et l'appropriation de nouvelles dispositions.

Nous remercions toutes les entreprises pour nous avoir fait confiance et être à notre écoute.

Stéphanie Guilloux
APAVE CONSEIL NORD-OUEST

Haute-Normandie 2009>2011

afnor
GROUPE