

# Avec BSI, Les Compagnons du Devoir améliorent leurs performances grâce à la norme ISO 9001:2015, Système de Management de la Qualité



**Les Compagnons du Devoir** sont réunis en une association de loi 1901 reconnue d'utilité publique. Organisme de formation initiale et continue, Les Compagnons du devoir et du tour de France proposent plus que de simples formations : ils visent à l'épanouissement de chacun.

L'association propose un moyen unique de transmettre du savoir et des savoirs-faire liés aux métiers de la pierre, du bois, du métal, du cuire, des textiles, ainsi qu'aux métiers de bouche.

L'association regroupe aujourd'hui 29 métiers. Forts d'une quinzaine de sites à travers la France, Les Compagnons du Devoir représentent aujourd'hui un effectif de plus de 900 personnes.

Son originalité tient dans les procédés de transmission des savoirs extrêmement variés : itinérance éducative à l'échelle nationale (période dite du "Tour de France") et internationale, enseignement scolaire, enseignement compagnonnique, apprentissage coutumier et technique.

#### Chiffres clés :

- **29** métiers
- Près de **10 000** jeunes formés par an
- Environ **400** jeunes à l'étranger dans 40 pays
- **1 193** salariés
- Près de **600** formateurs
- Près de **30 000** entreprises partenaires

## Pour quelles raisons vous a-t-il paru important de mettre en place un Système de Management de la Qualité ISO 9001:2015 ?

Notre objectif était double :

- D'une part, répondre à nos obligations réglementaires liées à la réforme de la formation professionnelle de 2014 et au décret qualité de 2015 qui obligent les organismes de formation à prouver qu'ils dispensent des formations de qualité

- D'autre part, uniformiser nos pratiques à l'échelle de notre territoire national, apporter des méthodes et procédures à nos équipes sur le terrain.

Être en démarche de progrès constant est une des valeurs clés du compagnonnage et c'est le propre de tout système de qualité. Il nous paraissait donc évident qu'entrer dans une démarche de qualité correspondait à nos valeurs et nos équipes en interne se sont rapidement mobilisées vers l'atteinte de cet objectif.

## Pourquoi avez-vous choisi BSI, Quels types de services BSI a-t-il pu vous proposer durant la phase de mise en place, et que vous ont-ils apportés ?

BSI a su comprendre les spécificités des Compagnons du Devoir et proposer des réponses liées à nos particularités.

Des réunions d'information en présence de BSI ont été organisées auprès de nos équipes en régions, ainsi qu'une analyse d'écart qui a permis aux Compagnons du Devoir de situer leur Système de Management par rapport à celui exigé par la norme ISO 9001:2015

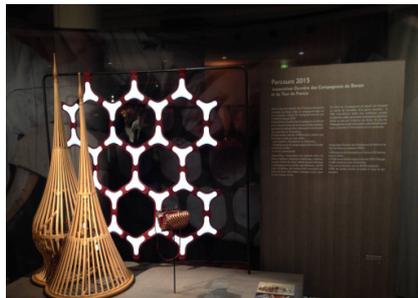
Le contexte historique a également rapproché nos deux organismes qui se sont reconnus dans leurs critères mutuels de longévité et d'engagement à l'excellence.

## Comment s'est réalisé le processus de préparation à la certification, et par quelles étapes avec-vous dû passer ?

La mise en place d'un système de qualité était un engagement pris par notre président. À cet effet, une Directrice Qualité a été recrutée en Janvier 2015.

S'en est suivi un premier travail de quelques mois pour définir nos risques et opportunités, le périmètre exact à faire certifier, les grands axes de notre politique qualité ainsi que notre

cartographie de processus. Nous avons également tissé en interne un réseau de référents et d'auditeurs. Le déploiement du système dans sa totalité, au siège et en région s'est effectué graduellement jusqu'à l'obtention de notre certification fin novembre 2016.



## Comment avez vous impliqué la direction et les salariés dans la mise en place et le maintien de la certification ?

Un des principaux points forts de la démarche qualité chez Les Compagnons du Devoir a été l'engagement de la direction. Déjà convaincue du bien-fondée d'un système de qualité, elle s'est montrée collaborative à tout moment et a laissé place à la qualité dans les ordres du jour des réunions de direction nationales. Tous nos délégués régionaux ont été impliqués dès l'origine, de nombreuses réunions et séminaires de travail ont été organisés.

Le système de qualité s'est très vite avéré être un outil de pilotage supplémentaire et pertinent pour la direction qui a toujours accepté de ne pas fermer les yeux sur l'analyse des dysfonctionnements et la mise en place des actions correctives.

Il ne s'agit donc pas d'une démarche de qualité de façade, mais d'un processus qui agit en profondeur et nous propulse vers une nouvelle étape de la vie de nos associations.

## Qu'attendez vous dans le temps de la mise en place d'un Système de Management ISO 9001:2015 au sein des Compagnons du Devoir ?

Les efforts déployés pour aboutir à une certification en moins de deux ans ont été colossaux. Nous savons que notre système, a présent posé, est encore jeune, et que les véritables effets se feront vraiment sentir à un horizon de cinq ans.

Ce que nous attendons ? C'est tout simplement l'amélioration continue : progresser, nous améliorer sans cesse, gagner

en efficacité dans notre fonctionnement pour la satisfaction de nos clients et le bien-être de nos salariés.

## Quels conseils donneriez-vous aux institutions qui aujourd'hui se posent des questions sur la norme ISO 9001:2015 ?

Pour ma part, je suis convaincue de l'intelligence de la norme ISO 9001, et sa version 2015 est orientée vers les résultats, avec moins d'exigences de preuves écrites. C'est un outil très structurant pour des organisations complexes comme la nôtre, basée sur une longue histoire de tradition orale.

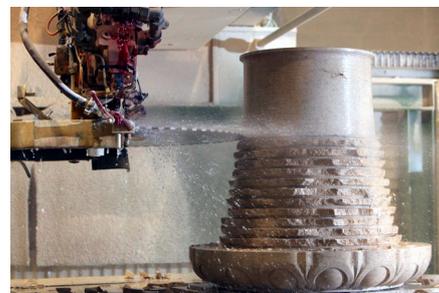
Elle apporte cohésion et clarté en interne et nul doute que nous en sentirons rapidement les bienfaits auprès de nos clients et partenaires, avec qui nous avons cependant déjà, et depuis fort longtemps créé de solides liens de confiance.

**"Après 8 siècles d'existence, le compagnonnage demeure une référence pour l'excellence de ses formations et la transmission des savoirs. En Novembre 2010, il a été reconnu patrimoine culturel immatériel par l'UNESCO."**

## Quels bénéfices apporte cette certification sur vos projets de développement à l'international ?

En France, les Compagnons du Devoir bénéficient d'une aura et sont reconnus de longue date pour leur savoir-faire et leur excellence. À l'étranger, il n'existe pas d'équivalent et notre mouvement n'est pas connu.

La certification ISO 9001 nous apportera à l'international ce gage de reconnaissance et de fiabilité que notre seul nom, fruit de notre histoire, suffit généralement à véhiculer en France.



Pour plus d'informations sur la norme ISO 9001, contactez BSI au **01 55 34 11 40** ou rendez-vous sur **bsigroup.fr**