

Automatic Systems, pionnier dans le domaine de l'automatisation du contrôle sécurisé des entrées, est certifiée ISO9001 et ISO14001 par BSI.



Interview d'Éric Lauron, Directeur Amélioration Continue pour le Groupe Automatic Systems

Automatic Systems est un leader mondial dans le domaine de l'automatisation du contrôle sécurisé des entrées. Depuis 50 ans, l'entreprise conçoit et fabrique des équipements pour les accès piétons et véhicules ; elle est reconnue dans le monde pour concevoir et fabriquer des équipements de contrôle d'accès innovants et de haute qualité grâce aux compétences techniques de ses 400 collaborateurs hautement qualifiés.

Automatic Systems est présente dans le monde entier via son réseau de filiales et bureaux commerciaux installés en Belgique, France, Espagne, Royaume-Uni, Allemagne, Pays-Bas, Canada et Etats-Unis, ainsi que grâce à son large réseau de distributeurs internationaux dans plus de 80 pays. L'entreprise dispose de sites de production en Belgique, en France et au Canada. Les valeurs qu'elle incarne depuis 5 décennies restent : l'esprit d'entreprendre, l'engagement à long terme, l'agilité, l'innovation, et le partenariat avec ses clients.

BSI Group France : Organisme de normalisation et de certification qui aide les organisations à faire de l'excellence une habitude partout dans le monde. Nous le réalisons grâce à une gamme unique de produits et de services, qui vous permet en premier lieu de comprendre en quoi consiste la meilleure pratique, comment y arriver et finalement intégrer l'excellence comme une habitude constante au sein de votre organisation.

Notre intégrité, notre expertise et l'expérience client que nous offrons, répondent aux besoins des organisations pour inspirer de la confiance et améliorer leur activité.

Comment avez-vous découvert les normes ISO9001 & ISO14001 ?

Ces normes sont internationalement reconnues comme permettant d'optimiser la performance d'une entreprise et de l'améliorer en continu pour que son activité soit pérenne. Voilà pourquoi nous les avons adoptées.

Pour quelles raisons vous a-t-il paru important d'initier un processus de certification ISO9001 et ISO14001 ?

La vision d'Automatic Systems, depuis des années, est : « être connu et reconnu par ses clients comme un fournisseur de produits de qualité et innovants, satisfaisant leurs besoins et attentes ». Il était dès lors naturel d'entreprendre une démarche Qualité et ce dès 1999, ce qui a débouché sur une première certification ISO9001 en 2002, et depuis renouvelée de manière ininterrompue jusqu'à la version 2015.

La démarche environnementale est plus récente et répond bien sûr au souci de diminuer l'impact environnemental de nos activités, mais également à une nécessité économique. En effet, nos clients s'impliquent également dans une démarche environnementale, et nous sommes des parties intéressées importantes dans leur plan d'actions. Cela se traduit par des produits plus économes en énergie, des emballages plus recyclables, et des coûts totaux d'acquisition (coût du produit + exploitation + maintenance + démantèlement en fin de vie) optimisés.



Nos propres parties prenantes et intéressées (non seulement nos clients, mais aussi nos fournisseurs, nos actionnaires, ...) doivent se coordonner pour minimiser ensemble leur empreinte environnementale, depuis la conception jusqu'à la vente et la fin de vie du produit (cradle to cradle).

Pourquoi avez-vous choisi BSI ?

Nous étions déçus du peu de partenariat et de conseils prodigués par l'organisme

précédent.

BSI est un acteur connu et reconnu mondialement tant comme organisme moteur dans la création de normes que dans l'audit et la certification d'entreprises suivant divers référentiels, notamment dans le secteur privé et industriel. Notre société ayant 3 sites de production dont un au Canada (desservant toute l'Amérique du Nord), il nous a paru évident de choisir BSI pour mener à bien une démarche globale.

Comment s'est réalisé le processus de préparation à la certification ? Et par quelles étapes avez-vous dû passer ?

Le système de management de la Qualité était déjà existant mais avec BSI nous avons voulu d'une part lui faire un lifting en 2013 (avec de plus la certification de notre filiale française), d'autre part préparer la démarche environnementale en vue d'un système intégré 9001/14001.



Quels types de services votre organisme de certification a-t-il pu vous proposer pour avancer durant la phase d'implémentation ? Et que vous ont-ils apportés ?

Lors du changement d'organisme, nous avons demandé à BSI un pré-audit avec un auditeur expérimenté dans les PME industrielles (notre plus grosse filiale employant 200 personnes).

Ce fut chose faite avec Alain Le Tanter et un gap analysis détaillé. Cette préparation (cartographie des processus, refonte des procédures et instructions) ainsi que des conseils avisés nous ont facilité la rédaction d'un plan d'actions correctives pour notre SMQ.

Nous avons pu ainsi obtenir la première recertification ISO9001:2008 en un temps record, tout en sachant que les améliorations potentielles étaient encore nombreuses.

Avez-vous mis en place un système intégré ? Si oui, comment avez-vous procédé, et quelle en fut la valeur ajoutée ?

Oui, notre SMQ est maintenant un SMQE

qui, même si seule notre filiale belge est doublement certifiée, est appliqué et respecté par l'ensemble du groupe Automatic Systems.

Comment le processus d'implémentation et de préparation a-t-il été perçu par les collaborateurs d'Automatic Systems ?

A partir de l'engagement de la Direction et au travers de la Politique d'Amélioration Continue (traduite en 5 langues) diffusée à l'ensemble du personnel, tous nos collaborateurs se sont impliqués dans les engagements internes (atteinte d'objectifs qualité et environnementaux) quelles que soient leurs responsabilités et/ou attributions.

Comment se sont passés les audits de certification, et que vous ont-ils apporté ?

Ils devraient vérifier uniquement que les actions engagées ont été évaluées dans leur efficacité, mais en réalité, ils nous poussent à nous remettre en question plus efficacement que nous ne le ferions nous-mêmes. C'est une bonne « pique de rappel » annuelle.

Qu'attendez-vous dans le temps de la mise en place de systèmes de management ISO au sein d'Automatic Systems ? Comment ces certifications peuvent-elles vous aider dans le cadre de vos produits/services, et des exigences de votre marché ?

La Qualité est au cœur de toutes nos actions, et depuis plus récemment les aspects environnementaux font également partie de nos préoccupations, pour fournir à nos clients et à nos marchés des produits et services adaptés. Notre système intégré 9001/14001 bâtit jour après jour une culture d'entreprise orientée client bien sûr, mais en conservant les valeurs d'Automatic Systems et du groupe Bolloré. Ce groupe a élaboré une charte RSE à laquelle nous souscrivons entièrement.

Quels conseils donneriez-vous à des institutions ou entreprises qui aujourd'hui se posent des questions sur les normes ISO ?

Nous leur dirions que ce sont non seulement des bonnes pratiques pour une gouvernance efficace et durable, mais également des arguments commerciaux supplémentaires pour accroître leur activité.

Néanmoins, le vocabulaire utilisé dans les normes ISO, même s'il s'est standardisé, reste difficile à appréhender, et une formation de la direction d'une entreprise est nécessaire pour maîtriser les termes utilisés, avant de les appliquer.



Pour plus d'informations sur les normes ISO9001 et ISO14001, contactez BSI au **01 55 34 11 40** ou rendez-vous sur **bsigroup.fr**