



BUSINESS

PROSPECTIVE

FORMALITÉS

Se faire certifier ISO 9001

Pour la petite société de location de voiliers par Internet Vents de mer (6 salariés), c'était avant tout un moyen de « se démarquer de la concurrence ». La certification ISO 9001 « implique une démarche qui élève le niveau de qualité de l'entreprise, dans l'intérêt final du consommateur », justifie Jean-Yves Lesecq, son PDG, qui l'a décrochée il y a trois ans.

Vents de mer n'est pas la seule à s'intéresser à cette certification. Elaborée en 1987, la norme internationale séduit de plus en plus de petites entreprises, comme le constate Vincent Gillet, secrétaire général adjoint du groupe Afnor* : « La France accuse encore un certain retard par rapport aux grands pays européens, mais les certifications continuent de progresser. L'an dernier, un peu plus de 2 000 ont été délivrées, ce qui porte à près de 25 000 le nombre d'entreprises certifiées en France. » Parmi les clients d'Afnor Certification, 90 % de PME, et 75 % de moins de 100 salariés.

Quel est l'intérêt d'adopter cette norme ? « La certification permet à l'entreprise de démontrer à ses clients et prospects qu'elle a une organisation qualité optimale », assure Annabelle Saillant, présidente du cabinet ASA conseil. « Cela ne signifie pas qu'elle n'a pas de défaut. Mais qu'elle a mis en place des outils, des bonnes pratiques pour les réduire au maximum et qu'elle est dans une démarche d'amélioration. » Rassurant pour le grand public, comme pour les donneurs d'ordre...

Définir ses objectifs d'amélioration

Quant à la mise en œuvre, elle est longue, mais pas nécessairement compliquée. « Les chefs d'entreprise se font souvent tout un monde de cette norme, mais finalement ils s'aperçoivent vite qu'elle n'est pas si contraignante », ajoute Annabelle Saillant. « Un cycle de certification dure trois ans. Il comprend un audit initial, au terme duquel est délivré le certificat, puis un audit de suivi et un

audit de renouvellement. Vingt-six organismes sont accrédités pour les réaliser, mais comme ils n'offrent pas tous les mêmes services ni les mêmes tarifs, mieux vaut passer par un appel d'offres avant de faire son choix. » L'appel à un cabinet extérieur peut néanmoins être intéressant dans les premiers mois : « Une PME peut tout à fait aller seule dans une démarche de certification, à condition qu'elle ait un pilote qui connaisse le sujet. Dans les faits, elles font souvent appel à un consultant. Attention dans ce cas aux systèmes déployés trop rapidement. L'entreprise doit absolument s'approprier la démarche », prévient Vincent Gillet.

Première étape principale : définir ses objectifs d'amélioration. Les critères sont libres du moment qu'ils restent conformes au cahier

des charges fixé par la norme. « Nous en avons pour notre part défini sept », résume Christophe Cottille, directeur général adjoint du courtier en épargne retraite Arca Patrimoine (200 collaborateurs). Six mois après la présentation de ses objectifs en interne, l'entreprise a mis en œuvre des actions concrètes, comme l'élaboration d'un « nouveau guide entretien-conseil » ou des sessions de formation pour les commerciaux. Elle a reçu en juillet la visite préliminaire de l'organisme certificateur et espère décrocher son sésame à l'automne. « La véritable démarche qualité ne commencera qu'à partir de ce moment-là. Comme le bac, il faut poursuivre les études derrière », souligne Christophe Cottille.

Dans tous les cas, l'implication des dirigeants est essentielle à toutes les étapes du processus et elle peut être chronophage. Le coût est aussi financier : pour ses trois audits, la TPE Vents de mer a déboursé 9 000 €. Mais cet investissement est selon son PDG largement rentabilisé car « les rouages de l'entreprise fonctionnent mieux ». Et le fait qu'une importante révision de la norme soit prévue en 2015 ne





doit pas freiner les bonnes volontés : « Une entreprise peut toujours se faire certifier ISO 9001/2008 jusqu'en 2017 », précise Annabelle Saillant.

■ CHARLOTTE ROBINET

**Leader des organismes de certification.*

EN SAVOIR PLUS

À CONSULTER

- **Le contenu de la norme ISO 9001** est vendu (90 €) sur le site de l'Afnor : www.afnor.org/editions.
- **La liste des 26 organismes accrédités** pour la certification, sur le site du Comité français d'accréditation (Cofrac) : www.cofrac.fr/fr/organismes?list=48452478.
- **Le cabinet ASa conseil** qui accompagne les entreprises dans leurs démarches : www.asa-qualite.fr ou www.iso-9001-facile.fr.

