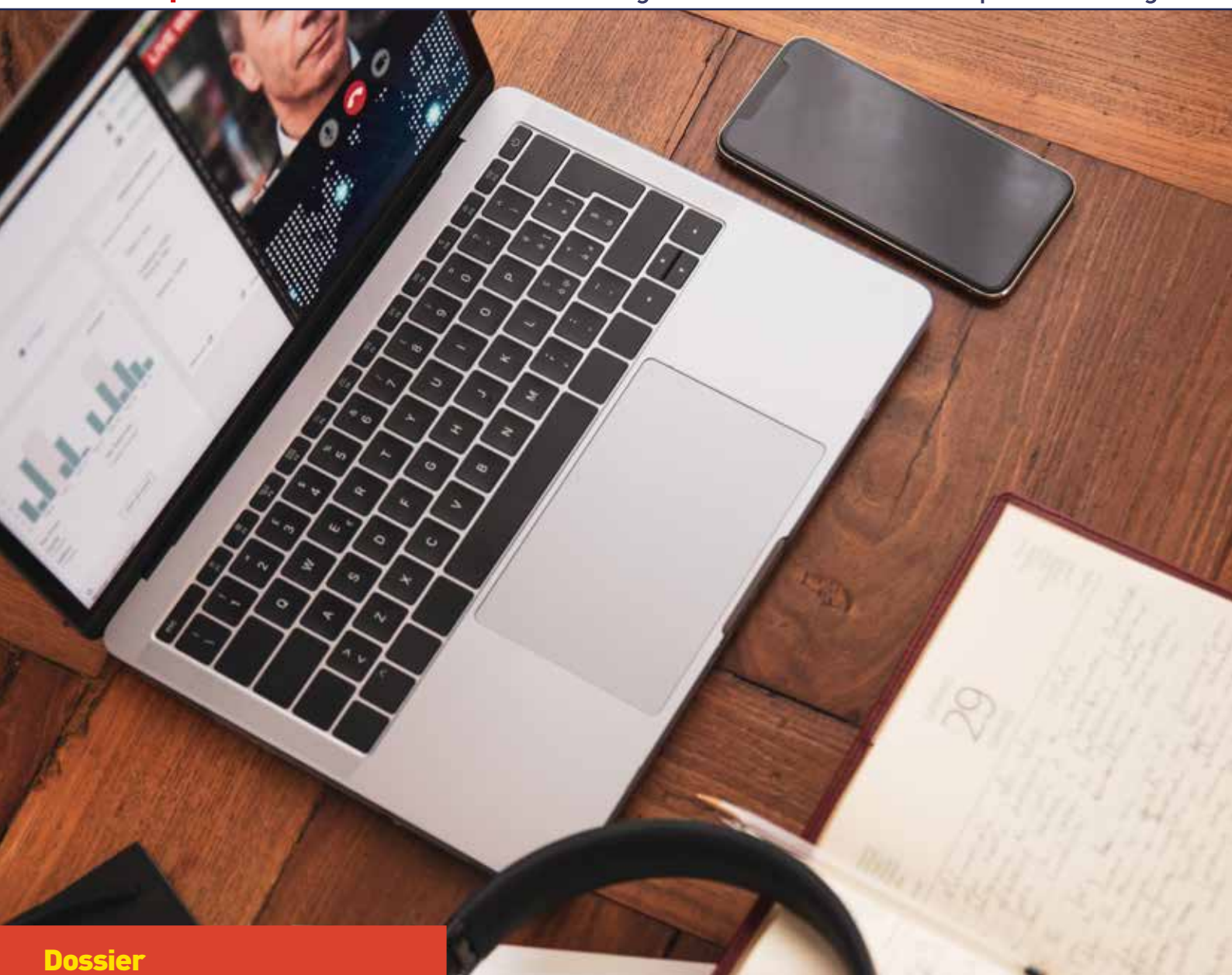


Qualité Références

Juin - Juillet - Août 2021 / Trimestriel / 20€ N° 89

www.qualite-references.com

le magazine des outils et méthodes pour les managers



Dossier

Du numérique au service de la formation et du conseil 28

EXCELLENCE, DÉMARCHE :

L'aérospatial réduit son empreinte environnementale 20

CERTIFICATION, CONSEIL :

De nouveaux repères pour utiliser la qualité dans les entreprises 40

PRÉVENTION DES RISQUES, ENVIRONNEMENT :

Prévention : des leviers aux innovations 42

CONTRÔLE QUALITÉ INDUSTRIEL :

Contrôle de la production 45

APPLICATION

Certifications 14001 et 9001 : l'exemple de Deveryware, une entreprise engagée et certifiée

Avec le contexte sanitaire lié à la Covid-19, les questions écologiques et sociétales sont plus que jamais d'actualité, et ont toutes leur place dans le milieu professionnel particulièrement autour des missions correctives à entreprendre. Certifier son entreprise s'avère donc être un parcours aussi long que minutieux. Du choix de la certification aux étapes à valider, Deveryware, expert des technologies d'investigation et des services pour la sécurité globale raconte son expérience à travers son parcours de certification pour l'ISO 9001 et l'ISO 14001.



©DR
**Kaoutar Jadid, Responsable QE,
Cheffe de projets chez Deveryware.**

**880 000 et
300 000**, ce
sont actuellement le
nombre de certifications
ayant été attribuées
à travers le monde,
respectivement pour
l'ISO 9001 (management
de la qualité) et pour la
14001 (management de
l'environnement).



©DR
**Sihame EL Amine, Directrice Qualité & Projets
chez Deveryware**

ISO 9001 ET 14001, 2 CERTIFICATIONS VRAIMENT INDISPENSABLES ?

Les valeurs de Deveryware étant tournées vers l'engagement, l'innovation et l'éthique, les certifications 9001 et 14001 s'inscrivent totalement dans cette démarche. Certifier son entreprise doit toujours s'ancrer dans la stratégie de l'entreprise.

L'obtention de ces certifications ont, d'ailleurs, permis de faire évoluer l'organisation du travail en interne et gagner

en productivité avec des process plus efficaces.

On peut d'ailleurs constater 3 bénéfices notables pour l'entreprise aujourd'hui : l'amélioration de l'image de marque en externe et également parmi les salariés, la réaffirmation du partenariat de confiance avec les clients et la maîtrise des coûts.

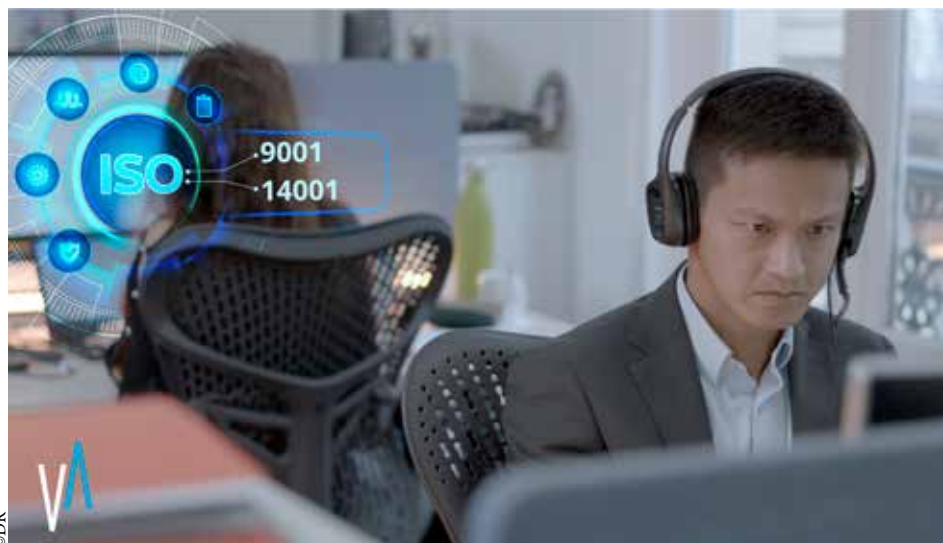
Selon Sihame EL Amine, Directrice Qualité et projets chez Deveryware, faire le choix de certifier son entreprise, c'est surtout prendre l'engagement public pour « intégrer les préoccupations envi-

ronnementales et sociales au niveau des processus, favoriser le dialogue avec les parties prenantes externes et prendre en compte leurs attentes. »

Pour parvenir à cet objectif de certification ISO 9001 et 14001, a compté 4 étapes essentielles :

1. Création du système de management

- Définition des objectifs cohérents avec la stratégie de l'entreprise, du domaine d'application ;
- Identification des processus métiers et des pilotes de processus, ainsi



Les équipes de Deveryware sont des spécialistes des technologies d'investigation et des services concernant la sécurité.

Présentation de l'entreprise

Créé en 2003, Deveryware est l'expert des technologies d'investigation et des services pour la sécurité globale. L'offre du groupe avec ses filiales OAK Branch, Tracip, Resiliency et Crisotech couvre l'investigation judiciaire et numérique, la géolocalisation en temps réel, la cybersécurité, la lutte contre la fraude, la gestion de crise et les communications d'urgence. Avec un chiffre d'affaires de 37 M€ en 2020 et 130 collaborateurs, le groupe accorde une importance significative à la satisfaction clients, et dispose dans ce but d'un service qualité.

Représenté par Sihame EL Amine, Directrice Qualité et Projets et Kaoutar Jadid, Responsable QE-RSE et Cheffe de projets, le service s'assure de la sensibilisation des collaborateurs, la coordination et le respect de la mise en conformité par rapport aux exigences normatives et réglementaires. Cette démarche Qualité-Environnement déployée depuis 2012 a permis d'obtenir deux certifications ISO 9001 et 14001 et une démarche est engagée actuellement pour la certification 27001 et une labellisation RSE d'ici fin 2021.

Pour Kaoutar Jadid, Responsable QE-RSE et Cheffe de projets à Deveryware, il suffit de suivre ces 3 conseils pour obtenir une certification :

1. Se lancer dans la démarche dans un souci d'amélioration continue des pratiques internes et pour satisfaire les clients (plutôt que pour une finalité commerciale).

2. S'appuyer sur l'engagement de la direction : le leadership de la DG est indispensable pour la réussite de la mise en place d'une telle démarche.

3. Dédier une équipe à la Qualité qui aura la charge de piloter toutes les actions nécessaires à l'acquisition de la certification : de la sensibilisation des collaborateurs à l'animation du système et au respect de sa mise en conformité par rapport aux exigences normatives et réglementaires ●

Kaoutar Jadid et Sihame El Amine

que du plan d'implémentation ;

- Communication sur l'engagement de la direction vis-à-vis du système.

2. Mise en œuvre du système

- Rédaction et approbation de la documentation système et communication auprès des services concernés + formation des collaborateurs ;
- Mise en place d'un tableau de bord des indicateurs de performance ;
- Mise en place des revues de processus avec chacun des pilotes nommés.

3. Vérification du système

- Réalisation des audits à blanc afin de vérifier le système, mise en place des enquêtes de satisfaction interne et externe, revues de direction etc.

4. Evaluation du système

- Sélection de l'organisme de certification qui assurera l'audit initial, préparation à l'examen.

Le service Qualité à Deveryware a pu constater lors de ce parcours des difficultés quant à l'appropriation et l'intégration de la démarche par les collaborateurs. Ce problème a été rapidement réglé avec les sensibilisations des collaborateurs et les formations des pilotes de processus pour les aider à intégrer ces nouveaux concepts comme s'inscrivant dans la continuité

de leurs missions et servant avant tout à apporter des éléments tangibles pour améliorer les projets et les résultats finaux.

LA CERTIFICATION, UN INVESTISSEMENT PAYANT POUR DEVERYWARE

Un investissement qui se chiffre à environ 10 000 euros pour les deux certifications (ISO 9001 et 14001) pour une PME de 80 personnes. Sur 3 ans, on peut détailler comme suit :

- Audit initial ou de renouvellement : 3 jours sur site : environ 5000 euros
- Audit de suivi 1 : 1,5 jours : environ 2600 euros
- Audit de suivi 2 : 1,5 jours : environ 2600 euros

A cela, s'ajoute également le coût interne : les ressources allouées, outils, matériels si nécessaire et les ressources humaines (l'équipe Qualité + les relais pour chaque métier - ce que l'on appelle dans le langage normatif « les pilotes de processus »).

Il en résulte aujourd'hui deux bénéfices majeurs pour Deveryware : l'amélioration des processus en interne et la satisfaction des clients et des collaborateurs qui sont impliqués dans les changements engendrés par cette démarche d'amélioration continue.