

# Quest

Nouvelles - certification ISO Hiver 2003

## LA COULEUR DE LA QUALITÉ



C'est à quelque 15 kms de Lyon, au cœur de l'Europe, que se trouve l'entreprise performante Colorey SA.

Son Directeur Général, Patrick Rey, a fondé cette société en 1981. Elle est aujourd'hui un leader du marché dans le secteur de l'achat-vente de pigments, de colorants et de produits chimiques pour toutes les industries. Colorey a connu une croissance stable au cours des années et Monsieur Rey a pensé que l'acquisition de la certification ISO serait à présent très avantageuse pour la société :

**« Nous travaillons avec des entreprises de tous les tailles et dans tous les secteurs d'activité. Nos clients doivent avoir confiance dans la qualité des produits que nous leur fournissons. Nos procédures et notre gestion étaient déjà conçues dans cet esprit et la certification ISO est une assurance supplémentaire pour nos clients, nouveaux et existants, ces derniers avaient d'ailleurs exprimé auparavant le souhait**

**que nous mettions en place cette norme industrielle. »**

Notre site web complet permet aux clients de traiter directement avec Colorey en ligne, et affiche fièrement le logo ISO. Monsieur Rey a été très impressionné par le service de QAS :

**« Le rapport qualité-prix offert était excellent, ce qui rendait ce service tout à fait abordable pour une petite entreprise comme la nôtre. Le service et la disponibilité des auditeurs étaient de première classe. »**

EUPTECH, située dans la région Rhône-Alpes, fait quant à elle partie d'un autre secteur d'activité mais qui possède des exigences de qualité tout aussi strictes. Cette entreprise assiste ou prend en charge les travaux d'électricité appliqués au pétrole et à l'industrie. La filiale d'EUPTECH, située dans le Sultanat d'Oman, a demandé à la société d'entreprendre les démarches nécessaires pour obtenir la certification ISO afin de pouvoir contacter les

compagnies pétrolières locales.

Le Directeur, Joseph Droze, a été très satisfait du procédé de certification :

**« Nous sommes enchantés du service de QAS et avons été particulièrement impressionnés par la motivation de tout le personnel de QAS. »**

■ [www.colorey.com](http://www.colorey.com),  
accueil@euptech.com

**i m** DANS CE  
**s m** NUMÉRO

- Se Lancer sur Internet avec ISO
- Appréciations Internationales
- Les Avantages ISO
- Questions Fréquentes

Coordonnées du siège mondial:  
Temple Chambers,  
Temple Street, Swindon,  
Wiltshire, SN1 1SQ  
Tel: +44 (0) 1793 421208  
Fax: +44 (0) 1793 522021  
E-mail: qas@dial.pipex.com  
[www.quality-assurance.com](http://www.quality-assurance.com) &  
[www.imsms.com](http://www.imsms.com)

## Opération nettoyage

Jeune, dynamique et très disciplinée sont autant de qualificatifs pour décrire l'équipe meneuse de Mar GmbH, située à Schweinfurt en Allemagne. Cette société est hautement spécialisée dans les systèmes de nettoyage pour les centrales nucléaires.

Le Responsable Régional de IMSM, Ernst Heppner, a déclaré concernant le certificat ISO 9000:2000 :

**« Notre pays a besoin d'entrepreneurs comme Mar GmbH. Grâce à l'obtention de cette certification, l'entreprise répond aux besoins de ses clients et réaffirme sa capacité à réaliser toute tâche avec le plus grand professionnalisme de façon à garantir la**

**satisfaction totale de ses clients. »**

Mar GmbH propose également des services dans le domaine de nettoyage industriel et de l'hygiène-entretien pour HACCP, se forgeant ainsi une solide réputation dans toute l'Europe pour la qualité de ses services.

Une autre société allemande qui connaît une réputation grandissante n'est autre que MSA Maschinen Anlagen AG (MSA), basée à Arnstéing.

Ses réalisations ont été reconnues par le Président du Gouvernement, le Dr. Paul Beinhofner, qui a récemment rencontré le Directeur Général de MSA, Monsieur Wilhelm Stöhr. MSA traite dans le secteur de la technologie moderne de CNC, des

équipements de découpage de précision et des procédures puissantes de soudure. La précision étant un facteur essentiel à ces activités, aucun compromis n'est fait sur la qualité et c'est pourquoi MSA a souhaité obtenir la certification ISO.

Monsieur Stöhr a été très satisfait du calme professionnel de IMSM et c'est la raison pour laquelle il a confié l'entière responsabilité de la conception et de la mise en place du système. Le Responsable Régional de IMSM, Monsieur Ernst Heppner, a fait l'éloge de la philosophie de MSA qui consiste à « toujours regarder de l'avant et à faire avancer la société ».

■ [www.msa.ag.de](http://www.msa.ag.de)

# Des résultats grâce à ISO



[www.mikehallproduce.co.uk](http://www.mikehallproduce.co.uk)

## Qualité et vigilance pour Precision-Tek

Il est très encourageant de voir une société qui défie la conjoncture économique négative qui règne sur les Etats-Unis.

Precision-Tek Manufacturing, basée dans l'Illinois, est actuellement en train de récolter les fruits d'un programme d'investissement de grande envergure dans les procédures de qualité et les équipements.

Il y a deux ans, Precision-Tek n'a pas eu d'autre choix que celui de constater que ses équipements existants ne pouvaient tout simplement pas répondre aux besoins de certains de ses clients. La société n'était plus compétitive et se retrouvait dans

l'impossibilité de soumettre des propositions pour décrocher certains contrats. C'est pourquoi le Président de Precision-Tek, Keith Pflum, a lancé un programme d'investissement qui prévoyait l'achat de nouvelles tours à décolleter CNC à poupée mobile et capables de répondre aux demandes les plus complexes des clients. L'approche proactive de Monsieur Pflum ne se limitait pas à se



« Nous souhaitons la mise en place de procédures officielles et la certification ISO était un excellent début. Des procédures permettent de toujours être vigilant. Nous avons alors commencé à recevoir des courriers de clients indiquant qu'ils exigeraient que leurs fournisseurs soient certifiés ISO et ce d'ici la fin de l'année 2003. »

Les clients de Precision-Tek font partie des secteurs médical, de l'automobile et

électronique, et ils peuvent produire tout type de produit, depuis une pièce pour un instrument musical à des instruments dentaires. L'entreprise ne fait jamais aucun compromis sur la qualité et offre une garantie zéro défaut. Monsieur Pflum est ravi de la façon dont la norme ISO l'aide à tenir cet engagement et dont QAS a aidé la société à obtenir sa certification.

« QAS nous avait été recommandé et nous avons été impressionnés par les services que Scott Mersch nous a présentés. Ses services étaient excellents et je suis si satisfait que je les ai recommandés sans aucune hésitation à d'autres sociétés. »

Ceci est donc bien l'exemple parfait de l'efficacité, la qualité et la satisfaction de la clientèle (les principes sur lesquels sont basés la norme ISO) sont plus importantes que jamais dans le climat économique actuel.

■ [www.precision-tek.com](http://www.precision-tek.com)





# organiser,

m

m



## Raepak Ltd, la réussite basée sur la qualité...

Basée dans la région du Norfolk en Angleterre, la société Raepak Ltd est un distributeur de bouteilles et de systèmes de fermeture et de débit en plastique.

Les deux directeurs, Bernard Allen et Paul Randle, ont fondé la société en 1995 et ont décidé qu'il leur fallait à présent obtenir la certification ISO. Monsieur Allen a déclaré à ce sujet :

**« J'avais déjà suivi le procédé avec une autre société, alors j'en connaissais les avantages. Nous avons ressenti la**

**nécessité d'en faire autant chez Raepak car nous pensions que ceci mettrait les systèmes existants dans leur contexte et formaliserait les systèmes de nos fournisseurs. Ceci s'est révélé très avantageux, notamment depuis que nous utilisons des fournisseurs en Extrême-Orient. »**

Des plans de croissance étant à l'étude et de nouveaux marchés s'ouvrant à la société, les critères

clés pour Raepak dans la mise en place de la norme ISO étaient la rapidité et l'efficacité. QAS a su répondre à ces exigences et a guidé Raepak avec réussite vers l'obtention de la certification en juillet dernier.

**« Le service offert par QAS était très satisfaisant et très rapide. Toutes les démarches ont été réalisées en temps voulu et sans difficulté. »**

La toute dernière opération

de Raepak Ltd a été le lancement d'une filiale sous le nom de « Sherpa ». Elle traitera avec les fournisseurs en Extrême-Orient et distribuera dans un premier temps des distributeurs de produits cosmétiques et d'articles de toilette.

L'approche commerciale proactive de la société ainsi que ses normes de qualité faisant partie intégrante de l'entreprise sont autant d'éléments qui indiquent qu'elle est solidement lancée sur la voie de la réussite.

[www.raepak.co.uk](http://www.raepak.co.uk)



## Appréciations Internationales

■ Il ne fait aucun doute que la certification ISO s'est révélée avoir des impacts positifs sur notre société. Chacun sait ce qu'il doit faire, rien n'est basé sur de vagues hypothèses ou suppositions. Ceci m'a permis de ne plus avoir cette pression qui faisait que je devais constamment tout surveiller. Je suis ravi de ce procédé et des résultats obtenus. »

Jim Reid, Président de Canadian Weigh Systems, Ontario, Canada.

■ La principale raison pour laquelle nous avons souhaité obtenir la certification ISO est que l'un de nos plus importants clients l'exigeait pour pouvoir traiter avec nous. Toutefois, nous avons observé des avantages considérables sur les procédures internes à l'entreprise, notamment en termes de traçabilité et de documentation, ce qui a constitué un plus énorme. Nous avons été très satisfaits des services de QAS et les avons recommandés sans retenue à d'autres sociétés dans ce même secteur d'activité. »

James Waugh, Contrôleur de Crescent Oil Company, Indianapolis, Etats-Unis.

■ La certification ISO nous a permis de formaliser un bon nombre des procédures que nous avions déjà en place. Elle permet aujourd'hui une meilleure gestion de la société et de soulager la pression au quotidien, ce qui est formidable. »

Gerry McIntyre, Directeur Général de Cotehill Precision Engineering Ltd, Co. Cavan, République d'Irlande.



# ISO en ligne avec Colosseum



Colosseum Online Inc a vu le jour en 1994 et proposait des services Internet de base à la ville de Vaughn au Canada, pour très vite devenir un fournisseur de services Internet (ISP) très complet pour toute l'agglomération de Toronto en 1997.

Dans ce secteur d'activité en constante évolution que sont les solutions Internet, la certification ISO pour Colosseum semblait être un plus important, comme l'explique le Directeur Technique, Jean Crescenzi :

« Nous étions convaincus que nous obtiendrions ainsi une norme de qualité reconnue, à faire valoir auprès de nos clients aussi bien locaux qu'internationaux. Nous traitons avec de nombreuses entreprises, des hôpitaux, etc., figurant au classement de Fortune 400, et nous espérons que notre position sur le marché s'en trouverait

renforcée une fois la certification ISO en place. Le fait est que depuis, nous avons observé la croissance de nos activités et avons renforcé nos propositions pour obtenir de nouvelles activités. »

Colosseum Online offre un support technique inégalé qui se targue de - résoudre n'importe quel problème, tout simplement -. Monsieur Crescenzi est ravi de la façon dont la certification ISO a aidé la société à améliorer ses procédures permettant de tenir cet engagement.

« Nos procédures étaient bonnes auparavant, mais pas aussi détaillées qu'elles le sont maintenant. Nous ne pouvions pas nous permettre de ne pas résoudre immédiatement les problèmes de nos clients, ils attendent de nous des solutions rapides. Nous possédons désormais au moins cinq solutions pour tout problème

imaginable, que nous élaborons à l'avance pour notre personnel technique. Nous sommes en mesure de développer constamment nos procédures afin d'anticiper de nouveaux scénarios, ce qui garantira le niveau toujours élevé de nos services. »

Alors si vous souhaitez établir des connexions résidentielles ou intégrer votre petite entreprise à un réseau informatique, Colosseum Online Inc est idéal pour vous offrir une solution personnalisée, tout comme QAS est en mesure de procurer un service complet individuel personnalisé à votre société, qui vous guidera dans votre démarche pour obtenir la certification ISO. Monsieur Crescenzi est quant à lui - tout à fait satisfait des services de QAS. »

■ [www.colosseum.com](http://www.colosseum.com)

## Questions Fréquentes

■ Certains de mes clients exigent que nous soyons certifiés ISO d'ici la fin de l'année prochaine. Est-ce réaliste ?

En un mot, oui. Si le temps constitue un facteur déterminant, alors notre équipe travaillera le nombre d'heures qu'il faudra pour tenir vos délais afin de garantir que vous ne passiez à côté d'aucune opportunité commerciale. Toutefois, nous vous conseillons d'éviter toute pression due aux délais en obtenant la certification ISO avant que l'industrie

ne vous mette au pied du mur. La certification ISO est en passe de devenir rapidement une exigence intersectorielle, alors ne vous voidez pas la face et conservez votre avantage concurrentiel en obtenant la certification ISO dès maintenant.

■ Je recherche une certification, une sorte d'approbation tierce qui permettra à ma société d'être plus reconnue, mais notre clientèle est variée et internationale. Est-ce que la certification ISO est une

norme qui serait adéquate à notre entreprise ?

Tout à fait. Les normes de qualité ISO sont internationalement reconnues et ce dans toutes les industries. Il suffit de regarder tous les clients avec lesquels nous traitons et qui sont abordés dans ce numéro ; de l'ingénierie jusqu'à la restauration, nous travaillons avec toutes les industries du monde entier. En résumé, ISO est la norme que recherchent et à laquelle se fient les sociétés internationales.

Vous pouvez nous envoyer vos questions par e-mail ou par courrier à l'adresse de notre siège social international. Vous pouvez également prendre rendez-vous, sans aucune obligation de votre part, avec votre responsable commercial IMSM le plus proche si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires. Vous trouverez sur notre site web les détails et coordonnées nécessaires pour nous contacter.