

## Recertification obtenue avec brio par Alcosuisse



**Cela fait longtemps que les systèmes de gestion de la qualité se sont fait une place dans le monde économique. Ils permettent aux fournisseurs de prestations et de marchandises de prouver à leurs clients que leurs produits et prestations sont dignes de confiance. Alcosuisse est certifié selon la norme ISO 9001 depuis plus de dix ans. Le certificat enregistré atteste la conformité du système de gestion de la qualité avec les règles nationales et internationales.**

Chaque système d'assurance qualité nécessite un examen et une surveillance réguliers par un service de certification externe, reconnu et neutre. Etant donné qu'un certificat n'est valable que trois ans à compter de son établissement et que la norme ISO 9001:2008 révisée devait être intégrée en novembre 2010 dans l'actuel système de gestion de la qualité, Alcosuisse a dû se soumettre en octobre dernier à un audit de recertification, qui est plus exigeant que les deux audits de maintien effectués durant la période de validité du certificat.

L'audit de recertification est exécuté selon les mêmes schémas et critères que le premier audit. Il se concentre sur la mise à jour des contenus de la documentation de gestion et de l'organisation de l'entreprise lorsque les conditions-cadres changent. Chez Alcosuisse, tous les audits relevant de la norme ISO sont effectués par un expert de l'Association suisse pour systèmes de qualité et de management (SQS). Ce dernier examine dans le moindre détail la gestion et la qualité de l'ensemble de l'entreprise, à savoir la centrale située à Berne, au moins une des deux exploitations, soit celle de Schachen (LU), soit celle de Delémont (JU), ainsi que les services d'état-major que sont la direction et le système de gestion de la qualité.

### Déroulement précis de l'audit

Pour préparer l'audit de certification de l'entreprise, il faut au préalable présenter à l'expert les documents attestant la qualité. Il s'agit notamment des documents concernant les onze chapitres du manuel relatif au système de gestion de la qualité, du procès-verbal accompagné des documents relatifs au suivi de la gestion, qui permet également d'évaluer la performance du système, et des rapports sur les audits internes. Ces pièces permettent à l'expert de se faire une idée de la situation actuelle de l'entreprise et de vérifier si les documents relatifs au système de gestion de la qualité sont complets et cohérents, s'ils ont une structure logique comportant des renvois et si leur contenu répond aux exigences posées par la norme. L'audit proprement dit commence par un entretien destiné à présenter la procédure prévue. Conformément au programme convenu, les responsables d'Alcosuisse (direction et système de gestion de la qualité) discutent des thèmes généraux suivants, qui sont examinés sur la base de la liste de contrôle officielle de la norme:

- responsabilité de la direction;
- politique en matière de qualité;
- mise à disposition des ressources humaines et matérielles nécessaires;
- formation;
- évaluation de la gestion;
- exigences générales et spécifiques à la documentation;
- gestion des documents et des erreurs;
- surveillance et évaluation, analyse des données et améliorations générales;
- audits internes.

En outre, les processus de mise en œuvre sont examinés sur place avec les responsables des domaines touchant à la pratique (notamment Achats, Marketing et vente, exploitations de Schachen et de Delémont) afin de vérifier si cette dernière est conforme aux directives théoriques. Durant cet examen, les aspects cités ci-après sont également étudiés avec attention sur la base de la liste de contrôle de la norme et l'application des règles est vérifiée:

- acquisitions;
- infrastructure;
- environnement de travail;
- procédures et relevés;
- gestion des moyens de surveillance et d'évaluation;
- fourniture des produits et des prestations;
- processus axés sur les besoins des clients;
- gestion des produits et services défectueux;
- améliorations et évolutions générales.

Au terme de cette enquête intensive d'un jour et demi, on procède à une discussion finale durant laquelle l'expert présente les résultats de l'audit et les éventuels écarts constatés, tout en donnant des pistes sur les mesures de correction à prendre et les possibilités d'amélioration. Le rapport d'audit contient les résultats de l'examen effectué et sert à prouver que le système de gestion de la qualité répond aux exigences de la norme. C'est sur cette base et sur la recommandation de l'expert auprès de la commission compétente de la SQS que la décision de certifier l'entreprise repose.

### **Examen passé avec brio, aucun point faible relevé**

Alcosuisse a passé l'audit de recertification d'octobre 2010 sans qu'un seul point faible soit découvert. Son certificat d'assurance qualité a donc été renouvelé sans condition pour trois ans. La grande efficacité et le faible taux d'erreur d'Alcosuisse ont de nouveau produit une forte impression sur l'expert. Ce dernier souligne qu'Alcosuisse accorde toujours la plus grande importance au service à la clientèle et que les prestations fournies sur le marché, de même que leur fiabilité, sont exemplaires. De plus, il juge que le niveau du manuel relatif à l'assurance qualité est élevé. A cela s'ajoute la pratique des exploitations de Delémont et de Schachen, dont la structure et l'entretien sont excellents. Tous ces points positifs laissent donc entrevoir de belles perspectives d'avenir pour les clients d'Alcosuisse en matière de qualité.

*Urs Zauner, Alcosuisse  
Berne, le 1er février 2011*