

9001 (QUALITÉ), 14001 (DÉVELOPPEMENT DURABLE), 26000 (RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE)...

Les normes ISO, outils de compétitivité trop peu utilisés

« Verbatim

LISE AGOPIAN, présidente de **Byophiderm** « J'ai passé 20 ans dans l'industrie pharmaceutique avant de créer ma boîte, et dans les années 90, l'ISO 9001, c'était une véritable usine à gaz ! Mes collaboratrices m'ont poussée à revoir ma position pour Biophyderm. Je me suis rendu compte à quel point c'était intéressant. »

CLARE HART, présidente d'Ilo « On a toujours l'impression que les normes ISO sont réservées aux grandes entreprises, alors qu'au contraire, elles sont essentielles pour les plus petites. Ça nous oblige à nous professionnaliser, et c'est très fédérateur au niveau de l'équipe. »

CHRISTINE SORLI, déléguée régionale de l'Afnor « Certains voient ça comme une lourdeur administrative alors que si la norme est bien adaptée à l'entreprise, sa taille et son secteur d'activité, alors c'est une source de dynamisme. Ce n'est pas parce qu'on est structuré qu'on est sclérosé. »

LAURENT ROUSSEAU, PDG d'Oceasoft « Depuis que l'on est certifié ISO 9001, en 2009, on augmente notre CA de 20 % chaque année. La certification a clairement contribué à l'augmentation. On réalise 33 % de notre CA à l'export, et dans certains pays, comme l'Amérique du Nord, c'est un élément essentiel pour gagner des marchés. »

Les normes ISO, notamment 9001 et 14001 séduisent de plus en plus de chefs d'entreprise régionaux. Mais ces systèmes de management, certifiés au niveau international, qui sont des outils de compétitivité et de productivité permettant aux PME et TPE de se structurer, sont encore très peu utilisés par les entreprises régionales.

Un outil de différenciation

Alci, petite entreprise de sept personnes installée à Pérols, et spécialisée dans le développement d'applications robotiques et le contrôle qualité, a fait le choix de la certification dès ses débuts, en 2007. « Nous avons bâti notre entreprise sur la norme ISO 9001, indique David Barral, le responsable R&D d'Alci. On s'attaquait au domaine de l'industrie, eux-mêmes sont structurés grâce aux normes ISO. Nous avons senti qu'il fallait répondre avec le même langage, et le marché nous a donné raison. » Le petit poucet du secteur a obtenu la certification en 2010, ce qui lui permet aujourd'hui de négocier des marchés avec des géants industriels, comme Limagrain. Et d'espérer pour 2013 la signature de contrats importants.

La différenciation est l'un des avantages principaux de la certification. APF 34, entreprise montpelliéraine qui mène plusieurs activités (recyclage de cartouches d'imprimantes, production de volets roulants...), et dont 50 des 70 employés sont en situation de handicap, en est absolument convaincue. À tel point que l'entreprise est certifiée selon trois normes ISO : 9001, 14001 et 26000, mais également santé et sécurité au travail. « Systèmes d'organisation, les normes nous permettent d'être plus performants, analyse Christophe Rey, le directeur d'APF. Mais cela apporte surtout en externe. Nous travaillons avec Vinci ou l'Éducation nationale. C'est clairement parce que nous sommes les seuls dans notre domaine à être certifiés sur les quatre tableaux. » L'entreprise, en constante progression, va frôler les 3,2 M€ de CA en 2012. Soit une croissance de 10 %, due en partie aux sésames ISO qui lui permettent de remporter marchés et appels d'offres.

Réticences

Alci et APF 34 sont pourtant bien seuls à opter pour ces certifications qui semblent faire des miracles : en 2012, seules 1 % des entreprises languedociennes sont ISO 9001, certification la plus répandue, soit entre 1 100 et 1 300 entreprises, selon des chiffres communiqués par l'Afnor, organisme français de coordination de la normalisation. Les patrons languedociens, comme les autres - la moyenne nationale est identique - en ont gardé l'image d'un système réservé aux grands comptes, d'une lourdeur administrative



À APF 34, la certification est une culture : l'entreprise est certifiée ISO 9001, 14001, 26000 (responsabilité sociétale) et OH SAS 18001 (santé et sécurité au travail). Une attitude qui permet, selon le dirigeant Christophe Rey (photo), de remporter de nombreux appels d'offres, mais aussi de gagner en crédibilité.

paralysante.

Le coût est aussi parfois l'une des principales sources de réticence : plusieurs milliers d'euros pour la préparation, autant pour la certification, selon la taille de l'entreprise. Chez Ilo, société de traduction (Baillargues), qui revendique cinq certifications, c'est un budget de 6 000 à 7 000 € par an, sans compter une personne dédiée au sein d'un effectif de 18. Pour Clare Hart, sa présidente, ce n'est pas de l'argent perdu : « Grâce au 14001 (management du développement durable, NDLR), nous avons réduit de 30 % la facture d'électricité, de près de 50 % notre consommation de papier. Avec l'ISO 9001, nos clients sont plus satisfaits. Mais c'est plus difficile à chiffrer. »

Des gains inchiffrables

Pour Christine Sorli, déléguée régionale de l'Afnor, organisme français de coordination de la normalisation, il faut le voir de la même manière : « Finalement, la mise en place de la norme, étape qui mène à la certification, est la partie la plus importante. L'entreprise réduit ses coûts de non-qualité et adopte un nouveau modèle de management. Le problème, c'est qu'on ne sait pas encore chiffrer ces gains. Du coup, les entreprises ne voient que le coût d'entrée. » « J'ai l'exemple d'un imprimeur que j'ai accompagné dans la mise en place de l'ISO 9001, raconte Max Ducros, à la tête de la société de conseil PDCA. 9 % de son CA passait en rebuts, parce que les produits n'étaient pas conformes à l'attente des clients. À la fin de la démarche, il n'en était plus qu'à 3 %. » L'Afnor a créé une chaire à l'université Paris Dauphine afin de mieux chiffrer ces gains effectifs. Pour battre en brèche l'idée reçue selon laquelle les normes n'auraient pas leur place dans le tissu économique régional.

Céline Dupin