

N° 56 - AVRIL - MAI - JUIN 2012 - TRIMESTRIEL - 20 €

www.qualityandco.com

NOTRE DOSSIER

LE GUIDE 2012

DES ORGANISMES DE CONSEIL ET DE FORMATION

page 23

ACTUALITÉS

Création de l'association France Qualité Performance

page 6

QUALITÉ ET MANAGEMENT

Comprendre et maîtriser ToC Lean Six Sigma

page 13

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Chez Lapro, une démarche environnementale exemplaire

page 18

COMPÉTENCES

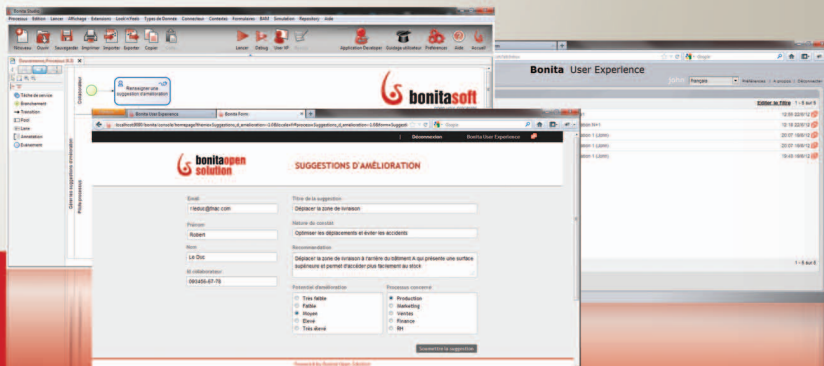
Former des experts en RSE

page 29

SYSTÈME D'INFORMATION ET QUALITÉ BPM

La gestion des processus métier de l'entreprise

page 71



Retour d'expérience

Une démarche environnementale exemplaire

Lapro Environnement devient officiellement une entreprise éco-responsable en obtenant la certification ISO 14001. Après plusieurs années d'implication et de sensibilisation des équipes aux gestes éco-citoyens comme le tri des déchets, la consommation raisonnée de l'eau et de l'électricité..., le nouveau défi de l'ISO 14001 a permis le déploiement d'un vrai dispositif complet, concret et surtout novateur.

Cuve de récupération d'eau de pluie de 9 000 litres, flotte de véhicules hybrides, mise en place d'un mur végétal de 5 m², parrainage d'une ruche pour protéger les abeilles... tout a été pensé pour limiter l'impact de l'entreprise sur l'environnement et les risques de pollution accidentelle liés à son activité de désamiantage. Entreprise déjà certifiée qualité ISO 9001 depuis 2005, cette nouvelle étape garantit aux clients de Lapro Environnement des chantiers toujours plus sûrs et respectueux des hommes et de l'environnement. Patrick Lambreghts, directeur général de Lapro Environnement est à l'initiative de la démarche certification et a suivi le projet jusqu'à l'obtention de l'ISO.

Comment est structurée l'organisation du management de la Qualité dans l'entreprise ?

Patrick Lambreghts. En tant que directeur, j'ai initié les différentes démarches ISO 9001, ISO14001 et la démarche en cours OHSAS 18001. Jem'en suis toujours occupé de très près, j'assiste, par exemple, à toutes

les réunions avec notre consultant Dextral, et tous les audits des organismes de certification.

Dans la gestion au jour le jour, le responsable management de qualité et environnement est le responsable technique de l'entreprise, Christophe Nowicki. Il gère l'ensemble du système de management intégré (on l'appelle intégré parce qu'il s'agit de qualité et d'environnement).

L'ensemble du personnel a été formé au SMI (système de management intégré) par des formations de courte durée et des réunions de sensibilisation. Le but est que le SMI fasse partie intégrante de la vie de l'entreprise. Il faut éviter que ce ne soit que quelques personnes qui s'en occupent tandis que le reste du personnel ne le perçoit que comme une contrainte imposée.

Quels sont les objectifs de votre démarche ?

P. Lambreghts. Lapro Environnement a opté pour la mise en place d'un système intégré ISO 9001 et 14001 pour répondre aux besoins des clients et ainsi assurer le



développement de la société tout en s'efforçant de respecter l'environnement. En effet, depuis 2005 la société a concrétisé sa politique qualité par l'obtention du certificat ISO 9001. Conscient aussi, de l'impact de son activité sur l'environnement, Lapro Environnement a eu la volonté de limiter ses effets en se lançant dans une démarche ISO 14001.

Ainsi, nous nous fixons des axes prioritaires d'amélioration en termes :

De qualité : instaurer des procédures de travail et une culture qualité dans l'organisation afin de garantir le développement de nos activités et le respect des exigences client, assurer la formation du personnel et garantir un cadre de travail pour que chaque salarié se sente motivé d'effectuer ses tâches de la meilleure façon et de contribuer à la satisfaction client.

D'environnement : la réduction de la consommation des ressources comme l'eau



et l'électricité. L'optimisation des déplacements des commerciaux et l'utilisation de véhicule à faible émission de CO₂, la maîtrise du tri sélectif et la valorisation au maximum des déchets, le respect des exigences légales et plus particulièrement, au vu de son activité, la réglementation liée à l'amiante, aux respects des règles de sécurité et à la gestion des déchets dangereux, la prévention des risques de pollutions accidentelles des eaux et de l'air sur notre station de décontamination.

Comment se déroulent l'accompagnement de la démarche et son suivi ?

P. Lambreghts. Depuis 2010, Lapro Environnement fait appel à la société Dextral pour le suivi du système « qualité » ISO 9001. En 2011, le projet d'obtention de la certification « environnement » ISO 14001 s'y est ajouté. Dextral nous accompagne dans le lancement de notre projet « sécurité » OHSAS 18001.

Pour ce genre de projet, il est plus rapide, plus économique et plus professionnel de faire appel à des consultants spécialisés dans les systèmes ISO. Car l'objectif n'est pas de devenir un pro dans le formalisme des différents systèmes de management. Il est d'appliquer les principes selon les normes ISO 9001, ISO 14001 et bientôt OHSAS 18001. Un consultant Dextral nous visite en moyenne une fois par mois pour faire le point sur différents aspects du système, pour effectuer des audits internes et pour participer à la réunion de direction qui reprend tous les éléments importants du



Patrick Lambreghts est diplômé en Sciences Économiques à l'Université d'Anvers. Après diverses expériences professionnelles aux États-Unis, en Europe et en Asie, notamment dans l'industrie de l'emballage, il fonde Lapro Belgique en 1989, puis, en 1996, Lapro Environnement pour le marché français alors naissant du retrait de l'amiante.

Lapro Environnement est un distributeur leader de matériels, de consommables et de services dédiés au retrait de matériaux polluants tels l'amiante ou le plomb. « Notre gamme de produits et services - location, maintenance, décontamination - est suffisamment large pour apporter une solution sur mesure à chaque client, à l'achat comme à la location. L'entreprise est installée à Goussainville (95), à proximité immédiate de la zone aéroportuaire de Roissy-CDG. Cela nous permet de répondre, dans les plus brefs délais, aux besoins (souvent de dernière minute) de nos clients ». L'entreprise compte 19 salariés et a réalisé un CA 2010-2011 de 7,7 millions d'euros.

SMI. Son expertise, son savoir-faire et ses conseils nous sont précieux.

À l'interne, nous avons des revues de processus organisées avec leurs pilotes qui sont chargés de surveiller, d'améliorer leurs processus et de communiquer les résultats aux autres collaborateurs participant au processus.

Quels outils de la gestion de l'information utilisez-vous ?

P. Lambreghts. Nous travaillons avec deux logiciels de gestion : le programme de gestion commerciale (ERP) Sage 100 pour tous les documents commerciaux (achats et ventes), et un logiciel CRM pour la gestion de contacts des clients et des prospects. Dans quelques mois, s'ajoutera à cela le logiciel SharePoint qui va nous permettre de

partager nos documents techniques et commerciaux avec nos clients. Un système de gestion du SAV est également à l'étude.

Quel est l'apport de l'audit ?

P. Lambreghts. Nous avons maintenant l'habitude des audits (réalisés par AFAQ/AFNOR). Ces dernières années, aucune non-conformité majeure n'a été relevée. Mais il y a bien sûr toujours des remarques ou des pistes de progrès qui permettent d'affiner le système. Un système ISO doit être entretenu après l'obtention du certificat, l'entreprise évolue, il est donc normal et nécessaire que le système de management suive cette évolution.

Quels enseignements pouvez-vous tirer de votre expérience ?

P. Lambreghts. Nous sommes certifiés ISO 9001 depuis maintenant sept ans. La démarche n'a pas vraiment rencontré de freins, il faut pouvoir investir du temps, surtout au début. Sans l'ISO, nous n'aurions certainement pas pu structurer certaines procédures de travail. À terme, l'obtention d'une certification est donc rentable car elle permet de rendre l'entreprise plus efficace dans son fonctionnement avec comme objectif la satisfaction du client.

Comment assurer la pérennité de la démarche ? Quels développements futurs sont envisagés ?

P. Lambreghts. La pérennité de la démarche dépend de l'implication du personnel et de la direction. Nous sommes maintenant en voie d'intégrer la certification sécurité OHSAS 18001, très importante dans notre métier, à notre système de management intégré ■

