

*Témoignage de Christophe DUBUC, responsable qualité (extraits)*

SOGEGROUPE regroupant les sociétés DUMONT, TEMECA, SNB, TEMECA Outillage et PFT Mécanique est basé à Saint Nicolas d'Alhiermont en Seine Maritime. Issus de la tradition horlogère, ses métiers se sont très diversifiés, tôlerie, chaudronnerie, peinture, conception et réalisation d'outillage et de machines spéciales, mécanique de précision, découpage et emboutissage. Sa clientèle est également très diversifiée dans les secteurs du bâtiment, de l'agriculture, de la publicité, de l'aéronautique, de l'automobile, de l'hygiène ...

Initiée en 1993 chez TEMECA (le groupe n'était alors constitué que des deux sociétés DUMONT et TEMECA), la démarche qualité a permis de mettre en place une organisation basée sur l'application de procédures. La certification ISO 9002 version 1994 a ainsi été entretenue jusqu'en 2000. Par la suite, la méthode SOCLE a été appliquée avec la collaboration de Olec Kovalevsky, dans l'objectif de franchir le cap de l'ISO9001 version 2000.

Les différentes acquisitions, par croissance externe, ont abouti à la constitution d'un groupe de six sociétés dont deux seulement étaient certifiées. En 2007, le Président du Groupe, Christophe DALMASSE, a lancé un grand programme d'harmonisation de toutes les structures dans le but d'obtenir une certification unique. Bien évidemment la tâche était difficile, car chacune avait sa culture, ses méthodes de travail, mais aussi des métiers et des clients différents.

La première étape lors de cette petite révolution dans l'organisation déjà en place a été d'informer et de mobiliser l'ensemble du personnel dans le but de mieux responsabiliser chaque personne et de voir progressivement disparaître les procédures au profit de l'approche processus et de la simplification de l'organisation de notre système qualité, ce qui a été rendu possible grâce à la motivation de tout le personnel.

Les outils de management proposés par la méthode SOCLE ont été adaptés et mis en place afin de correspondre aux attentes de la direction et de l'encadrement ainsi qu'aux besoins de l'entreprise.

La cartographie de l'entreprise en processus a mis en évidence les interfaces entre les services de l'entreprise (entrée et sortie d'un processus, ressources ...), ce qui a facilité la communication interne et externe ainsi que la mise en place d'indicateurs de pilotage.

L'approche processus a eu pour corollaire de travailler sur les leviers à disposition des pilotes de processus, leur permettant d'optimiser les processus de manière autonome, en s'appuyant notamment sur les mesures de performance de leur processus et sur les actions d'améliorations décrites dans le plan d'action qualité.

Une méthode simple issue des principes de SOCLE, a été utilisée pour la mise en place des grilles de polyvalence et de compétence, adaptée aux valeurs et aux besoins de l'entreprise.

La méthode SOCLE, par son caractère synthétique, nous permet lors des revues de direction de démontrer rapidement la performance des processus, ce qui est l'une des finalités pour l'entreprise.

En s'appropriant la méthode SOCLE, il a été possible d'établir un système qualité cohérent, s'appuyant sur une politique qualité acquise et comprise par l'ensemble du personnel, basée sur un objectif majeur, qui est celui de servir et de satisfaire nos clients, et qui est résumé dans le triptyque prix/qualité/délai représenté ci-après.

L'histoire ne s'arrête pas là car l'entreprise vient de fixer les objectifs de 2010 et 2011, à savoir la certification ISO 14001, la première année, et la certification ISO TS 16949 l'année suivante.