



Certification ISO 9001

Enquête « entrants » et « sortants »

MWQ – Octobre 2010

Certification ISO 9001 – Enquête « Entrants » et « Sortants »

MWQ - octobre 2010

1. Introduction

Le document « Baromètre Qualité – Bilan 2008 » donnait un premier aperçu du contenu de cet outil, après environ 18 mois d'existence (voir : www.mwq.be – Baromètre Qualité – A propos du Baromètre – Tendances). On y analysait, de manière quantitative, les données concernant deux des certifications internationales les plus répandues, à savoir l'ISO 9001 pour la Qualité et l'ISO 14001 pour l'Environnement.

Le présent document s'inscrit dans la continuité de notre analyse des données « Certification Wallonie/Bruxelles », que nous collectons régulièrement auprès de douze organismes de certification accrédités. Depuis la mi-juin 2009, nous comptabilisons ces données, mois par mois. Ceci nous permet d'acter aujourd'hui que, si la certification ISO 14001 continue à progresser avec des taux de croissance annuels dépassant les 10%, la situation est différente du côté de l'ISO 9001, où l'on ressent une tendance à la stabilisation.

2. Enquête ISO 9001

Cette tendance à la saturation du nombre d'organismes certifiés ISO 9001 ne résulte cependant pas d'une absence de nouveaux venus, mais bien d'un phénomène de compensation entre « Entrants » et « Sortants ». Ces mouvements étant suffisamment représentatifs, nous avons décidé d'identifier les organismes correspondants, afin de les soumettre à une enquête, portant sur leurs motivations respectives d'abandon ou de choix de la certification ISO 9001.

Une telle enquête se devant de ne pas être trop exigeante en termes de temps nécessaire pour y répondre, nous avons commencé par sonder un nombre limité d'organismes, lors d'un test en province de Namur. Tout en permettant d'affiner notre questionnaire au sein de notre groupe de travail « Certificateurs », le nombre et la célérité des réponses, reçues lors de ce test, nous ont confortés dans notre décision d'étendre l'enquête à l'ensemble des « Sortants » et « Entrants » pour Wallonie/Bruxelles.

C'est ainsi que, à partir des bases de données « Certificateurs » à notre disposition, nous avons pu identifier globalement 280 « Entrants » et 349 « Sortants » ISO 9001. Ceux-ci ont reçu leur formulaire d'enquête début septembre 2010. Le taux global de réponse s'est élevé à 30%, soit 190 réponses sur les 629 formulaires envoyés.

Après élimination de réponses incomplètes ou portant uniquement sur des corrections à apporter au niveau de nos bases de données (historiques erronés, changements de noms d'organismes, passages vers un autre certificateur, erreurs de bases de données certificateurs), restaient 110 réponses exploitables, dont 78 « Entrants » et 32 « Sortants ». Les tableaux ci-dessous donnent les répartitions de ces derniers en fonction de leur taille et de leur type d'activité. On peut en conclure que c'est surtout au niveau des petites organisations que se rencontre la majorité des mouvements d'entrée (65%) et de sortie (88%) et que ceux-ci concernent relativement peu le secteur secondaire (15% d'entrées et 12 % de sorties pour Industrie et Construction cumulées).

Taille des Entrants	Nbre	%
Grande	11	14
Moyenne	16	21
Petite	51	65
Total	78	100

Taille des Sortants	Nbre	%
Grande	2	6
Moyenne	2	6
Petite	28	88
Total	32	100

Activité des Entrants	Nbre	%
Industrie	7	9
Construction	5	6
Commerce	39	50
Service	19	24
Non marchand	8	10
Total	78	100

Activité des Sortants	Nbre	%
Industrie	1	3
Construction	3	9
Commerce	25	78
Service	2	6
Non marchand	1	3
Total	32	100

Il est toutefois bon de signaler que, ces derniers temps, le Secteur automobile a pris ses distances par rapport à la certification ISO 9001, pour plutôt s'orienter vers des référentiels spécifiques. Ceci se constate très bien, lorsqu'on analyse plus en détails la liste des « Sortants ». On y retrouve une vingtaine de petites entreprises du type Commerce, ce qui donnerait, sans tenir compte de ces dernières, une répartition plus équilibrée entre tailles et types d'activités des « Sortants ».

2.1. Motivations « Entrants » ISO 9001

En ce qui concerne les « Entrants », le formulaire demandait d'identifier, au moyen des chiffres 1 à 3 en fonction de l'importance y apportée, un maximum de trois items dans deux tableaux, reprenant respectivement sept et treize possibilités.

Le premier tableau du questionnaire concernait les « Raisons », qui avaient amené des « Entrants » à se faire certifier ISO 9001, tandis que le second s'intéressait aux « Apports » escomptés de ce type de certification.

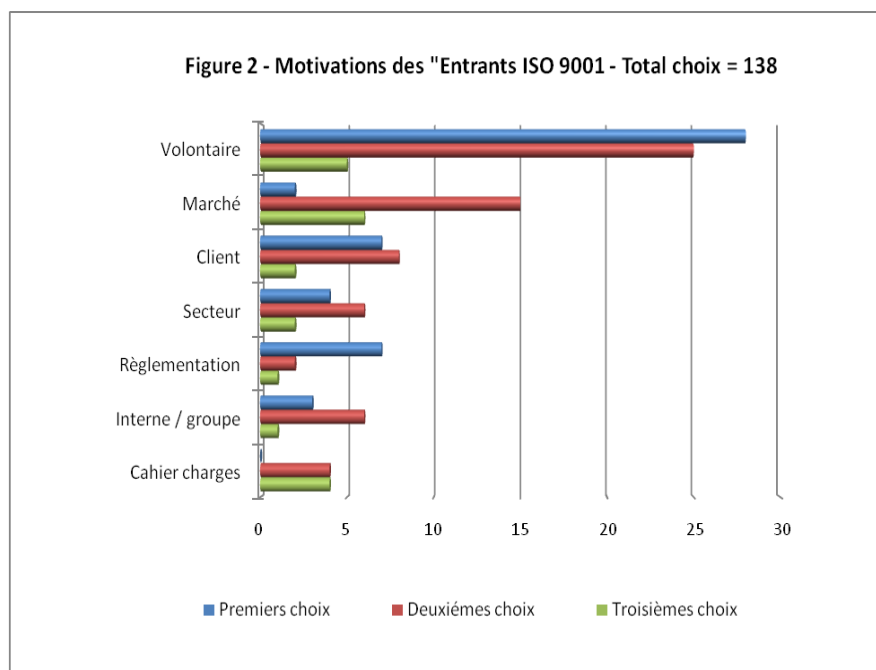
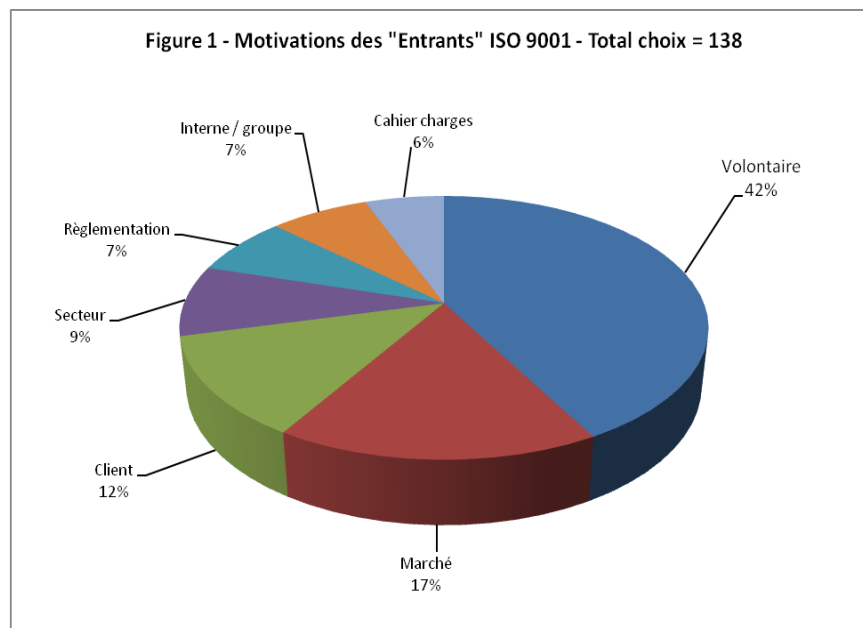
Le questionnaire « Raisons » a suscité 138 choix, représentant 59% du total des 234 possibilités offertes (78 formulaires réponses avec chacune un maximum de 3 cases à cocher). Le tableau ci-dessous reprend, dans l'ordre décroissant de leur score global, les sept items concernés, avec pour chacun de ceux-ci, la répartition entre premiers, deuxièmes et troisièmes choix.

Votre certification ISO 9001 est une démarche :	1er	2me	3me	Total
Volontaire	28	25	5	58
Imposée par le marché	2	15	6	23
Imposée par un client	7	8	2	17
Imposée par le secteur	4	6	2	12
Imposée par une réglementation	7	2	1	10
Imposée en interne/par le groupe	3	6	1	10
Imposée par un cahier de charges	0	4	4	8
Total	51	66	21	138

Les résultats de ce tableau sont synthétisés sous forme de deux graphiques ci-dessous.

Le premier graphique (figure 1) donne, en pourcentage du total général, la répartition des scores globaux de chacun des sept items. Il fait ressortir les trois choix prédominants que sont le Volontaire, le Client et le Marché, et qui représentent à eux seuls 71 % du score global. Ce résultat est rassurant, dans la mesure où il met avant tout en évidence une démarche qualité libre et axée sur le client.

Le second graphique (figure 2) donne, par item, les nombres respectifs de premiers, deuxièmes et troisièmes choix. La prédominance de l'aspect Volontaire y est particulièrement bien marquée par les pourcentages totaux des premiers (28 sur 51, soit 55%) et deuxièmes (25 sur 66, soit 38%) choix que recueille cet item.



Le questionnaire « Apports » a suscité 219 choix, représentant 93 % du total des 234 possibilités offertes (78 formulaires réponses avec chacune un maximum de 3 cases à cocher). Le tableau ci-dessous reprend, dans l'ordre décroissant de leur score global, les

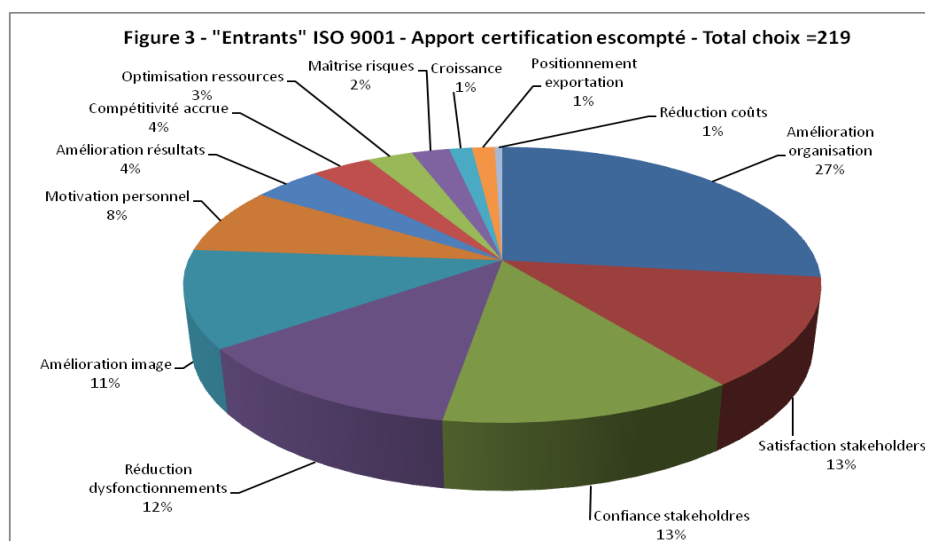
treize items concernés, avec pour chacun de ceux-ci, la répartition entre premiers, deuxièmes et troisièmes choix.

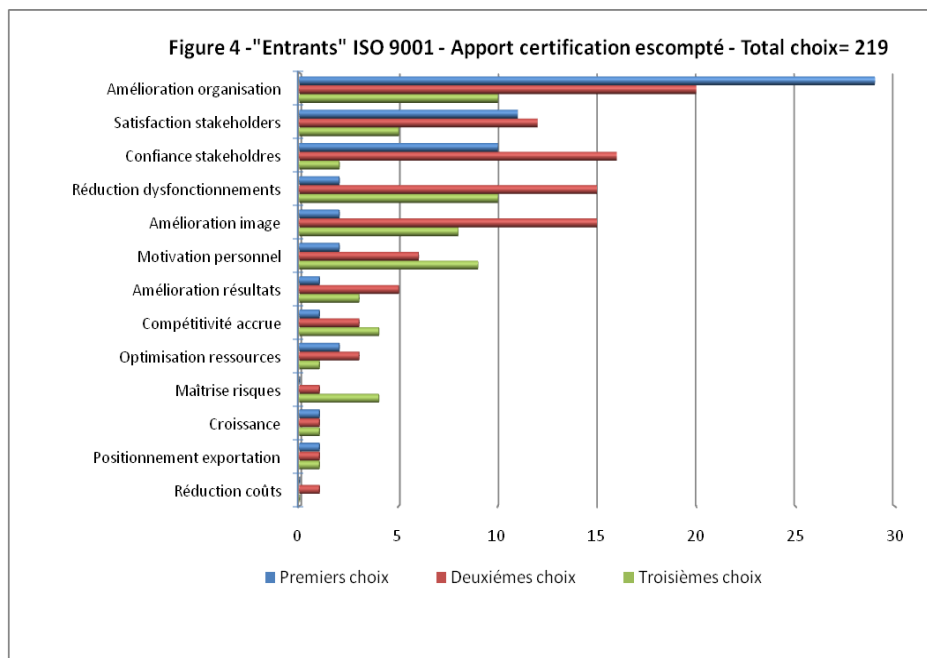
Que va vous apporter la certification ISO 9001 ?	1er	2me	3me	Total
Amélioration de votre organisation	29	20	10	59
Satisfaction de vos clients, sous-traitants, partenaires	11	12	5	28
Confiance de vos clients, sous-traitants, partenaires	10	16	2	28
Réduction de dysfonctionnements	2	15	10	27
Présentation d'une meilleure image de votre organisation	2	15	8	25
Motivation, sensibilisation et fédération de votre personnel	2	6	9	17
Amélioration de vos résultats	1	5	3	9
Augmentation de votre compétitivité sur les marchés	1	3	4	8
Optimisation de vos ressources	2	3	1	6
Maîtrise de risques opérationnels	0	1	4	5
Croissance	1	1	1	3
Meilleur positionnement à l'exportation	1	1	1	3
Réduction des coûts	0	1	0	1
Total	62	99	58	219

Les résultats de ce tableau sont synthétisés sous forme de deux graphiques ci-dessous.

Le premier graphique (figure 3) donne, en pourcentage du total général, la répartition des scores globaux de chacun des treize items. Il montre clairement que l'amélioration de l'organisationnel et du relationnel prennent nettement le pas sur l'attente de retombées financières directes.

Le second graphique (figure 4) donne, par item, les nombres respectifs de premiers, deuxièmes et troisièmes choix. La prédominance de l'aspect amélioration de l'organisation est ici confirmée par le nombre le plus élevé de premiers choix que cet item recueille (29 sur 62, soit 47%). Les nombres de seconds choix, quant à eux, diminuent quasi régulièrement, lorsqu'on se déplace vers le bas du tableau.





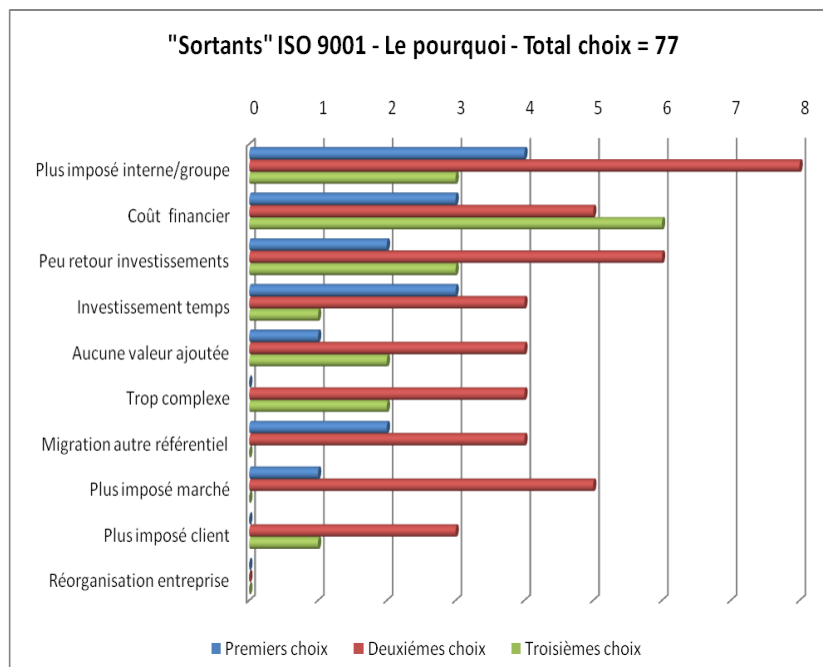
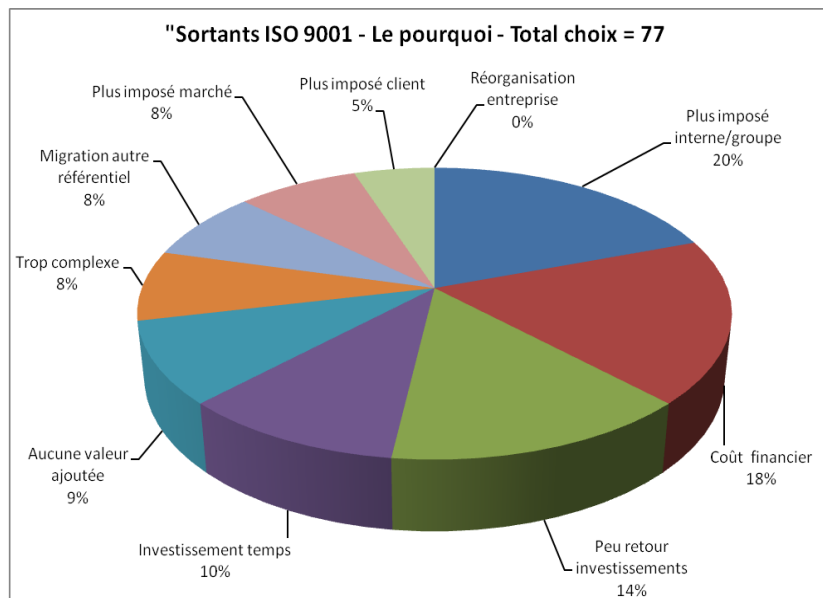
2.2. Motivations « Sortants » ISO 9001

En ce qui concerne les « Sortants », le formulaire d'enquête demandait d'identifier, au moyen des chiffres 1 à 3 en fonction de l'importance y apportée, un maximum de trois items dans un tableau, reprenant dix possibilités du « Pourquoi » avoir décidé d'abandonner la certification ISO 9001.

On relève au total 77 sélections, représentant 80% du total des 96 possibilités offertes (32 réponses avec chacune un maximum de 3 cases à cocher). Le tableau ci-dessous reprend, dans l'ordre décroissant de leur score global, les dix items concernés, avec pour chacun de ceux-ci, les nombres des premiers, deuxièmes et troisièmes choix.

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous quitté l'ISO 9001?	1er	2me	3me	Total
Ce n'est plus une imposition en interne/du groupe	4	8	3	15
Coût financier	3	5	6	14
Peu de retour sur investissement	2	6	3	11
Trop d'investissement en temps	3	4	1	8
Aucune valeur ajoutée	1	4	2	7
Trop complexe	0	4	2	6
Migration vers un autre référentiel	2	4	0	6
Ce n'est plus une imposition du marché	1	5	0	6
Ce n'est plus une imposition du client	0	3	1	4
Réorganisation d'entreprise	0	0	0	0
Total	16	43	18	77

Les résultats de ce tableau sont synthétisés sous forme de deux graphiques ci-dessous. Le premier (figure 5) donne, en pourcentage du total général, la répartition des scores globaux de chacun des dix items, tandis que le second (figure 6) donne, par item, les nombres respectifs des premiers, deuxièmes et troisièmes choix. Pour les raisons explicitées ci-dessus, nous avons, sans surprise, retrouvé une majorité de choix du Secteur automobile, sous les items de type « plus imposé par... ». Mis à part cette particularité, il est clair que c'est avant tout, pour une question de complexité et de coût, que des organismes quittent la certification ISO 9001. Résultat également attendu, dans la mesure où la majorité des « Sortants » sont des organismes de petite taille.





Le MWQ

Conçu sous la forme d'un réseau, le Mouvement Wallon pour la Qualité, en abrégé MWQ, a été fondé en juin 1999 à Namur, en vue de coordonner la promotion de la Qualité auprès de l'ensemble des organisations socio-économiques wallonnes et contribuer ainsi au développement de la région et indirectement du pays tout entier.

Notre vision

« Faire de la Wallonie une terre d'Excellence ! »

Nos missions

Promouvoir et développer en Wallonie la prise en compte et la mise en œuvre du concept Qualité sous toutes ses formes et dans tous les secteurs d'activité humaine, notamment par la recherche de l'excellence, l'amélioration de la sécurité et du bien-être et le respect de l'environnement et de l'éthique.

Créer, animer, dynamiser et fédérer un réseau d'acteurs actifs dans le domaine de la Qualité, d'en coordonner les actions et d'en promouvoir les synergies.

Se positionner, par nos compétences et notre expertise comme l'interlocuteur privilégié des instances et autorités, tant privées que publiques, régionales, communautaires, fédérales et internationales, pour toutes les matières concernant le domaine de la Qualité.

Nos 5 actions prioritaires

- 1- Fournir aux décideurs les informations et orientations en matière de Qualité
- 2- Développer, exploiter et communiquer la veille des tendances en matière de Qualité
- 3- Etre un laboratoire de méthodes et d'outils créatifs, innovants et pratiques
- 4- Assurer la promotion et la mise en place d'outils et de recueils de bonnes pratiques
- 5- Evaluer la reconnaissance des outils par les utilisateurs

Avec
le soutien de la



Wallonie