



FRANÇAIS

Des normes oui, mais à bon escient

A la tête de la société QSIPlus, Patrick Degoumois et Salomé Urban comptent parmi les défenseurs des normes, mais sont quelque peu dubitatifs quant à ce que l'on en fait. Leur bureau de conseil veut amener du bon sens dans la mise en place et l'utilisation de ces prescriptions.

Par ses audits internes, QSIPlus aide les entreprises à mettre en place leurs systèmes de management en les orientant et les conseillant dans tout ce qui ne touche pas directement à leur core business. Ses interventions se focalisent sur des points souvent méconnus ou mis de côté. Un décolleteur, par exemple, sera très compétent en mécanique mais pourra ne pas se sentir à l'aise dans la gestion du personnel ou des achats. Or il est primordial de bien identifier les compétences et les connaissances personnelles pour en tirer le meilleur profit. Ce d'autant plus que la tendance actuelle visant à systématiquement raboter les prix augmente le risque d'engager du personnel dont les compétences laissent à désirer ou dont les aptitudes réelles sont mal utilisées.

Bien introduite, une norme n'est pas que contraintes

Lorsque de nouvelles valeurs de normes sont proposées, elles sont étudiées dans un premier temps par des comités de réflexion formés pour l'occasion dans divers pays. Un des points forts de QSIPlus est d'être membre de ces comités consultatifs et ainsi d'avoir une vision prioritaire sur sa concurrence. Elles sont ensuite retravaillées en fonction des retours. L'un des problèmes de cette démarche réside dans le fait que le certificateur, souvent inclus dans ces comités, offre des prestations de consulting sur le sujet et agit ainsi en double fournisseur. Affichant dès lors une position litigieuse de juge et partie. L'efficacité des normes pour le client final devient sujette à caution et leur crédibilité est mise à mal, ce qui ne fait que conforter les sceptiques dans leur manière de voir. Une norme est pourtant un bon guide, à condition toutefois que l'on prenne le temps de bien la comprendre et de voir ce qu'elle peut amener comme améliorations. Ce d'autant plus qu'elle risque de subir quelques «transformations» chaque fois qu'elle est traduite. Patrick Degoumois et Salomé Urban font donc office de traducteurs pour une bonne interprétation et rappellent qu'une certification n'est pas une obligation mais est plutôt à considérer comme la cerise sur le gâteau en mettant en place un système de management performant.

L'un des débats actuels concerne la mise en place de systèmes parallèles qui se rapprochent d'une labellisation qui prendrait en

compte la qualité. Mais il faut pour cela s'accorder sur le terme même de qualité, concept global qui englobe toute la chaîne, du bureau technique à la vente, en passant par la distribution et le support. Or ce message peine à passer pour des raisons financières, la qualité ayant un prix, et sociétales, le client final ne mettant pas une priorité à savoir si le produit qu'il achète est par exemple fabriqué suivant les principes de durabilité.

Agir doit comporter la notion d'analyse du risque

Une amélioration continue des processus s'appuie d'une part sur une analyse régulière de la situation. Cette analyse peut se faire selon le concept PDCA (Plan-Do-Check-Act). Elaborée par William Edwards Deming, chercheur américain reconnu dans le monde de la qualité, cette méthode démontre l'importance de suivre un cercle vertueux pour résoudre durablement toute sorte de problèmes auxquels peuvent être confrontées les entreprises, mais aussi pour innover en lançant de nouvelles idées de manière contrôlée. Les différentes normes que l'on connaît aujourd'hui tournent sur un modèle basique qui permet de vérifier si le PDCA est bon.

A cette approche scientifique, les fondateurs de QSIPlus, n'hésitant pas à bousculer les idées établies, ajoutent une touche plus personnelle en affirmant que la norme 9001 pourrait quasiment être remplacée par un seul mot, le respect. Respect de son client, de son fournisseur, de ses collaborateurs. En respectant chacune des parties, on les amène plus facilement à adhérer à son mode de fonctionnement. Tous les principes de management devraient s'articuler autour de cette notion. Une fois l'adhésion acquise, il n'y a plus de raison d'avoir recours à des styles de direction basés sur la peur ou la menace.

Autrement dit, une entreprise pouvant s'appuyer sur un bon leadership, maîtrisant son cycle PDCA et ayant su instaurer un climat de respect est en bonne situation. Elle peut dès lors simplifier drastiquement sa documentation et ainsi ne se consacrer qu'à l'opérationnel de ses activités, véritable partie à valeur ajoutée de l'organisme.

Séminaire J-Tech'20 à Fribourg

QSIPlus organise le 10 septembre prochain une journée d'informations animée par plusieurs spécialistes durant laquelle des sujets tels que restructuration, réorganisation, élargissement de son champ d'activités, etc, seront traités. L'objectif de cette journée est de donner de nouvelles impulsions liées à la mise en œuvre des systèmes de management et de solutions spécifiques liées non seulement à la qualité, mais également à l'efficacité de son organisation. Le programme et le formulaire d'inscription seront prochainement à disposition sur le site internet de l'entreprise, www.qsiplus.com.

Portraits

Les deux conseillers sont actifs à temps partiel auprès d'une holding neuchâteloise. Salomé Urban y occupe le poste de Responsable Management Qualité alors que Patrick Degoumois y est l'Expert Qualité. Tous deux sont auditeurs européens. Courant 2016, ils entament les démarches en vue de créer leur bureau de conseil qui voit le jour officiellement en décembre 2017. Ils sont donc employés à temps partiel dans deux sociétés. Une situation favorable à toutes les parties, puisque la holding bénéficie également du fait que les deux auditeurs continuent à se former régulièrement et à se maintenir à niveau grâce aux échanges faits avec leurs audités.

DEUTSCH

Nur sinnvolle Normen sind zweckmäßig

Patrick Degoumois und Salomé Urban, die Geschäftsleiter der Firma QSIPlus, gehören zu den Befürwortern von Normen, sind aber etwas skeptisch, was deren Einsatz betrifft. Ziel der Consulting-Firma ist darauf zu achten, dass man bei der Einrichtung und Umsetzung von Normen den gesunden Menschenverstand walten lässt.

QSIPlus führt interne Audits durch, um Unternehmen bei der Einrichtung von Managementsystemen zu helfen; die Beratungstätigkeit betrifft sämtliche Bereiche, die das Kerngeschäft nicht direkt betreffen. Bei den Audits werden insbesondere Aspekte unter die Lupe genommen, die oft verkannt bzw. außer Acht gelassen werden. So ist zum Beispiel ein Decolleteur bestens geeignet, um Mechanikerarbeiten auszuführen, während seine Kompetenzen im Personal- oder Einkaufsmanagement möglicherweise sehr zu wünschen übrig lassen. Die Ermittlung der persönlichen Fähigkeiten und Kenntnisse ist jedoch unerlässlich, um sie maximal nutzen zu können. Dies ist umso wichtiger, als heutzutage die meisten Unternehmen auf Sparkurs sind. Dieser Trend geht mit dem Risiko einher, dass Mitarbeiter eingestellt werden, die nicht die erforderlichen Kompetenzen mitbringen, oder deren tatsächliche Fähigkeiten nicht nutzbringend eingesetzt werden.

Eine sinnvolle Norm bringt nicht nur Einschränkungen

Wenn neue Standardwerte zur Diskussion stehen, erfolgen zunächst Untersuchungen im Rahmen von Arbeitsgruppen, die zu diesem Zweck in verschiedenen Ländern eingerichtet werden. Die Tatsache, dass QSIPlus solchen Beratungsorganen angehört, ist von großem Vorteil, da das Unternehmen damit der Konkurrenz einen Schritt voraus ist. Anschließend werden neue Normen gemäß den Feedbacks überarbeitet. Diese Vorgehensweise ist insofern problematisch, weil die Zertifizierer häufig in solchen Ausschüssen vertreten sind und gleichzeitig Beratungsleistungen anbieten; somit treten sie als doppelte Anbieter auf und haben sowohl die Rolle des Richters und als auch der Prozesspartei inne. Damit werden Normen für den Endkunden fragwürdig und ihre Glaubwürdigkeit wird beeinträchtigt, was wiederum Skeptiker in ihrer Denkweise bestärkt. Dennoch gelten Normen als

ausgezeichnete Richtlinien, sofern man sich die Zeit nimmt, ihren Inhalt richtig zu verstehen und ihr Verbesserungspotential zu erkennen. Dieser Aspekt ist besonders wichtig, da bei jeder Übersetzung von Normentexten die Gefahr besteht, dass die ursprüngliche Aussage leicht verändert wird. Aus diesem Grund übernehmen Patrick Degoumois und Salomé Urban solche Übersetzungen, damit die richtige Auslegung gewährleistet ist; abgesehen davon rufen sie in Erinnerung, dass Zertifizierungen nicht vorgeschrieben sind, aber große Vorteile bringen, weil sie ein effizientes Managementsystem sicherstellen.

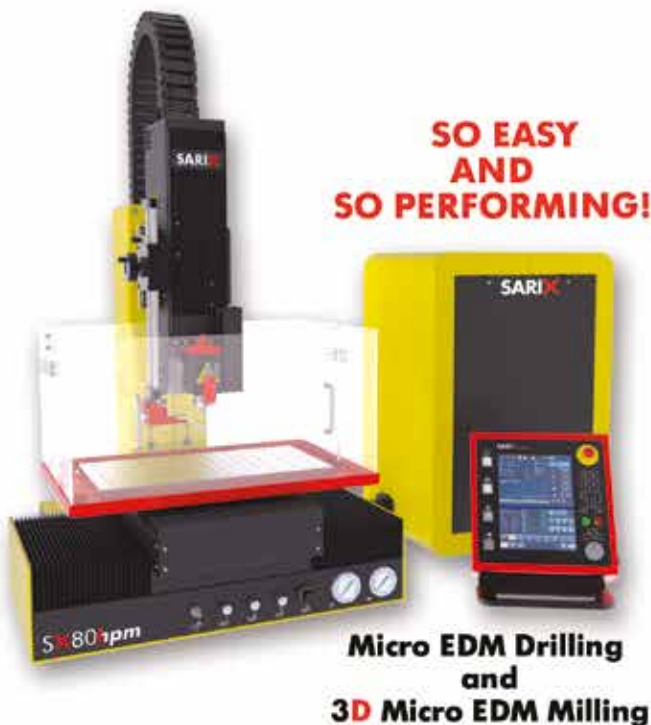
Derzeit wird über die Einrichtung von parallelen Systemen diskutiert; eine Zertifizierung, die den Qualitätsaspekt berücksichtigt, steht zur Debatte. Dazu ist allerdings eine Einigung über den Begriff Qualität erforderlich – Qualität ist bekanntlich ein globales Konzept, das die gesamte Kette, vom technischen Büro über den Vertrieb und Kundendienst bis hin zum Verkauf umfasst. Aber es gibt mehrere Gründe, warum sich dieses Konzept nur schwer durchsetzt: Erstens hat Qualität einen Preis, zweitens legt der Endkunde nicht unbedingt Wert darauf, dass das gewünschte Produkt beispielsweise gemäß Nachhaltigkeitsprinzipien hergestellt wurde.



Team QSIPlus



NEW
TABLE TOP MACHINE
SX80 - hpm
HIGH PRECISION MICRO EROSION MACHINE



MICRO MECHANICS
MICRO MOLD
AUTOMOTIVE
TEXTILE
MEDICAL
AEROSPACE

SARIX
3D MICRO EDM MACHINING
sarix.com

Handeln unter Einbeziehung einer Risikoanalyse

Die ständige Verbesserung der Prozesse beruht zum Teil auf einer regelmäßigen Analyse der Situation. Diese Analyse kann gemäß dem PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) erstellt werden. Diese Methode wurde vom weltweit anerkannten amerikanischen Forscher William Edwards Deming entwickelt; sie zeigt auf, wie wichtig es ist, einen positiven Kreislauf zu durchlaufen, um die verschiedenen Probleme, denen Unternehmen begegnen, nachhaltig zu lösen, aber auch um zu innovieren, indem neue Ideen nach einer eingehenden Prüfung umgesetzt werden. Die heute gängigen Normen beruhen auf einem Grundmodell, anhand dessen überprüft werden kann, ob der PDCA-Zyklus geeignet ist.

Die Begründer von QSIPlus zögern keineswegs, alte Konzepte in Frage zu stellen, und fügen diesem wissenschaftlichen Ansatz eine persönliche Note hinzu, indem sie bekräftigen, dass die Norm 9001 im Grunde genommen durch ein einziges Wort ersetzt werden könnte, nämlich «Respekt»: Respekt gegenüber den Kunden, den Lieferanten und den Mitarbeitern. Wird dieses Prinzip eingehalten, sind die Betroffenen viel eher bereit, die Spielregeln des Unternehmens zu akzeptieren. Aus diesem Grund sollte der Begriff Respekt in jedem Managementgrundsatz seinen Platz haben. Wenn die verschiedenen Beteiligten der Arbeitsweise des Unternehmens zustimmen, gibt es keinen Grund mehr, auf Angst oder Drohungen beruhende Führungsstile zurückzugreifen.

Ein Unternehmen, das sich auf eine gute Führung stützen kann, seinen PDCA-Zyklus gut beherrscht und es verstanden hat, ein Klima des Respekts zu schaffen, erfreut sich einer guten Situation: Damit kann es seine Dokumentation drastisch vereinfachen und sich infolgedessen auf die operativen Aspekte seiner Aktivitäten konzentrieren, die für die tatsächliche Wertschöpfung wesentlich sind.

J-Tech'20-Seminar in Freiburg (Schweiz)

QSIPlus veranstaltet am 10. September einen von mehreren Spezialisten betreuten Informationstag, an dem Themen wie Umstrukturierung, Reorganisation, Erweiterung des Tätigkeitsbereichs usw. behandelt werden. Ziel dieses Tages ist es, neue Impulse in Bezug auf die Einrichtung von Managementsystemen und spezifische Lösungen zu geben, die nicht nur auf Qualität, sondern auch auf die Effizienz der Unternehmensorganisation ausgerichtet sind. Das Programm und das Anmeldeformular werden demnächst auf der Website (www.qsiplus.com) des Unternehmens verfügbar sein.

Portraits

Die beiden Berater arbeiten auf Teilzeitbasis in einer Neuenburger Holdinggesellschaft. Salomé Urban ist für den Bereich Qualitätsmanagement verantwortlich, während Patrick Degoumois Qualitätsexperte ist. Beide sind europäische Wirtschaftsprüfer. 2016 unternahmen sie Schritte zur Gründung einer eigenen Beratungsfirma, die offiziell im Dezember 2017 gegründet wurde. Somit sind sie in zwei Unternehmen teilzeitbeschäftigt, was für alle Beteiligten von Vorteil ist, da die Holding auch davon profitiert, dass beide Wirtschaftsprüfer regelmäßig an Fortbildungen teilnehmen und durch den Austausch mit den von ihnen geprüften Unternehmen stets auf dem neuesten Stand sind.

ENGLISH

Standards: yes, but wisely

At the head of QSIPlus, Patrick Degoumois and Salomé Urban are among the defenders of standards, but are somewhat dubious about what we do with them. The aim of their consultancy firm is to bring common sense to the implementation and use of these requirements.

Through its internal audits, QSIPlus helps companies to set up their management systems by guiding and advising them in everything that is not directly related to their core business. Its interventions focus on points that are often ignored or set aside. A bar turner, for example, will be very competent in mechanics but may not feel comfortable in personnel or purchasing management. Identifying personal skills and knowledge is key to getting the most out of them. This is all the more so as the current trend to systematically cut prices increases the risk of hiring staff whose skills leave something to be desired or whose real abilities are misused.

Properly introduced, a standard is not just a constraint

When new standard values are proposed, they are first studied by task forces formed for the occasion in various countries. One of the strong points of QSIPlus is to be a member of these advisory committees and thus to have a priority vision on its competition. They are then reworked according to the returns. One of the problems with this approach lies in the fact that the certifier, often in-

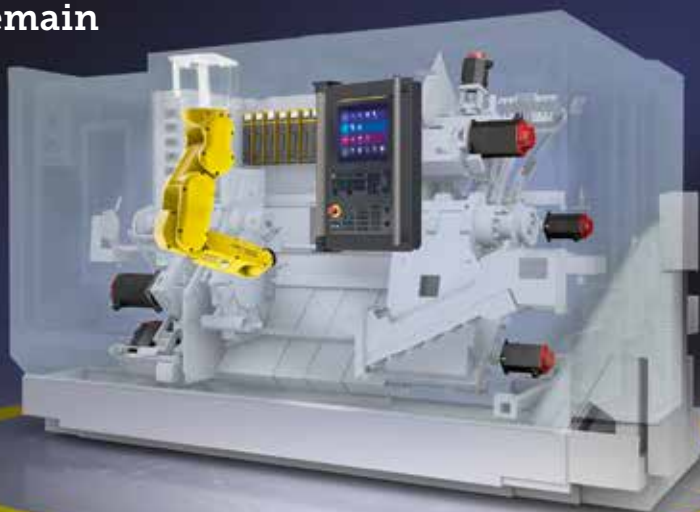
cluded in these committees, offers consulting services on the subject and thus acts as a double provider. Thus displaying a litigious position as judge and party. The effectiveness of the standards for the end customer becomes questionable and their credibility is undermined, which only reinforces the sceptics in their way of seeing things. A standard is a good guide, but only if you take the time to understand it well and see what improvements it can bring about. This is all the more important since it is likely to undergo some "changes" each time it is translated. Patrick Degoumois and Salomé Urban therefore act as translators for good interpretation and remind us that certification is not an obligation but rather to be considered as the icing on the cake by setting up an efficient management system. One of the current debates concerns the setting up of parallel systems that are close to a labeling that would take quality into account. However, this requires agreement on the very term quality, a comprehensive concept that encompasses the entire chain, from the technical office to sales, distribution and support. This message is struggling to get across, for a variety of reasons. Financial on the one hand, as quality has a price, and social on the other hand, as the end customer does not give priority

THE FACTORY AUTOMATION COMPANY

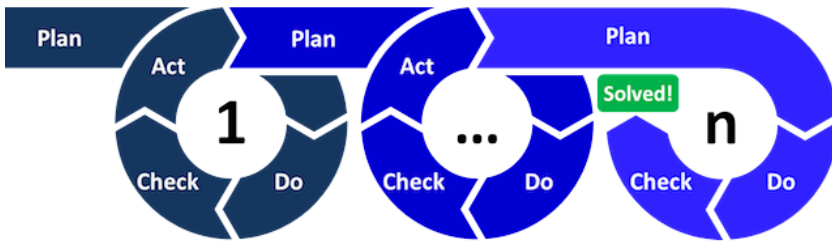
FANUC

Solutions efficaces pour la production de demain

- FACILE À UTILISER
- PRÊT POUR L'AVENIR
- UN SEUL FOURNISSEUR
- DES OPPORTUNITÉS INFINIES



Tous les produits FANUC - systèmes CNC, robots industriels et machines CNC partagent une plateforme d'asservissement et de commande commune, pour une parfaite connectivité ainsi qu'une automatisation simplifiée. **Contactez-nous pour découvrir l'avenir de la fabrication.**



Le PDCA, aussi appelé Roue de Deming, aide à mettre en oeuvre des améliorations organisationnelles.

Das PDCA, auch bekannt als das Deming-Rad, hilft bei der Umsetzung organisatorischer Verbesserungen.

The PDCA, also known as the Deming Wheel, helps implement organizational improvements.

to whether the product he buys is, for example, manufactured in accordance with sustainability principles.

Acting must include the notion of risk analysis

Continuous process improvement is based on the one hand on a regular analysis of the situation. This analysis can be carried out according to the PDCA concept (Plan-Do-Check-Act). Developed by William Edwards Deming, an American researcher renowned in the world of quality, this method demonstrates the importance of following a virtuous circle to sustainably solve all kinds of problems that companies may face, but also to innovate by launching new ideas in a controlled manner. The different standards we know today revolve around a basic model that allows us to check whether the PDCA is good.

To this scientific approach, the founders of QSIPlus, not hesitating to shake up established ideas, add a more personal touch by asserting that the 9001 standard could almost be replaced by a single word, respect. Respect for its customer, its supplier, its employees. By respecting each of the parties, it is easier to get them to adhere to the way it works. All management principles should revolve around this notion. Once adherence is achieved, there is no longer any reason to resort to management styles based on fear or threats.

In other words, a company that can rely on good leadership, has mastered its PDCA cycle and has been able to establish a climate of respect is in a good position. It can therefore drastically simplify its documentation and focus solely on the operational aspects of its activities, which is the real value-added part of the organization.

J-Tech'20 seminar in Fribourg

QSIPlus organizes on September 10th an information day animated by several specialists during which subjects such as restructuring, reorganization, widening of its field of activities, etc, will be dealt with. The objective of this day is to give new impulses related to the implementation of management systems and specific solutions related not only to the quality but also to the efficiency of its organization. The programme and registration form will soon be available on the company's website, www.qsiplus.com.

Favre-Steudler SA
www.ressorts-federn.ch

Ressorts industriels pour vos petites et grandes séries
Industriefedern, für kleine und grosse Serien

Ch. de la Prévôté 7 · 2504 Biel-Bienne · Switzerland
Tél. +41 (0)32 341 30 79 · Fax +41 (0)32 342 52 34

Portraits

Both advisors are active part-time with a Neuchâtel-based holding company. Salomé Urban holds the position of Quality Management Manager while Patrick Degoumois is the Quality Expert. Both are European auditors. During 2016, they are taking steps to set up their own consulting office, which will officially be established in December 2017, and are therefore employed part-time in two companies. This is a favourable situation for all parties, since the holding company also benefits from the fact that the two auditors continue to receive regular training and to keep up to date thanks to the exchanges made with their auditees.

QSIPLUS SARL

Impasse des Fougères 4
CH-1786 Sugiez
T. +41 (0)78 730 95 63
www.qsiplus.com