

*"L'objectif, ça n'est pas le zéro défaut, mais le progrès continu"*

*Quand on parle de qualité au travail, la norme ISO 9001 fait référence dans l'industrie, les services. La direction support au développement (SAD) s'est engagée dans cette démarche orientée client. Une stratégie fédératrice en interne qui constitue un bel argument commercial vis-à-vis de notre clientèle.*

## LE SAD : EN ROUTE VERS LA CERTIFICATION ISO 9001



**Photo :**  
Patrick Deneuille,  
Directeur Support au Développement (SAD).

"L'objectif, ça n'est pas le zéro défaut, mais le progrès continu" affirme Patrick Deneuille, directeur du SAD pour qualifier la démarche de certification ISO 9001 dans laquelle s'est engagée sa direction. Ce projet a été validé et inscrit dans le Plan Satisfaction Clients 2011 du SAD.

Désireux de fédérer et de mobiliser ses collaborateurs autour d'une nouvelle culture interne et de valoriser ses métiers de middle et back office, Patrick Deneuille a souhaité intégrer le SAD dans une démarche projet de management de la qualité orienté client : la certification ISO 9001.

Ce projet s'inscrit dans la continuité des actions qualité engagées depuis plusieurs années par le SAD et mesurées au travers du modèle d'excellence Caisse d'Épargne (MECE) dont l'évaluation 2010 a démontré un niveau de qualité du SAD proche des attentes de la norme ISO 9001. Il est complémentaire à la démarche Lean Management instaurée via le projet Pégasus et s'inscrit dans une démarche vertueuse et reconnue d'amélioration continue.

Le projet de certification place les clients au cœur de la stratégie de management du SAD car ceux-ci sont de plus en plus exigeants et sensibles à la qualité dans un environnement concurrentiel fort. En s'inscrivant dans cette démarche, la CENFE se dote d'un nouvel argument commercial auprès de nos différents clients (certificat pour la clientèle Pro/PME/Entreprises, engagements de services pour la clientèle des particuliers).

### LES DIFFÉRENTES ÉTAPES

Le diagnostic réalisé par un consultant les 7, 8 et 9 septembre a établi que le SAD pourra certifier l'ensemble de ses processus à horizon juin 2012.

Les différentes étapes de cette certification sont la mise en place de la démarche avec un accompagnement personnalisé puis l'appropriation de la méthode par les collaborateurs leur permettant d'acquiescer l'autonomie pour poursuivre la démarche.

Un audit de certification préparatoire aura lieu, de même qu'un audit de certification par un organisme certificateur prévu en juin 2012.

L'obtention du certificat implique le passage en mode pérenne du processus ISO 9001 du SAD, avec un audit externe réalisé tous les ans et tous les 3 ans, la remise en jeu du certificat obtenu.