

Étude de cas – Axial Fabrication

Implémentation de la norme ISO 9001

AXIAL
FABRICATION INC.



CONTEXTE

Depuis plus de 30 ans, Axial Fabrication (Fabrication Industrielle R.D.) offre des services d'usinage et de mécano-soudure pour des pièces de petites et de moyennes tailles à une clientèle provenant principalement du Québec, du Canada et des États-Unis.

Axial Fabrication est une entreprise avec un fort potentiel de croissance et mène une stratégie de développement dans un secteur très concurrentiel dans lequel la qualité des produits et service est une exigence primordiale.

Axial Fabrication est soumis a des audits annuels de ses principaux clients qui ont des attentes très élevées en matière de qualité.

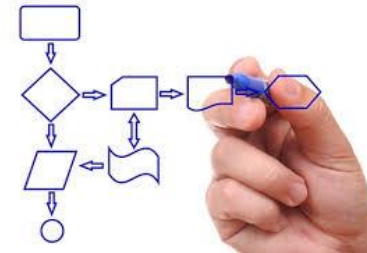


DÉFIS

Système de management de la qualité non formalisé

Dans un contexte de croissance et de transformation, Axial Fabrication doit donc faire face à de nombreux défis, qui sont, entre autres:

- Manque de procédures formalisées
- Organisation et méthodes de travail non standardisées
- Processus en silo
- Manque de planification optimale
- Manque de suivi et traçabilité des actions
- Erreurs et non conformités
- Duplication de certaines tâches
- Exigences contraignantes des clients en termes de qualité et de normes



OBJECTIFS – Implémentation de la norme ISO 9001

L'entreprise Axial Fabrication a pensé que la norme ISO 9001 pourrait l'aider à répondre aux exigences de ses clients et à hausser la qualité de ses produits et services.

C'est dans cette optique qu'ils ont fait appel à **ISO Process** dans l'implémentation de la norme ISO et l'obtention de la certification.

Les objectifs de ce mandat étaient les suivants :

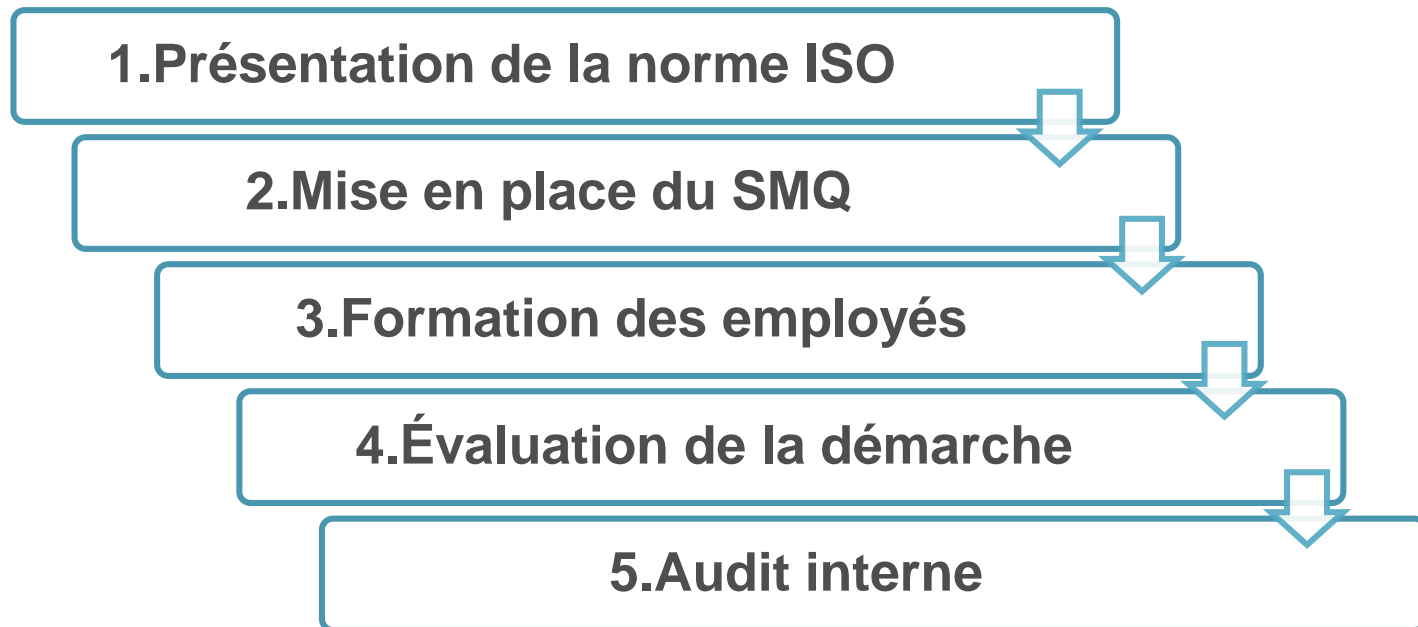
- Planter un système de management de la qualité accréditable pour la norme ISO 9001:2008 puis passage à la version 2015;
- Former le personnel requis pour chaque bloc de l'implantation;
- Formaliser les procédures requises par la norme;
- Bâtir les formulaires nécessaires pour faire fonctionner le système de management de la qualité;
- Mettre en place un plan d'amélioration continue.

DÉMARCHE – Implémentation de la norme ISO 9001

Cette norme repose sur un certain nombre de principes de management de la qualité, notamment une forte orientation client, la motivation et l'engagement de la direction, l'approche processus et l'amélioration continue.

La norme ISO 9001 aide à s'assurer que les clients obtiennent des produits et services standards et de bonne qualité, avec, en retour, de belles retombées commerciales.

Notre démarche d'implémentation de la norme repose en 5 parties :



BÉNÉFICES – Implémentation de la norme ISO 9001

Grande satisfaction des clients, diminution des erreurs, meilleure traçabilité

- ❑ **Augmentation global du volume des ventes** : la certification a été un argument de vente majeur pour Axial Fabrication, augmentation du volume des commandes clients existants et 7 nouveaux clients dans leur portefeuille apportant 25% du CA
- ❑ **Développement des affaires** : la certification représente un moyen de se démarquer des concurrents
- ❑ **Répondre aux conformités et aux exigences des clients** : la norme leur a permis de se préparer aux audits externes des clients ce qui a permis de sauver des contrats d'au moins 800 000\$
- ❑ **Augmentation de la satisfaction client et des partenaires** (d'après un sondage, 100 % des clients d'Axial Fabrication déclarent vouloir refaire affaire avec eux dans le futur)
- ❑ **Meilleur suivi** des actions, des erreurs et des non-conformités
- ❑ **Diminution des produits non-conformes** (5% en 2014, 2% en 2016 et 0,137% en 2017)
- ❑ **Rigueur** dans la production (mise en place d'une feuille de route de production avec des points de contrôles qualité sur le plancher)
- ❑ **Amélioration** des processus de réception de matériel et d'expédition de matières premières
- ❑ **Augmentation de la qualité** des produits et services d'Axial Fabrication sans augmenter les coûts de production