



## L'ISO 18001 (ou le retour au Bon sens)

*Expert FAVI : Alain, Janine, Hubert et les autres, tous les autres !*

L'ISO 18001 est à la SECURITE, à LA SANTE AU TRAVAIL ce que l'ISO 14001 est au RESPECT de l'ENVIRONNEMENT, et est **BEAUCOUP PLUS** que l'ISO 9000 n'est à la QUALITE !

En effet la 9000 traite essentiellement du COMMENT, et quasiment pas du POURQUOI, ni du POUR QUI !

Une déviance administrativo-technocratique (détentrice et garante du *comment*) a complètement fait oublier que toujours le « *pourquoi* » et le « *pour qui* » priment le « *comment* ». Les Américains et les Russes savaient parfaitement *comment* se battre et avaient les moyens de leur *comment*, par contre ils ne savaient pas très bien *pourquoi* ni *pour qui* ils se battaient au Viet Nam et en Afghanistan !

*Comment* je me suis marié ? Bof !

*Pourquoi* et *pour qui* je me suis marié, cela je m'en souviens !

*Pourquoi* et *pour qui* je ne dois ni polluer ni provoquer d'accident ? C'est clair, pour tout le monde et surtout pour l'opérateur sur sa machine.

*Pourquoi* et *pour qui* je dois faire de la qualité est beaucoup plus obscur, d'abord parce que le client est généralement une abstraction dans l'entreprise, de plus l'ISO 9000 est relativement obscure en terme de résultat.

On peut en effet être ISO 9000 perdre de l'argent et livrer systématiquement en retard des produits mauvais, dans une ambiance de travail exécrable !

Par contre, si vous polluez, ou avez un taux d'accidents trop élevé vous ne pourrez prétendre aux certifications 14001 ou 18001.

Qui plus est, les objectifs sont clairs pour la 14001 : **Zéro Rejet**, c'est zéro rejet, cela est facilement compréhensible et vérifiable, si aucune goutte d'eau ne doit sortir de l'usine, il est possible de faire en sorte qu'aucune goutte n'en sorte, et de vérifier qu'aucune goutte d'eau ne sort de l'usine ! . C'est clair, simple et facile à admettre donc à *comprendre* par tous.

**Zéro Accident** est plus difficile à admettre car quelles que soient les précautions prises nul n'est à l'abri d'un accident ! Par contre l'accident ça fait mal, ça saigne. Ce qu'est un accident est clair pour tous alors que **Zéro Défaut** est généralement une abstraction : ça ne fait pas mal, ça ne saigne pas, et très souvent ce qui est considéré comme un défaut ne nuit ni à la montabilité, ni même à l'usage courant du produit.

L'esprit humain est ainsi fait, il va souvent du plus complexe au plus simple !

Comme tout le monde, nous avons commencé dans les années 80 par l'ISO 9000 puis la QS 9000 qui nous a fait bâtir une *cathédrale* de procédures, mettre en place une structure de plus de 20 personnes, qui

à ce jour est la plus importante de notre entreprise. Bien sûr, comme tout le monde, nous sommes arrivés après bien des efforts de communication à faire adhérer les gens les plus importants de l'entreprise : les opératrices et les opérateurs, à ces procédures généralement top /down.

Le hasard, ou plutôt la chance a voulu que ce soit quelqu'un hors du circuit qualité qui se passionne pour l'environnement et la sécurité, et comme ça, en plus de ses nombreuses fonctions de « cadre expert », Alain a abordé les ISO 14001 en ne se basant que sur l'esprit de ces deux normes, son propre esprit et son jugement non pollués par les dérives administratives du « système » qualité.

Tout naturellement, parce que le message du respect de l'environnement est inné en chacun d'entre nous, il n'a rédigé que les procédures de premier niveau, toutes les autres ayant été rédigées par TOUS les acteurs de l'entreprise, chacun à son niveau !

Puis cette année il n'a pas **ajouté** la 18001 à la 14001, non, il a **fondue** la 18001 DANS la 14001, avec en TOUT et POUR TOUT : DOUZE PROCEDURES de premier niveau !

Il est sûr, il est certain que si le service qualité s'était occupé de la chose, quels que soient sa *bonne foi*, sa *bonne volonté*, et son *bon sens*, on se retrouverait à ce jour avec TROIS *cathédrales* de procédures !

La suite ?

Alain va lire la nouvelle norme ISO 9000 modèle 2000, voir si on peut l'intégrer dans les douze procédures existantes !

Si tel est le cas, hé bien nous bâtirons tous ensemble, autour de ces douze procédures un système QSE directement sur l'Intranet maison, et après nous supprimerons, avec la complicité efficace de tous les acteurs qualité, la *cathédrale* de papier QS 9000.

Ainsi quelques-uns de ses acteurs qualité, libérés de tâches éminemment non productives, pourront s'occuper de la vraie qualité, celle du terrain, celle qui consiste à prendre un poste de travail, à faire une "capa" avant, faire des AMDEC, des vraies, suggérer et suivre la mise en place de plans d'actions, et une "capa" après pour vérifier le bien-fondé de ces actions, et valoriser l'action du service qualité auprès des opératrices et des opérateurs !

Plus d' ACTIONS, plus de RESULTATS et moins de PAPIERS c'est cela que nous ont fait redécouvrir les normes ISO 14001 et 18001 !

La suite ?

Ce sera sûrement quelque chose qui devrait traiter du management de la PRODUCTIVITE, (car tout cela est bien gentil mais il ne faut tout de même pas oublier de gagner des sous pour financer tout ça) puis enfin du SOCIAL (socius = compagnon = cumpagni = qui partagent le même pain) voir fiche N°14 et N°69 sur la systémique.

QUE LA QUALITE, LA VRAIE, SOIT AVEC VOUS EN CETTE PREMIERE ANNEE DU NOUVEAU MILLENAIRE

L'Equipe FAVI

74ème Fiche