



NEWS LETTER

JANVIER 2020 N°11

La commande à fleur de peau

Intégration électronique • Impression numérique • Gravure laser • Usinage matière plastique • Sourcing. Clavier • Panneau de commande • Face avant • Etiquette • Isolateur...



**ÉDITION
SPÉCIALE
ISO 9001**

Certification ISO

C'est désormais officiel ! Après des mois d'efforts collectifs, Activ'Claviers a été certifiée avec succès conformément à la norme ISO 9001:2015 (délivré par le Bureau Veritas). Dans ce numéro, nous revenons sur cet évènement majeur ainsi que sur les dernières réalisations et actions importantes en cours ou à venir qui devront nous permettre de relever les défis de demain !

Stratégie

La qualité omniprésente

Aujourd'hui, nous avons le plaisir et la fierté de rendre la certification d'Activ'Claviers officielle...

Retour sur ce projet qui, loin de marquer une fin en soi, ouvre de nouvelles perspectives et nous engage à poursuivre notre démarche d'amélioration continue. Fin 2016, Activ'Claviers entrait dans une démarche de certification par paliers avec le soutien du Plan PME Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour s'assurer d'un pilotage efficace, plusieurs moyens étaient mis en œuvre avec l'accompagnement par Jean-Luc Delfosse et la création d'une équipe Qualité.

Dans les faits, deux équipes se sont succédées et complétées permettant l'implication de tous les collaborateurs et l'enchaînement des démarches jusqu'à l'audit et la certification obtenue le 17 janvier 2020.

Mené résolument et dans la durée, notre programme de certification marque une réussite collective. Cela a permis de faciliter le dialogue et d'apporter clarté et rigueur.

Mais la certification n'est pas une fin en soi et le programme d'amélioration continue va continuer de se déployer au sein d'Activ'Claviers.

La politique qualité est depuis longtemps et restera au cœur de notre stratégie !



Le groupe projet Qualité de gauche à droite :

Sylvain Serre-Combe : Président

Stéphanie Guimaraes : Assistante ADV, Animatrice Qualité et Pilote processus « s'améliorer de façon continue »

Julien Serre-Combe : Responsable Commercial et Pilote processus « Manager les ventes » et « Mesurer la satisfaction clients »

Françoise Jolly : Pilote production et pilote processus « Gérer les flux logistiques »

Doriane Guinet : Technicienne BE et pilote processus « Réaliser l'étude »

Kévin Pompanon : Technicien BE et Chef de projet Qualité

Qu'est-ce que la certification ISO 9001 version 2015 ?

La norme ISO 9001 est reconnue comme LA norme de référence au niveau mondial. Elle repose sur des principes forts de management de la qualité comme une réelle orientation client, un engagement de la direction, une approche orientée processus et amélioration continue.

Aujourd'hui, plus d'1 million d'entreprises sont certifiées ISO 9001 dans le monde, dont environ 21 000 entreprises en France¹.

Et dans ce domaine, notre pays accuse un retard notable par rapport à d'autres (88 000 entreprises certifiées en Italie, 45 000 en Allemagne et 30 000 en Espagne) car beaucoup de PME française sont réticentes à engager des démarches qualité. Pourtant ce sont elles qui tirent le plus de bénéfices à être certifiées.

En effet, la certification ISO 9001 représente non seulement une distinction majeure mais offre aussi de nombreux avantages (accès facilité à de nouveaux marchés, réel outil de pilotage stratégique et gage de qualité des produits).

¹ Source : Enquête ISO résultats 2018

La certification vue par un partenaire, un client et un collaborateur.

Jean-Luc DELFOSSE

Dirigeant de JLD Consulting, il a accompagné Activ'Claviers tout au long du projet
Pourquoi l'ISO 9001 ? Et qu'est-ce que cela peut apporter à Activ'Claviers ?

Même si c'est un avantage commercial, la certification reste avant tout un excellent outil de structuration pour l'entreprise. Cela permet d'évaluer son organisation de l'entreprise, d'appliquer de bonnes pratiques et ainsi d'améliorer sa performance. Conscient de tout cela, Sylvain Serre Combe était très clair sur l'intérêt de la certification pour Activ'Claviers.



Y a-t-il eu des spécificités propres à Activ'Claviers dans la mise en place du système qualité ?

La norme ISO est la même pour une TPE ou pour une multinationale mais le système qui répond aux exigences de la norme doit être dimensionné selon la taille de l'entreprise !

Pour Activ'Claviers, il était donc important d'adapter les solutions à l'entreprise (sa structure, ses moyens...). Pour allier les compétences nécessaires avec les ressources disponibles, nous avons donc établi un système « collaboratif » avec une équipe qualité. Au global, la qualité repose sur près d'une dizaine de personnes. Ainsi la diffusion du message qualité est optimisée.

Emmanuel CLERJON

Responsable qualité chez SEFRAM (certifié ISO 9001 depuis plus de 20 ans), il nous apporte sa vision client.



Quelle a été votre contribution dans le projet de certification d'Activ'Claviers ?

Fin octobre 2019, dans le cadre du programme d'audits de nos fournisseurs, j'ai réalisé un audit chez Activ'Claviers. Nous avons passé en revue tout le système qualité qui a été mis en place. Ceci a permis de définir quelques axes d'amélioration en vue de l'audit de certification.

En tant que client d'Activ'Claviers, quelle importance accordez-vous à la certification ISO 9001 ?

En tant que représentant SEFRAM, je suis très attaché à la certification ISO car c'est le moyen pour une entreprise de s'assurer que ses produits sont conformes aux exigences clients. C'est donc une réelle garantie et c'est aussi la preuve que l'entreprise étudie son organisation et qu'elle définit des axes stratégiques pour assurer sa pérennité.

Kevin POMPANON

Chef de projet Qualité, il a intégré le projet de certification début 2018.

Selon vous, qu'est-ce que le projet de certification a apporté aux équipes Activ'Claviers ?



Ce projet nous permet désormais de connaître les dysfonctionnements, de les suivre (grâce aux indicateurs mis en place) et de leur trouver des solutions. Le projet a aussi permis de souder les équipes et de ne pas se sentir seul face à l'objectif de la certification qui peut parfois être impressionnant.

Quelle est la suite du programme ? Quelles actions importantes à venir ?

Finalement, avec la certification ISO 9001, l'histoire ne fait que commencer. La revue annuelle de direction permet de fixer des priorités et de réévaluer les objectifs en vue des améliorations recherchées. Pour 2020 par exemple, un focus important devra se faire pour améliorer nos délais de livraison (taux de service).

INDICATEURS

Parmi tous les indicateurs mis en place, on distingue :

Les indicateurs de qualité externe liés à la satisfaction clients (ex : taux de service des devis).

Les indicateurs de qualité interne liés aux processus (ex : nombre de fiches d'anomalies).

Les indicateurs qui mesurent le coût d'obtention de la qualité.



Comme le précise Kevin Pampanon : "Tous ces indicateurs serviront à piloter et améliorer les processus. Chaque indicateur est une information qu'on compare à une valeur cible (l'objectif). C'est comme cela que nous allons progresser."

Plan 2023

Une stratégie de long terme

Suite à la certification ISO 9001 et étroitement lié à l'objectif d'amélioration continue, l'année 2020 sera naturellement orientée vers la poursuite du plan 2023. Ce plan long terme devra permettre de poursuivre la modernisation de l'entreprise, de définir les évolutions d'organisation et de mettre en place les moyens qui permettront de consolider l'entreprise et de lui assurer une activité pérenne. Parmi différents volets du plan 2023, un programme dédié au Lean Manufacturing devra notamment aboutir à une meilleure organisation industrielle de la production.

Un soutien conséquent dans la modernisation d'Activ'Claviers

Toujours en marche vers l'industrie 4.0, Activ'Claviers continue d'utiliser les leviers à sa disposition pour l'aider dans cette transition. Ainsi, grâce au soutien de la région Auvergne Rhône-Alpes, Activ'Claviers a pu bénéficier d'un programme d'accompagnement appelé "Ambition Industrie du Futur" qui permet d'intégrer des solutions liées à l'industrie du futur.

Francoise Deforge, chargée d'affaires au sein de la Région Auvergne Rhône-Alpes, témoigne :

« Pour Activ'Claviers, comme pour d'autres PME de la région, ce programme est essentiel. En se tournant vers la thématique de l'excellence opérationnelle, le dispositif d'aide "Ambition Industrie du Futur" a permis à Activ'Claviers d'obtenir des réponses pragmatiques et très opérationnelles liées à l'optimisation des flux. Ces solutions doivent désormais être pleinement mises en application grâce aux actions de Lean Manufacturing. »



La dématérialisation se poursuit...

Activ'Claviers poursuit sa modernisation et continue le déploiement de ses solutions de digitalisation. Sylvain Serre-Combe en témoigne : « Nous avons déjà intégré une solution logicielle de bulletins de paie entièrement dématérialisés. Désormais, toutes les factures clients et fournisseurs sont elles aussi 100% dématérialisées ». A la clé, des avantages concrets : l'amélioration du traitement comptable, un gain de temps et de ressources et un gain environnemental (plus d'envois papiers). Clients et fournisseurs y voient un réel progrès.

Recrutement

Confiance en la jeunesse

Les ressources humaines et le recrutement ressortent comme l'un des enjeux les plus importants pour l'avenir des PME, en particulier dans l'industrie. Chez Activ'Claviers, les difficultés d'embauche sont une réalité mais pas une fatalité... Contrairement aux idées reçues, le marché de l'emploi regorge de jeunes qui ont envie de travailler. Avec Pole Emploi et la Mission Locale, des dispositifs d'aide au recrutement existent et permettent de recruter de nouveaux talents. Et grâce à UDIMEC, nous recrutons en apprentissage depuis des années. Illustration chez Activ'Claviers avec l'arrivée de 3 nouvelles recrues :

Amandine :

Opératrice en sérigraphie : après une période d'immersion, Amandine a pu être formée au métier de sérigraphe avec l'aide du dispositif Pôle Emploi (contrat de formation en interne de 400h). Après un CDD de 6 mois, Amandine est désormais salariée en CDI.

Valentine :

Opératrice polyvalente : elle devrait suivre une formation après avoir réalisé un bilan de compétences.

Kévin :

Technicien Bureau d'Études : il a réussi son BTS CPI en alternance (contrat d'apprentissage) et poursuit son cursus avec une licence PRO CAPE en alternance. Il est multi-casquettes : Technicien BE, Chef de Projet Qualité et désormais Chef de Projet «Lean Manufacturing».



Nos 3 nouvelles recrues de gauche à droite : Amandine, Valentine et Kévin.



Sérigraphie en action

Développement commercial

La conquête de nouveaux marchés continue !

En parallèle de la structuration de l'organisation commerciale, les efforts réalisés dans la conquête de nouveaux marchés portent leurs fruits. Pour poursuivre dans cette optique de développement commercial, Activ'Claviers affirmera sa présence sur plusieurs salons importants tout au long de l'année 2020.

Comme le confirme Julien Serre Combe, « c'est toujours une opportunité d'exposer nos savoir-faire et c'est aussi un moyen efficace pour rencontrer nos clients existants mais aussi à venir ! La certification ISO 9001 sera un argument supplémentaire pour de nouveaux clients. »

Activ'Claviers sera présent aux salons :

- RSD3 à Valence (ex RIST) du 18 au 20/01, stand P12, désormais le salon comprend 3 thèmes : le RIST, le SEPAG et les DRÔME DIGITAL DAYS.

- Global Industrie - Midest 2020 à Paris du 31/03 au 03/04, Hall 5 stand 5H18



Focus produit

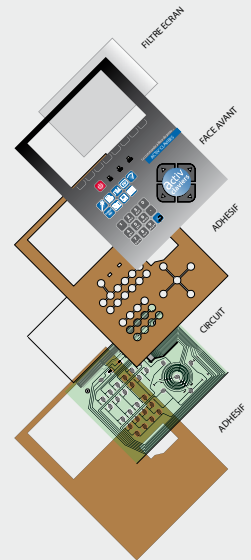
Des produits de haute technicité !

Activ'Claviers est fondée sur un savoir-faire technique élevé dédié à la conception, la fabrication et l'intégration d'Interfaces Homme-Machine (IHM). Souvent méconnus, les dispositifs IHM permettent à un utilisateur d'interagir avec une machine, un système ou un appareil. Les interfaces homme-machine sont notamment utilisées dans différentes industries comme la santé, la sécurité, l'agro-alimentaire, les transports ou encore le secteur militaire...

Chez Activ'Claviers, l'offre se compose de claviers, faces avant, étiquettes, gravures laser, impressions d'images ou encore d'ensembles complets de commande.

Face aux enjeux de la transition vers l'industrie de demain avec plus de solutions intelligentes et connectées, l'offre produits d'Activ'Claviers a toute sa place et devra continuer de se développer pour être encore plus innovante et adaptée aux évolutions de marché.

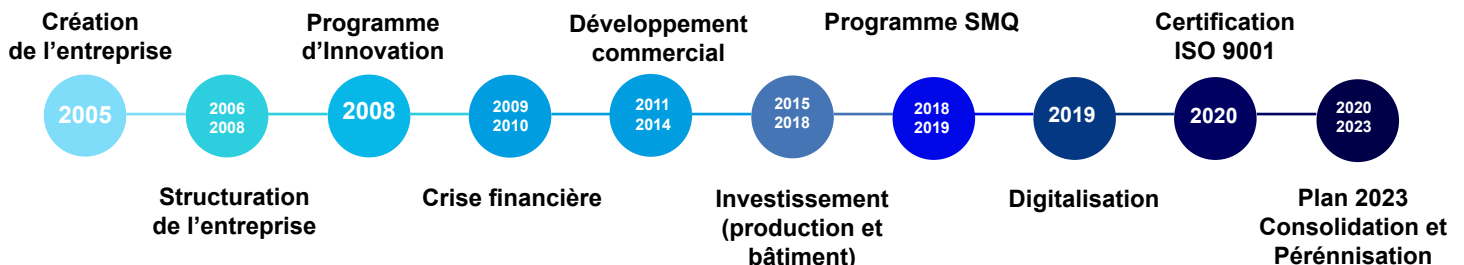
L'entreprise fabrique chaque année plus de 300 000 pièces, de l'unité à la moyenne série. Cette capacité à produire des solutions de haute technicité est notamment possible grâce à notre parc machines moderne qui démultiplie les capacités de personnalisation de produits (verniss, effet 3D, répétabilité, colorimétrie optimisée...)



L'entreprise fabrique chaque année plus de 300 000 pièces, de l'unité à la moyenne série. Cette capacité à produire des solutions de haute technicité est notamment possible grâce à notre parc machines moderne qui démultiplie les capacités de personnalisation de produits (verniss, effet 3D, répétabilité, colorimétrie optimisée...)

Zoom sur

Rétrospective sur les réalisations au sein d'Activ'Claviers et projection vers l'avenir. Pour savoir où l'on va, il faut connaître d'où l'on vient...



Activ' Claviers

Parc d'activité des Rhodes

Rue des Mûriers - BP74 - 38353 La Tour du Pin - France

Tel: +33 (0)4 74 18 51 80 - Fax: +33 (0)4 74 18 51 81

contact@activclaviers.com.

www.activclaviers.com



SCI n° 19336 et 19337