
Points importants

M. Greg Hutton, qui a mis en oeuvre le programme d'assurance de la qualité à la papeterie, croit qu'il deviendra une nécessité (et le coût à payer) de se conformer aux normes ISO 9000 pour faire des affaires en Europe.

Ce cas démontre bien que ce ne sont pas uniquement les manufacturiers qui doivent songer à avoir un programme d'assurance de la qualité homologué:

. Étant la première papeterie à adopter un programme d'assurance de la qualité, l'entreprise et le QMI avaient beaucoup à apprendre au sujet de la différence entre mettre en oeuvre un programme de contrôle continu et se borner à une exploitation discrète.

. Les vendeurs ont constaté que le manuel d'assurance de la qualité est un instrument de vente efficace, mais il y a encore beaucoup de clients qui ne savent pas ce qu'est la série ISO 9003 et ce qu'elle signifie.

C'était la première fois que M. Hutton faisait l'expérience d'un programme de contrôle de la qualité officialisé. Voici un conseil précieux pour les autres novices;

. Il n'est pas forcément nécessaire d'être homologué en fonction des normes canadiennes et internationales. Si vous faites des affaires seulement au Canada, la norme ACNOR Z299 suffit. Si vous avez des marchés importants à l'étranger, la norme ISO 9000 est également nécessaire.

. M. Hutton a déclaré qu'il y avait deux façons de rédiger le manuel d'assurance de la qualité: confier la tâche à une équipe ou à une personne seule. Il a choisi de le rédiger lui-même, mais a précisé que le choix dépend de la nature de l'entreprise.

. Le programme d'assurance de la qualité de Canfor était plus rigoureux que les exigences des normes ACNOR et ISO dans l'intérêt de l'amélioration de la qualité.