

. «Cela nous préoccupe dans une certaine mesure en raison de l'incertitude,» explique M. Mackie.

M. Malcolm Clement, directeur de l'assurance de la qualité pour les activités au Canada, Division des approvisionnements, a récemment mis en oeuvre un programme d'assurance de la qualité fondé sur la norme ISO 9002 à l'usine de Kanata. Voici quelques-unes de ses observations:

. Les avantages d'un programme d'assurance de la qualité sont l'amélioration du contrôle sur les processus. Il a amené la création de programmes s'y rattachant.

. Le programme ISO 9002 a rendu possible un programme de perfectionnement des fournisseurs.

. Dans un cas, le délai de fabrication a été réduit de cinq semaines à trois jours grâce au programme d'assurance de la qualité et à ses retombées.

. Mitel a appliqué la norme ACNOR Z299.2 et la norme ISO 9002 simultanément. M. Clement a constaté beaucoup de similarités et quelques différences mineures entre les deux.

. «La norme Z299 est un peu plus détaillée que l'ISO mais quiconque connaît le contrôle de la qualité devrait avoir peu de difficultés avec l'une ou l'autre,» selon M. Clement.

M. Mackie précise que Mitel envisage actuellement de mettre en application une norme ISO 9001 dans sa Division de la mise au point des produits. Il s'agit de la norme la plus rigoureuse de la série ISO 9000, qui étend le contrôle de la qualité jusqu'au stade de la conception, de l'analyse des contrats et de la commercialisation.