

 Compte Rendu	Entretien sur la certification ISO 9001 <i>(LCM Bel Air, juin 2022, Mme Maimouna Cissokho)</i>	Date création 03/08/2022	Référence 31CR.010
		Dernière modif. 19/09/22	7 pages

Date : 27/06/2022, 14h 30 – 15h 30

Lieu : IRD Bel air

Président de Séance : Maimouna Cissokho (IRD Bel air, Responsable qualité de LCM)

Secrétaire de Séance : Papa Souleymane Ndiaye

Diffusion : équipe CI-SanarSoft

Présents : Mme. Cissokho, P.S. Ndiaye

Rédaction : Papa Souleymane Ndiaye

Révision : Jean Le Fur (13.09.2022)

Mots clefs : [AQP \(Assurance Qualité Projet\)](#), [compte-rendu](#)

Résumé : compte rendu de l'entretien tenu avec Mme Cissokho la Responsable qualité du laboratoire LCM de l'IRD Bel air sur les étapes de la certification qualité ISO 9001 :2015.

Entretien tenu en présentiel

Ordre du jour

La rencontre s'est tenue dans le bureau de Mme Cissokho de l'IRD Bel air ; elle a démarré à 2h 30 de l'après-midi et a duré 1 heure.

La réunion s'est tenue sous forme de dialogue. L'ordre du jour était semi-directif. Cependant tous les points concernant les étapes de la certification qualité ISO 9001 évoqués par échanges mails ont été largement discutés.

Ces points globalement sont :

1. Les exigences de la norme ISO 9001 :2015
2. Les étapes et coût de la certification qualité
3. Divers

Jules a commencé l'entretien par présenter à Mme Cissokho en quoi consiste le projet Centre d'informations (CI) et surtout le projet CI-SanarSoft, les étapes de son évolution et ses objectifs à moyen et long terme dont le principal est la certification qualité ISO 9001:2015 du projet.

Eu égard à cela Mme Cissokho a commencé ses éléments de réponses par expliquer les prérequis pour une certification qualité que sont entre autres : un manuel qualité, une fiche de description des postes, un système d'indicateurs, un tableau de bord, un système de gestion des documents, une arborescence technique du système...

NB : sur ces prérequis cités nous disposons quasiment tout.

- **Jules** reprend et explique à Mme Cissokho que nous disposons des prérequis et que la véritable question que l'on se pose c'est : « *quelles sont les étapes pour passer à la certification et le coût ?* »
- **Mme Cissokho** répond que la certification demande des moyens. Ainsi elle pose la question suivante : « Est-ce que vous êtes engagé à y mettre les moyens, les ressources humaines, matérielles, techniques et tout ce qu'il faut »
- **Jules** répond par l'affirmative

Ensuite elle reprend : pour passer à la certification il faut un engagement de la direction, si vous n'êtes pas engagé ou que vous n'y croyez pas il ne faut même pas tenter. Êtes-vous engagés ?

- **Jules** répond aussi une nouvelle fois par l'affirmative
- **Mme Cissokho** : avez-vous reçu une formation sur les exigences de la norme ISO 9001 : 2015 ?
- **Jules** répond par la négative cette fois tout en lui précisant qu'il a reçu juste une formation sur le tas (learning by doing).
- En ce moment **Mme Cissokho** démarre les explications sur les exigences de la norme 9001 : 2015 et précise ce qui suit « *ISO 9001 : 2015 c'est l'approche processus. Les activités vont être déclinées en processus, on va les appeler les processus. Chaque processus il faudra connaître les éléments d'entrée et de sortie. Qu'est-ce qu'il faut faire rentrer pour faire marcher le processus et quand le processus marche, qu'est-ce qu'on en tire. C'est ce qu'on appelle élément d'entrée et élément de sortie. Il faut une cartographie des processus. Il va y avoir des processus de réalisation c'est-à-dire le cœur de métier, entourés de ça, il y'a des processus supports. Généralement le support sera les ressources humaines. Il y aura la comptabilité, les finances comme des processus support et également des processus de management qui vont piloter tout ça. On va aussi parler d'indicateurs etc. C'est tout un jargon qu'il faudra connaître et après c'est des procédures qu'il faut écrire et qu'il faudra appliquer.* »
- **Jules** intervient à ce niveau et lui explique que par rapport à l'architecture documentaire nous disposons d'un système très solide avec des procédures et des consignes que l'on essaie d'appliquer au maximum. Il y a quelques déviations par rapport aux règles fixées mais souvent on corrige et on réintègre. Après le point il lui pose la question relative au coût de la certification en ces termes « *combien doit-on payer pour la certification ?* »
- **Mme Cissokho** acquiesce et répond : « *pour la certification il y'a plusieurs choses, actuellement, généralement pour les entreprises ou les laboratoires, on les accompagne un peu. Est-ce que vous êtes prêts à ça ? Si vous vous faites accompagner c'est mieux.* »

- **Jules** réponds « *accompagné, c'est-à-dire ?* »
- **Mme Cissokho** : « *c'est des cabinets qui vont vous accompagner. Vous serez accompagnés, les procédures seront vite écrites et on verra si l'architecture est bonne.* »
- **Jules** : « *ils vont faire un audit ?* »
- **Mme Cissokho** : « *ils vont non seulement vous accompagner dans la rédaction des procédures, la mise en place parce que pour celle-ci, il y a beaucoup de choses à faire et ensuite effectivement ils vont vous faire des audits internes. Par exemple là, ce que vous allez faire sera un audit de diagnostic, fait par un cabinet, en général. Nous c'est comme ça qu'on a fonctionné ici, quand on a voulu s'engager dans la démarche, c'était en 2005 ? Donc on a fait appel à un cabinet qui a fait un audit de diagnostic pour voir où est ce qu'on en était, est ce que la structure documentaire est bonne ? Est-ce que les procédures sont là... ils vont aussi accompagner à mettre en place des indicateurs et cela aussi n'est pas simple, il y a plusieurs indicateurs, il y a les indicateurs de performance, d'efficience car comme vous le savez certainement il existe différents types d'indicateurs. Comme ça dans le cas vous n'allez pas pouvoir le faire. L'idéal, c'est de se faire accompagner, tout le monde y passe par cet accompagnement* »
- **Jules** : « *Mais est-ce obligatoire ?* »
- **Mme Cissokho** : « *ce n'est pas une obligation mais cela facilite les choses, après si vous êtes engagés, vous pouvez le faire. Nous en tout cas, on s'est fait accompagner.* »
- **Jules** : et l'accompagnement c'est cher ou pas ?
- **Mme Cissokho** : « *ça dépend, c'est des cabinets, des boites qui vont le faire. Ça dépend aussi de la durée (3 mois, 6 mois), juste le temps de mettre en place les documents et tout ce qui va avec. À mon niveau, je peux regarder quel type de document vous avez comme cartographie.*

Il faudra déjà réfléchir sur ça : une politique (politique qualité), la première chose que l'on va vous demander, c'est la direction qui écrit son engagement, qu'est-ce qu'on s'engage à faire ? On s'engage à donner les moyens à la structure, on s'engage pour faire fonctionner le système de management de la qualité parce que c'est un système qui est orienté client, conformité des produits et des services que vous délivrez. C'est ce qu'on appelle la certification, un gage de la conformité des produits ou des services que vous délivrez à des clients donc pour cela, la première chose c'est la politique, un engagement de la direction, un manuel qualité qui permet de décrire le système de management que vous mettez en place. Vous décrivez déjà les missions de votre boite, ses objectifs, ses missions etc. vous identifiez vos potentiels clients, vous avez beaucoup de clients de toutes façons et

maintenant vous dites ce que vous faites pour satisfaire ses clients là. Et donc la norme c'est celle d'ISO9001. Vous avez la norme ISO9001 ? »

- **Jules** : *oui, mais nous n'avons pas les exigences. Il y a un document qu'on a vu sur le net à vendre qui est plus ou moins cher qui décrit les exigences.*
- **Mme Cissokho** : *« il faut l'acheter. Si vous vous engagez, il ne faut pas dire que c'est cher ; le mot cher vous le mettez de côté. Vous allez acheter, vous allez faire de la veille réglementaire dans le domaine où vous serez. C'est de nouvelles exigences parce que la norme a évolué depuis 2015. Entre la version 2008 et la version 2015, il y a une évolution. Il faudra songer à acheter les normes parce qu'il y a tout un vocabulaire. Mais sinon dites-moi comment vous fonctionnez ? Explique-moi un peu, c'est un système informatique qui permet quoi ? »*
- **Jules** : *« nous en fait nous commercialisons une application logicielle. Un logiciel qui permet de faire beaucoup de chose. Il est paramétrable et peut être appliqué à tout type de domaine car il permet de mettre en relation des connaissances. On peut par exemple mettre en relation les différents séminaires tenus par l'ISRA. »*
- **Mme Cissokho** : *« est-ce que vous pourriez faire de la gestion des données scientifiques par exemple dans le cadre de projet comme celui-ci dont on parle ? C'est un projet entre l'IRD, on a des partenaires IRD, ISRA, CIRAD etc. on va travailler ensemble, on aura des données, on génère des données qui seront sur une plateforme qui sera accessible aux différents partenaires. Est-ce que vous pouvez le faire ? »*
- **Jules** : *« c'est exactement ce qu'on fait ! pour exemple nous avons appliqué le CI à un comité scientifique de l'IRD qui s'appelle le CSS5. Le logiciel peut être calibré sous différentes formes, dans des métiers totalement différents. Cela peut être la gestion de données scientifiques, la gestion de projet, la gestion de document etc. »*
- **Mme Cissokho** : *« ok c'est intéressant. Mais pour revenir à notre discussion j'ai vu d'après ce que vous m'avez montré ce que vous avez fait comme arborescence mais il faudra écrire tout cela sur un manuel qualité, c'est la première chose qu'il faudra faire. Vos activités, vos missions, comment vous fonctionnez, comment sont décrites vos activités tout cela doit être rédigé et compilé dans un seul document qu'on appelle manuel qualité. »*
- **Jules** : *« c'est en cours de rédaction, je vais bientôt finir cela. D'abord je vais éclaircir toutes ces choses, faire d'avantages de recherches sur les processus. »*
- **Mme Cissokho** : *« Mais il faut aussi que tu songes à faire une petite formation sur l'approche processus, c'est très important. J'ai quelques documents à te donner que tu pourras lire pour voir ce que c'est un processus, à quoi sert un processus, quels sont les*

éléments d'entrée d'un processus, les éléments de sortie... Généralement quand on se lance dans une démarche de certification, il faut de la sensibilisation, de la formation. Vous devez être sensibilisés aux exigences. Vous ne pouvez pas vous lever comme ça et aller faire la certification ISO. Il faut que tous les membres, tous ceux qui seront impliqués soient habitués à ce langage, ce jargon. Vous allez parler procédure, vous allez parler indicateur, manuel qualité, pilote processus, il faut que l'on sache le rôle du pilote c'est quoi ? sa place dans ce système de management de la qualité, comment il sera en charge de veiller au bon fonctionnement du processus. Ainsi vous allez parler de non-conformité, tu en as déjà entendu parler sûrement. Vous allez parler d'écart par rapport à un référentiel, par rapport à une exigence, si vous vous éloignez de ça, c'est un écart et cet écart doit être tracé. Vous allez devoir vous habituer à la traçabilité. On fait ce qu'on a écrit et on écrit ce qu'on a fait. Il faut des enregistrements pour des preuves. Tout ce que vous faites doit avoir un justificatif, une preuve. Tout doit être enregistré. Il faudra une sensibilisation, que vous soyez sensibilisé. Vous êtes combien ?

- **Jules** : « nous sommes cinq et avec notre collaborateur ça fait six »
- **Mme Cissokho** : « il faut que tout le monde soit sensibilisé »
- **Jules** : « d'accord ! Mais Mme par rapport au montant à payer coût, combien on paye pour une certification ISO 9001 : 2015 ? »
- **Mme Cissokho**: « Nous à notre niveau c'est AFNOR qui nous certifie. Un cycle de certification dure 3ans »
- **Jules** : « 3 ans ? »
- **Mme Cissokho** : « oui ! C'est comme ça se passe. Vous êtes certifié pour 3ans. La première année est la certification initiale. Pendant les deux années qui vont suivre, l'auditeur va venir pour vérifier. Il va juste choisir des points où vous avez des non conformités, où vous avez des faiblesses pour vérifier, c'est obligatoire. Il y'a plusieurs éléments à prendre en compte ? Vous êtes basés ici au Sénégal ? »
- **Jules** : « oui ! »
- **Mme Cissokho** : « AFNOR est international mais ils ont des bureaux au Sénégal. Nous étions récemment avec EQS puis sommes passés à AFNOR. Mais nous avons choisi de ne pas utiliser leur pole d'auditeurs sénégalais, parce qu'on les connaît un peu et c'est des personnes avec qui on a déjà travaillé, on est depuis longtemps dans la qualité. On a exigé qu'ils nous amènent un auditeur de la sous-région ou d'Europe. Ça c'est dans le contrat après. Mais je te dis le coût c'est 5600 Euros les 3ans »
- **Jules** : « Waouweuh ! »

- **Mme Cissokho** : « *Il nous amène un auditeur ivoirien. Si c'était un auditeur français c'est à peu près 2500 Euros par année. Les 3ans c'est 7500 Euros. C'est à peu près ce qu'il faut payer, parce qu'il y'a le billet d'avion et tout. Toutefois il faut noter que la durée de l'audit dépend de votre périmètre. Si c'est un petit périmètre, se sera un audit d'un jour, et comme c'est un audit initial, il y'a une revue documentaire, avant d'aller à l'audit, l'auditeur vous demandera toute la documentation et fera un audit documentaire qu'il vous enverra avec des remarques avant de venir faire l'audit sur site. »*
- **Jules** : « *donc l'audit se fera sur site ?* »
- **Mme Cissokho** : « *oui ce n'est pas à distance, c'est sur site. C'est pourquoi ça coute cher. Après cela vous coute moins cher si vous avez à faire avec des auditeurs sénégalais. »*
- **Jules** : « *maintenant une fois que tu as la certification même si c'est au Sénégal, c'est international ?* »
- **Mme Cissokho** : « *oui c'est un certificat international* »
- **Jules** : « *et le montant, tu payes cash en un seul coup ou bien ?* »
- **Mme Cissokho** : « *non c'est par année. Il te fait un devis par an que tu payes. Il ne peut pas te faire payer cash les 3ans alors qu'il n'a pas encore fait la prestation. Mais l'enveloppe pour les 3ans va avoisiner les 7000 Euros.* »
- **Jules** : « *par rapport au cabinet d'audit l'accompagnement est taxé à combien ?* »
- **Mme Cissokho** : « *ça dépend des cabinets. Il faut discuter avec eux. Je te mettrai en rapport avec un ou deux cabinets mais ils sont très chers* »
- **Jules** : « *très cher ? Ça veut dire combien ? C'est plus cher que la certification ?* »
- **Mme Cissokho** : « *un accompagnement de 6 mois peut avoisiner les 4, 5 à 6 millions* »
- **Jules** : « *ah bon ?* »
- **Mme Cissokho** : « *ah oui ! Ils vont venir, vous accompagner, vous aidez à la rédaction. Ça dépend du marché, du cahier des charges et donc ce sera sur la base d'un cahier des charges. Les cabinets d'audit sont super bien payés. Pour nous, on va chez les partenaires pour négocier puisqu'on y est depuis longtemps, on se connaît tous. On est un réseau et on appartient à des organisations. **Comme par exemple moi j'appartiens au système ouest africain d'accréditation. Je suis sur un niveau supérieur, sur l'accréditation 17027. Quand vous m'avez appelé l'autre jour, j'ai pensé à l'accréditation 17025 pour vous parce que là c'est une reconnaissance de votre compétence ? C'est un niveau supérieur aussi.** Avec la certification ISO 9001, vous garantissez juste la conformité du service ou du produit que vous délivrez par rapport à votre référentiel. Alors que l'accréditation, c'est le gage de votre compétence dans un domaine bien précis, c'est exigeant, c'est un niveau supérieur de*

la certification c'est pourquoi c'est beaucoup plus cher. Après c'est généralement pour les organismes d'essai et d'étalonnage. Si vous ne le faites pas ce n'est pas si grave que ça. Je ne vais pas vous faire peur mais c'est comme ça. Je vais vous donner un exemplaire de la norme avec des exigences. Je vais vous le prêter et vous allez le lire et n'hésitez pas si vous avez des questions, n'hésitez pas à revenir. Si vous voulez je peux vous mettre en rapport avec un cabinet. »

- **Jules** : *« oui ça nous serait utile. En tout c'est très gentil Ta Maimouna vraiment merci beaucoup de nous avoir consacré de votre temps. »*

Vers 15h 45' la séance fut levée !
