

Cas d'entreprise
SECTEUR INFORMATIQUE

TEMOIGNAGE

« La certification ISO 9001 permet la mise en place d'une gestion des compétences pérenne et adaptée à notre objectif d'amélioration constante. »

*Nicolas Genty
Directeur Novactive*



Le management de la qualité, source de performance et d'efficacité ?

La certification ISO 9001 n'est pas réservée aux grands groupes. Pour les TPE ou les PME elle peut être un levier d'innovation et de performance. La web agency Novactive a entrepris en 2009 une démarche de certification ISO 9001. La direction, entame un chantier sur le long terme autour de la gestion des compétences internes et des ressources humaines. Nicolas GENTY, Directeur de Novactive, donne son éclairage sur cette démarche de certification qu'il considère comme un véritable outil de management.

Le contexte

Un secteur en mutation constante

Le secteur du web est un secteur qui évolue en permanence. En 10 ans d'expérience, l'agence a dû faire évoluer son savoir-faire au gré des mutations. La principale mutation a été l'évolution du statut d'agence de développement web à celui de web agency qui combine à la fois développement technique et communication au sens large. 2 marchés, 2 enjeux avec un objectif commun : répondre aux attentes des clients. La certification apporte des lignes directrices pour mettre en place un « management de la qualité ». La qualité est gage de confiance, et donc de croissance.

« Instaurer un "management de la qualité" nous permet d'être encore plus performant et de travailler dans une logique d'efficience ».

Nicolas Genty
Directeur Novactive

Carte d'identité :

➤ Agence conseil et réalisation en communication interactive et e-business
<http://www.novactive.com>

➤ 10 ans d'expertise

➤ 50 collaborateurs

Pour en savoir plus
www.fafiec.fr/presse



FAFIEC
56-60 rue de la Glacière
75640 Paris cedex 13
Tél : 0 811 02 11 12
(N° AZUR, prix d'un appel local)
Fax : 01 77 45 96 50

Les démarches

De la modélisation des pratiques au management des compétences

La démarche de certification ISO 9001 engagée comporte deux volets

- La modélisation des métiers pour mettre en place des processus, des « best practices » dans un souci d'efficience,
- Un chantier sur le plan des ressources humaines pour mesurer et évaluer les besoins en compétences avec la mise en oeuvre de formations, et un plan de formation optimisée.

Parallèlement à ces deux volets, le dirigeant a souhaité fédérer tous les collaborateurs autour de cette démarche. C'est une démarche qui demande du temps, plus d'un an dans ce cas. Il est donc essentiel d'être convaincu et de convaincre toute l'entreprise. La direction a donc participé activement aux chantiers en « donnant l'exemple ». Très rapidement l'organigramme a été revu et un coordinateur qualité a été nommé, ainsi que des pilotes de processus représentant tous les corps de métiers de l'agence.

Enseignements et perspectives

Le cercle vertueux de l'amélioration constante

Le département production a été le premier bénéficiaire de cette démarche avec la réorganisation de nos serveurs, de nos systèmes d'archivages et la mise en place d'un processus correspondant. Cette mise en oeuvre assure l'homogénéité de l'information et facilite l'intégration des nouveaux collaborateurs avec une transmission des savoirs plus rapide et efficace qu'auparavant.

Cet exemple montre également qu'il est possible d'instaurer un cercle vertueux d'amélioration constante à partir d'une certification qui n'est pas figée. La norme ISO 9001 n'impose pas d'outils et ni de mesures contraignantes. Les outils et processus mis en place sont spécifiques à chaque entreprise, charge à chacun de les faire évoluer en fonction des besoins, de l'activité.

La concertation et l'implication de tous les collaborateurs constitue un atout essentiel au succès du projet, depuis la phase de l'audit des « best practices » jusqu'à celle de la réalisation et de l'utilisation des dispositifs

L'apport du FAFIEC

Le FAFIEC accompagne régulièrement l'agence dans ses projets de formation. Dans le cadre de la démarche de qualification, l'OPCA a pris en charge totalement ou partiellement les différentes formations initiées pour les collaborateurs dans le cadre du chantier des ressources humaines. Le conseiller formation FAFIEC a également participé à l'optimisation du plan de formation. Le financement des projets formation est un atout dans la réalisation de ce virage et permet d'assurer la montée en compétences des salariés notamment sur de nouvelles technologies.