

## CAS D'APPLICATION

# Hamamatsu simplifie son évolution normative dans quatre pays avec Normea

Depuis près de 20 ans, l'avènement du numérique a changé la donne de l'économie mondiale. Quel que soit leur secteur d'activités, les entreprises n'ont plus d'autre choix que d'engager leur transformation digitale. Les usages digitaux se sont désormais généralisés. L'immédiateté, la mobilité, l'omnicanalité et l'autonomie sont devenues des mesures étalons dans un contexte marqué par une concurrence toujours plus féroce, des exigences réglementaires et normatives de plus en plus lourdes en matière de digitalisation de la donnée stratégique.

**W**illy Weinum, responsable Logistique et Qualité France de Hamamatsu Photonics revient sur le déploiement d'un logiciel QHSE pour la filiale française et ses trois succursales européennes. En 2006, il rejoint les équipes Hamamatsu en tant que Responsable Logistique. C'est en janvier 2012, lors de sa nomination Responsable Qualité pour la France, la Belgique, la Suisse, l'Espagne et le Portugal qu'il constata le besoin réel d'un Système de Management de la Qualité (SMQ).

« À mon arrivée, j'entrepris de dématérialiser notre Système de Management de la Qualité pour rassembler l'ensemble des différents supports. Limité par le manque de logiciel adéquat, notre cartographie se retrouva sur l'intranet, le système de gestion des non-conformités était rattaché à la plateforme du département informatique et notre base documentaire répartie sur nos différents serveurs ! En conclusion, ce premier effort d'harmonisation était insuffisant : l'information circulait difficilement et la GED (Gestion Électronique des Documents) était confuse. » explique Willy Weinum. Il ajoute :

« En 2017, lorsque nous sommes passés, avec succès, de la



**Willy Weinum,**

Responsable Logistique et Qualité chez Hamamatsu Photonics.

version ISO 9001 de 2008 à celle de 2015 afin de répondre aux normes en vigueur, ce fut l'opportunité idéale pour améliorer notre système. La contrainte majeure était, d'une part la concomitance d'un périmètre de certification étendu sur quatre pays, et d'autre part la mise en place effective de ce nouvel outil. Nous avons besoin d'un logiciel qui pourrait répondre aux besoins de simplification en globalisant nos multiples supports en un seul. »

## ASSURER L'IMPLÉMENTATION D'UN SMQ À TRAVERS LE CHANGEMENT DE VERSION ISO

En concertation avec les différents chefs de service, un appel d'offres a été lancé auprès de plusieurs prestataires en début d'année 2017. Willy Weinum raconte : « De manière unanime, nous avons choisi Normea qui était, d'une part, une solution modulable et surtout très intuitive au niveau de l'expérience utilisateur. En effet, devant gérer le déploiement sur quatre autres pays simultanément, il était très important que la prise en main soit rapide pour les futurs utilisateurs. Le degré de personnalisation nous a permis d'adapter Normea à notre image en nous basant sur la nouvelle version de la norme ISO 9001. Un premier audit interne a permis de vérifier l'appropriation de l'outil auprès des utilisateurs et la bonne mise en place des nouvelles exigences de la norme.



© DRI Des tubes photomultiplicateurs de Hamamatsu Photonics.



Les écarts ont rapidement été corrigés par la mise en place d'actions correctives. »

En mars 2018, l'organisme certificateur LRQA mena son audit externe au terme duquel, en juin 2018, la Certification ISO 9001 version 2015 avec l'implémentation de Normea est officiellement obtenue.

« Clairement, le fait d'avoir mis en place Normea nous a permis d'être plus sereins lors de l'audit de recertification. Comme je dis souvent, les bons ouvriers ont de bons outils ! », relate Willy Weinum.

### HARMONISATION ET SÉCURISATION DES PROCESS QUALITÉ SUR TOUTE L'EUROPE

Aujourd'hui, plus de 70 personnes utilisent Normea au sein des différents pays. Après avoir réalisé des formations en interne et grâce à la personnalisation de la solution, les équipes ont rapidement pris le logiciel en main.

Willy Weinum déclare : « Au quotidien, les utilisateurs sont amenés à utiliser différents modules du logiciel. Par exemple, l'ensemble des Risques et Opportunités est géré avec différents workflows, à l'instar de la gestion des non-conformi-

tés. La gestion documentaire a été elle aussi facilitée par l'outil de GED, facilitant la mise à jour des documents et la gestion du versionning. » Il note également : « Sans aucun doute, l'adoption de cette solution a simplifié notre système de management de la qualité ! L'ensemble du système permet une réelle traçabilité et sécurité des données. Étant régulièrement audités, nous avons intégré le module Audit & Évaluation qui nous permet de préparer nos audits beaucoup plus facilement et rapidement. Concernant nos clients, ils sont rassurés par le fait que nous ayons une solution QHSE : qui contribue grandement à l'obtention d'un haut niveau de satisfaction. Nous sommes assez fiers de ce projet et n'hésitons pas à le mettre en avant. »

« Les prochaines étapes : acquérir la nouvelle version Liberty et proposer l'utilisation de Normea dans nos autres filiales européennes. J'ai récemment réalisé une présentation de notre utilisation de Normea à mes confrères responsables qualité des autres pays européens pour leur présenter les bénéfices de cette solution. L'objectif serait d'harmoniser le logiciel sur l'ensemble de l'Europe », conclut Willy Weinum.

EN SAVOIR PLUS > [www.isiware.fr](http://www.isiware.fr)