

GLOBAL Flash

Association Suisse
pour Systèmes de Qualité
et de Management (SQS)

© Photo: Gasser Felstechnik

Dans cette édition ■ Prévention ■ Passage de la norme OHSAS 18001 à la norme ISO 45001 ■ LUKS Lucerne: «Fair Compensation» ■ SST chez MIFA Frenkendorf ■ Gasser Felstechnik AG: Une analyse des risques pour chaque chantier ■ SCS Supercomputing Systems SA: Extraire la simplicité de la complexité ■ Stampfli AG: Pour un travail propre ■ Journée Suisse de la Qualité ■ Journée Suisse des denrées alimentaires ■ Actualités SQS

Prévention



Chères lectrices, chers lecteurs,

Les prestations doivent non seulement être excellentes, mais aussi rapides, meilleures et plus flexibles. Elles doivent être accessibles à tout un chacun, partout et en tout temps, du moins l'espère-t-on.

Afin de maintenir cette pression sur les services, les entreprises ont besoin de collaborateurs en bonne santé occupant des postes de travail stables. C'est pourquoi de plus en plus d'organisations investissent de manière ciblée dans la prévention.

Les campagnes dans le secteur de la sécurité au travail ont fait leurs preuves dans la pratique. Elles portent leurs fruits. Selon Felix Weber, président de la Direction de la SUVA, «le nombre d'accidents professionnels (AP) n'a cessé de diminuer au fil des ans».

La gestion de la santé connaît une progression fulgurante. Il ne s'agit pas uniquement de diminuer le nombre d'absences dues à la maladie. C'est le bien-être des collaborateurs qui est au cœur des programmes. Car dans un monde professionnel qui évolue de manière dynamique, seule la satisfaction rend les performances et l'épanouissement possibles.

La prévention pour plus de sécurité au travail et la prévention dans le secteur de la santé en entreprise requièrent un système, une gestion et de la persévérance. Ce sont des tâches de management importantes. L'objectif est d'avoir des collaborateurs en bonne santé dans des entreprises saines. La nouvelle norme ISO 45001 annoncée reflète cette exigence de manière convaincante.

Roland Glauser, CEO de la SQS

Passage de la norme OHSAS 18001 à la norme ISO 45001

La santé et la sécurité au travail (SST) en pleine mutation. La norme ISO 45001 va remplacer la norme OHSAS 18001; c'est là une revalorisation essentielle du domaine de la sécurité. Hubert Rizzi, membre de la direction de la SQS, et Eric Schütz, responsable Produit SST de la SQS, reviennent ici sur les principales problématiques.



Hubert Rizzi



Eric Schütz

■ À quel moment un système SST remplit-il sa fonction?

Cette norme doit permettre aux entreprises de gérer au mieux les risques en matière de santé et sécurité au travail et d'améliorer les mesures mises en œuvre pour prévenir les blessures et les maladies. L'adoption d'un système de management de la santé et sécurité au travail est une décision stratégique; l'entreprise concernée peut rentabiliser ce système dans le cadre de ses initiatives de développement durable. Par ailleurs, avec un tel système, employés et tiers ont la garantie de travailler dans un environnement plus sûr et plus sain.

■ Comment passe-t-on de la norme OHSAS 18001 à la nouvelle norme ISO 45001?

OHSAS 18001 est une norme privée britannique mondialement reconnue qui remonte à 2007. Puisqu'elle devait de toute façon faire l'objet d'une révision, il était logique de chercher à l'intégrer à la structure des normes ISO, récemment adaptée. Quant aux normes ISO, si elles comprenaient déjà des normes en matière de sécurité pour certains risques spécifiques, elles ne prévoyaient pas de système complet pour le management de la santé et sécurité au travail. Avec le présent projet de norme ISO 45001, cette lacune bénéficiera d'une harmonisation à l'échelle internationale.

■ Quels sont les principaux changements?

Grâce à la nouvelle structure de base, la santé et la sécurité au travail sont mieux

intégrées aux processus commerciaux de l'entreprise. Outre la compréhension du contexte organisationnel et des exigences des parties prenantes, la gestion des risques est renforcée afin d'atteindre les objectifs de sécurité et de santé souhaités. La communication interne et externe, ainsi que la cogestion et la concertation revêtent une importance croissante. L'organisation du travail et des facteurs sociaux tels que la charge de travail, le temps de travail, la direction et la culture d'entreprise occupent une place plus centrale.

■ Pourquoi passer à la norme ISO 45001?

Avec la norme ISO 45001, une entreprise peut concrétiser son ambition de prévenir tout incident en instaurant des processus systématiques et continus. Grâce à des méthodes et à des outils appropriés, l'engagement vers une amélioration proactive des mesures de santé et de sécurité au travail peut être développé à tous les niveaux de l'organisation.

■ À quelles entreprises la norme ISO 45001 s'adresse-t-elle?

Cette norme concerne aussi bien les entreprises à faible risque que les organisations complexes pour lesquelles les risques sont élevés. En effet, la norme ISO 45001 propose, outre une approche éprouvée d'un système de management, le cadre idéal pour une intégration et une mise en œuvre du système MSST conformément à la norme CFST 6508.

■ **Quels sont les avantages pour la direction?**

La norme ISO 45001 suit une approche fondée sur les risques afin de garantir l'efficacité et l'amélioration continue de ce système en fonction du contexte mouvant de l'entreprise. Cette approche fondée sur les risques est cohérente avec le mode de gestion des risques commerciaux spécifique à l'entreprise. L'intégration des exigences stipulées dans la norme aux principaux processus de gestion de l'entreprise s'en trouve simplifiée.

■ **Quel est l'échéancier de la norme ISO 45001?**

À l'heure actuelle, la publication de la norme est prévue probablement au début du troisième trimestre 2017. À partir de la date de publication officielle, un délai

transitoire de 3 ans devra être respecté, au terme duquel la norme OHSAS 18001 sera considérée obsolète et donc supprimée.

■ **Comment procède-t-on pour opérer la transition de la norme OHSAS 18001 à la norme ISO 45001?**

La SQS recommande les 8 étapes suivantes:

1. Prise de connaissance de la nouvelle norme ISO 45001
2. Détermination des lacunes du système (analyse GAP réalisée par l'entreprise ou évaluation GAP facultative par la SQS)
3. Détermination du moment opportun pour la transition

4. Définition de la procédure de mise en œuvre (par ex. plan de projet)
5. Implication des principaux groupes d'intérêt (direction, collaborateurs, etc.)
6. Mise à jour du système existant de management de la santé et sécurité au travail
7. Vérification de la bonne mise en œuvre par l'intermédiaire d'audits internes
8. Préparation à la recertification

La SQS organise des séminaires

Consultez le calendrier des séminaires sur www.sqs.ch/fr/Formations

10^e concours national de dessins sur l'environnement

«Comment vois-tu l'empreinte écologique de l'être humain?»



«Dessine ta vision du comportement de l'être humain face à la nature!»

Voici les instructions que les élèves participant au concours national de dessins sur l'environnement 2016 ont reçues. Au total, 248 écoles de toute la Suisse ont déposé 3 100 dessins auprès de l'organisatrice du concours, l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS). Des élèves de la 1^{re} à la 9^e classe ont laissé libre cours à leur imagination: courageux, audacieux et insoucians. «Vos dessins nous font réfléchir, nous les adultes», a déclaré le président du jury, René Wasmer, lors de la remise du prix à la plus jeune lauréate, Sofia Gutierrez, à Berne.

Hôpital cantonal de Lucerne LUKS

Certificat «Fair Compensation» pour les collaborateurs de 100 corps de métiers et 66 nationalités

L'exigence de transparence en matière de salaires bouscule de plus en plus l'ordre du jour des politiques et des entreprises. Avec la certification de l'équité salariale, la SQS propose aux entreprises d'examiner leurs systèmes salariaux selon des critères établis. Premier hôpital de Suisse, le LUKS a franchi ce cap en 2015.

«Avec le certificat «Good Practice in Fair Compensation», la SQS atteste de l'équité salariale au regard du sexe, de l'âge et de la nationalité. Nous sommes ainsi les précurseurs dans le secteur de la santé», se félicite Barbara Flubacher-Maurer, responsable des Ressources Humaines de l'hôpital cantonal de Lucerne. «Ce certificat renforce la confiance en interne et à l'externe. Il prouve que nous mettons en œuvre un système salarial probant.»

Cette entrevue avec GLOBAL Flash est l'occasion pour la cheffe du personnel du LUKS de revenir sur les aspects essentiels de ce projet RH fructueux.

Madame Flubacher, quelle a été la motivation de la direction du LUKS pour autoriser ce projet: pression politique ou volonté de réorganiser l'entreprise?

Non, il n'y a eu ni pression politique, ni nécessité urgente. Mais au vu de la part croissante des femmes parmi les médecins, l'égalité des salaires est une problématique qui a pris de l'importance. Par ailleurs, au sein de l'hôpital, les certificats sont essentiels puisqu'ils véhiculent un sentiment de confiance et de sécurité. C'est un membre de la direction qui a lancé ce projet. Nous avons alors étudié différentes variantes et sommes arrivés à la conclusion que nous devions procéder avec l'aide de spécialistes externes de l'Association of Compensation & Benefits Experts (ACBE). Ils nous ont accompagnés dans ce projet.

Qui prenait part aux décisions?

La direction a initié le projet et délégué sa mise en œuvre directement au service des RH. Cette mission nous parvenant de la



Barbara Flubacher-Maurer, responsable des Ressources Humaines LUKS

direction, nous n'avions pas à convaincre qui que ce soit de participer. Ont également participé les services de controlling, de gestion de la paie, des RH et l'ACBE. La commission du personnel a été informée en conséquence. Bien qu'elle n'ait pas été impliquée, la commission du personnel s'est bien entendu montrée enthousiasmée par l'initiative. Les partenaires sociaux ont été prévenus de la réalisation une fois le projet achevé.

Quelles sont les postes du LUKS qui ont été sollicités?

Le projet a fait appel aux postes précédemment mentionnés. Le projet a pu être rationalisé grâce à l'analyse complète des données par l'entreprise externe ACBE. Du côté du LUKS, notre service de controlling et nos responsables des questions salariales ont



Hôpital cantonal de Lucerne (LUKS)

L'hôpital cantonal de Lucerne (LUKS) est le plus grand centre hospitalier de Suisse. Sur 4 sites (Lucerne, Sursee, Wolhusen, Clinique Lucernoise de Montana), 6607 collaborateurs prodiguent en continu des soins aux patients, de la médecine de base aux actes extrêmement spécialisés, de la naissance jusqu'à un âge avancé. 80% des employés sont des femmes.

www.luks.ch



vérifié si les postes de tous les employés ont été correctement intégrés au système. L'équipe du projet regroupait 5 intervenants du LUKS et 2 spécialistes externes.

Lors de la vérification du système salarial, des adaptations ont-elles été nécessaires?

Non, nous avons pu nous baser sur le système salarial existant. Il a été minutieusement analysé par les experts en administration salariale, notamment en matière de plages salariales, de chaînes de fonctions, etc. Une première ébauche nous a permis de valider l'état actuel, puis de déterminer où nous nous situons par rapport aux objectifs et les éléments qui nécessitaient de nouvelles mesures. Les adaptations incontournables à apporter au système salarial existant n'étaient pas très nombreuses.

«FAIR COMPENSATION RENFORCE LA SÉCURITÉ»

L'analyse a également permis de dégager des conclusions, notamment là où d'importantes disparités de salaires ont été constatées (en raison de la grande taille des groupes professionnels), principalement en matière d'âge. Nous vérifions à présent si une segmentation plus fine de la valeur empirique des collaborateurs doit peser encore plus lourd dans la balance. Nous voulons surtout refléter la performance et l'expérience dans le salaire, et non l'âge.

La tendance à la formation académique de certaines professions ou les nouveaux profils professionnels n'ont aucune influence sur l'évolution des salaires. Mais nous avons par exemple procédé à des adaptations dans la classification pour les métiers relevant des grandes écoles. Ainsi, depuis peu, les années de formation à l'école sont considérées comme autant d'expérience acquise.

En clair, le projet «Fair Compensation» est non seulement une initiative qui porte ses fruits, mais il marque également le début d'une série d'améliorations que nous voulons encore concrétiser.

Qu'est-ce qui aura demandé le plus de temps?

Le tri des données, de toute évidence. Pour les «valeurs salariales aberrantes» (situées en-dehors de la courbe des salaires), il a systématiquement fallu vérifier comment la personne avait pu arriver à un tel résultat. Quand la situation trouvait une explication, aucune mesure particulière n'était

requis. Dans certains cas toutefois, la situation était étrange dans le système et devait être résolue après concertation. Heureusement, nous n'avons pas rencontré de cas insolubles. Nous disposons d'une petite marge de manœuvre pour traiter les éventuels cas particuliers, mais nous ne nous en servons presque jamais.

Vous avez obtenu le certificat il y a un an. Quel est votre ressenti aujourd'hui?

Pour moi, le certificat «Fair Compensation» est très positif puisqu'il renforce la sécuri-



té et la confiance. L'équité salariale est une notion qui demande une attention particulière. Nous considérons les choses de la manière suivante, conformément à notre politique salariale, 3 éléments définissent un salaire juste: comparaisons externes (secteur, régions), l'équité de la réussite de l'entreprise (équipes, services, entreprise entière) et le système salarial interne (exigences, performance, expérience).

À l'externe, nous nous appuyons sur des comparaisons de salaires de perinova IT-Management Schweiz GmbH (partenaire privilégié de l'association des chefs du personnel des hôpitaux). La comparaison de perinova se concentre principalement sur les activités médicales et de soins. Autres bases de comparaison: le calculateur de salaires salarium, de l'Office fédéral de la statistique, dont les modèles de calculs nous aident à nous positionner en matière de salaires, et le «Lohnbuch» (manuel des salaires) de Zurich,

qui nous apporte d'autres comparaisons. Avec le certificat «Fair Compensation», nous pouvons désormais représenter l'équité salariale interne par profil d'exigences, valeur empirique et performance. C'est un sacré avantage. Lors de l'embauche d'une personne, nous veillons donc non pas à l'équité salariale externe, mais à notre système certifié. Le classement des nouveaux collaborateurs dans le système fonctionne à merveille. La sécurité profite ainsi à tous.

Avez-vous déjà reçu les premiers retours?

Ce sont surtout des femmes qui témoignent de leur reconnaissance, nombreuses dans différents secteurs à être moins bien loties. Globalement au LUKS, nous n'avons rien eu à modifier pour les femmes. C'est là un gros avantage pour nous étant donné que notre personnel compte près de 80% de femmes. Le résultat est réjouissant. Les collaborateurs apprécient également que le système salarial bénéficie d'une administration centralisée et qu'une «ligne directrice» soit respectée dans la politique salariale.

Pensez-vous que les discussions sur les salaires seront dorénavant moins nombreuses?

Les salaires restent un sujet récurrent dans les conversations informelles entre collaborateurs. Des comparaisons peu fiables, voire hypothétiques sont bien souvent formulées. Nous tenons à ce que tout un chacun comprenne véritablement le système salarial du LUKS. C'est pourquoi nous proposons des formations correspondantes. Nous allons également détailler le système salarial et les concepts connexes dans la brochure pour les collaborateurs «Zusammenarbeiten» (travailler ensemble).

«LE RÉSULTAT EST RÉJOUISSANT»

Comment les grands médecins composent-ils avec la transparence en matière de salaires?

Il faudrait le leur demander directement... Une chose est certaine, les conditions de base sont les mêmes pour tous. Autre élément important: des études reconnues ont démontré que le salaire ne fait pas partie des 5 principaux facteurs de satisfaction au travail. L'ambiance ou les perspectives de carrière, entre autres, priment davantage. Le principe du LUKS, «la compétence avec le sourire», résume la situation à merveille.

Mifa AG Frenkendorf

«Chaque année, nous procédons à l'évacuation d'un immeuble d'exploitation à titre d'exercice»

«C'est notre système de prévention des situations d'urgence qui le prévoit», souligne Fredy Kühnis, responsable de la sécurité de la filiale de Migros, Mifa AG Frenkendorf. «Les enseignements que nous en tirons dépassent de beaucoup les investissements nécessaires.»



Claudia Wälchli, responsable de la protection de la santé et Fredy Kühnis, responsable de la sécurité



Mifa AG Frenkendorf

Forte de grandes marques dans les secteurs des soins à domicile et de la nutrition, Mifa AG Frenkendorf fait partie de Mibelle Group et appartient à Migros. Le site de Frenkendorf compte au total 22 chaînes de production et 23 chaînes de remplissage d'un rendement quotidien d'environ 266 tonnes. L'entreprise emploie quelque 290 collaborateurs. Mifa est titulaire, entre autres, de certificats SQS selon les normes ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 et FSSC 22000.

www.mibellegroup.com

Les exercices d'évacuation s'expliquent par la position particulière de Mifa au sein du groupe Migros. Sur son site de Frenkendorf, l'entreprise fabrique les produits des catégories «Soins à domicile» (par exemple les lessives et produits de lave-vaisselle «Total» et «Handy») et «Nutrition» (par exemple la margarine «Sanissa»). Les lessives et produits pour lave-vaisselle font appel à des produits chimiques. En conséquence, un manuel pour les situations d'urgence décrit les mesures adaptées aux éventuels problèmes qui, selon Fredy Kühnis, «pourraient s'étendre à l'ensemble du site».

La notion d'urgence fait l'objet d'une section à part entière dans le système de management de la santé et sécurité au travail (SST) certifié par la SQS selon la norme OHSAS 18001. Ce système est supervisé par Fredy Kühnis, responsable sécurité, et par la responsable de la protection de la santé, Claudia Wälchli, adjointe au responsable des Ressources Humaines. Lorsque vous consultez ces deux spécialistes sur site, vous disposez d'un ensemble de bonnes pratiques auquel vous pouvez vous référer à tout moment. On ne peut que remarquer la collaboration ouvertement axée sur les résultats, entre les équipes chargées de la sécurité au travail et de la protection de la santé. Mais on peut aussi constater le niveau de détail adapté dans les rapports SST et dans la communication, les enseignements issus d'événements documentés à l'aide de mesures concrètes, ainsi que l'appui institutionnalisé qu'apporte la direction aux préoccupations autour de la santé et de la sécurité. Les points clés suivants témoignent de cette approche.

Un système transparent

On le sait, la Commission fédérale pour la sécurité au travail (CFST) exige la mise en



Confection de boîtes de détergent

œuvre d'un système opérationnel de gestion de la sécurité en 10 points. Mifa va encore plus loin; la problématique de la santé et de la sécurité au travail fait partie intégrante du système de management global de Mifa. Tous les documents qui sont créés à l'aide de ce système peuvent être consultés sur la plateforme documentaire par l'ensemble des collaborateurs. Le système est ainsi entièrement transparent pour tous les utilisateurs et permet un contrôle efficace à différents niveaux. La sensibilisation à la santé et à la sécurité au travail s'en trouve renforcée. Les retours sont les bienvenus, que ce soit directement par les collaborateurs ou via la commission du personnel, représentée dans l'équipe SST.

SST: une préoccupation commune supervisée par 2 équipes

Pour des raisons historiques et, à en croire Claudia Wälchli, «pour des raisons de protection des données personnelles également», Mifa a mandaté 2 équipes pour traiter les

«L'ÉQUILIBRE ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET SPHÈRE PRIVÉE»

problématiques de la santé et de la sécurité au travail. La mission SST est un programme commun à ces équipes, dont le champ d'application varie toutefois en fonction du projet, de la tâche ou de la spécialité. La mise en œuvre est définie lors des réunions de coordination et des synergies font régulièrement l'objet de débats dans le cadre d'une conférence sur la santé et la sécurité au travail.

Au sein des équipes, l'interdisciplinarité, la longue expérience et l'expertise en SST sont palpables. À titre d'exemple, le groupe Sécurité se compose de délégués qui combinent leur longue expérience de la chaîne à une formation spécialisée dans le domaine de la sécurité. L'équipe intègre ainsi un responsable de la technique en charge de la sécurité des installations, un chef de l'infrastructure pour la protection incendie, un logisticien pour le transport des marchandises dangereuses, un second logisticien pour le service de santé



de l'entreprise, etc. Fredy Kühnis, ingénieur en sécurité, assure les fonctions de chef opérationnel de l'équipe. Lui aussi a suivi diverses formations spécialisées, notamment le cours dédié à la législation sur les produits chimiques ou une formation continue de plusieurs jours auprès de la SUVA dans le domaine de la prévention des accidents.

Un échange d'expériences à tous les niveaux

L'entreprise Mifa n'est pas la seule dans cette démarche; les experts en matière de santé, ingénieurs en sécurité et responsables sécurité du groupe Migros et de ses coopératives veillent, eux aussi, à entretenir un échange d'expériences soutenu. Ils s'appuient alors également sur le réseau d'ingénieurs en sécurité regroupés dans le cadre de la Société Suisse de Sécurité au Travail (SSST). Fredy Kühnis fait partie de ces 300 experts.

Une surveillance réalisée par la direction

La protection de la santé et la sécurité au travail sont régulièrement à l'ordre du jour de la direction de l'entreprise Mifa. Les thèmes abordés sont alors intégrés au compte rendu, qui peut être consulté, cela est rare, il faut le souligner, sur l'intranet ! Quand des requêtes sont soumises à la direction par les responsables sécurité ou les agents en charge de la protection de la santé, elles sont ensuite traitées par un membre de la direction.

Des mesures qui s'appuient sur les statistiques

L'analyse des données est un pan essentiel qui peut expliquer le taux d'absence. Les principaux facteurs sur lesquels on se base sont le nombre de journées sans incident depuis le dernier en date, les incidents de l'année précédente et les incidents de l'année en cours. Ces 3 indicateurs sont affichés sur le site. Dans le domaine de la santé, le système de gestion des temps offre aux RH une base cruciale pour l'évaluation et l'administration des absences liées à la maladie. Il est par exemple intéressant de relever le nombre d'heures de travail perdues par tranche de

100 000 heures de travail effectuées. La direction se penche ensuite sur ces chiffres, les résultats et les mesures adoptées. Elle procède à des comparaisons par rapport aux statistiques de la SUVA et aux données du groupe Migros. «L'objectif premier est ici de garantir un espace de travail sain, voire convivial», insiste Claudia Wälchli. En découlent les mesures à court et long termes qui doivent être adoptées, dont des visites d'entreprise ciblées, des audits internes, des évaluations des risques, des programmes d'e-learning, des analyses de la concentration maximale au poste de travail, des cours

«L'OBJECTIF EST DE GARANTIR UN ESPACE DE TRAVAIL SAIN»

de secourisme et de prévention incendie, des présentations sur la manipulation des produits chimiques, des tests en situation réelle de l'organisation en cas d'urgence, voire des évacuations d'immeubles.

Journées de la santé et de la sécurité pour tous

Les deux journées de la santé et de la sécurité ont été un temps fort de la SST de l'année passée, elles se sont attachées à mettre en évidence des problèmes identifiés. Le groupe Migros a pu faire montre de l'étendue de son savoir-faire en la matière. La participation était obligatoire et les retours se sont avérés extrêmement positifs. Dans un environnement réel de travail (directement sur les sites de production ou dans les bureaux), des professionnels de l'école-club Migros

ont montré comment gérer les situations de stress. Des physiothérapeutes de Medbase AG ont également donné des conseils pratiques permettant de prévenir les problèmes de dos. Un intervenant de la SUVA a par ailleurs décrit des méthodes de travail sûres et un groupe d'experts environnementaux a abordé la problématique des déchets.

«Wie sieht Dein Tag aus?» (Comment se passe ta journée?)

C'est là le nom d'une campagne menée à l'échelle du groupe Migros. Selon Claudia Wälchli, la gestion de la santé de l'entreprise Mifa a pris cette initiative «pour les cas où il est nécessaire de venir en aide aux collaborateurs ou de leur apporter des conseils quant à l'organisation de leur journée de travail». Le point de départ de cette démarche étant la gestion des absences; il en résulte des entretiens intermédiaires qui assurent un accompagnement des collaborateurs. Dans le cadre de ces échanges en petit comité, encadrants et collaborateurs essaient de trouver ensemble le bon équilibre entre vie professionnelle et sphère privée. Claudia Wälchli ajoute à ce propos: «Il est à chaque fois important d'identifier les problèmes souvent non exprimés et d'en parler». Pour les situations plus difficiles, il est possible de faire appel aux institutions du réseau Migros. Dans les situations vraiment délicates, un médecin-conseil peut être mandaté. Lorsque cela est utile, les supérieurs hiérarchiques bénéficient de conseils pour être en mesure de gérer la situation. Ces aspects font également partie de la gestion professionnelle de la santé et de la sécurité au travail.

Mélange du liquide



Gasser Felstechnik AG, Lungern

Une analyse des risques pour chaque chantier

«Felstechnik» (travaux en terrain montagneux): le nom de cette entreprise en dit long puisqu'il s'agit ici d'exécutions de tâches complexes présentant de nombreux risques potentiels. Et effectivement, l'élimination des dangers et la prévention sur et sous la roche sont au cœur des activités de l'entreprise familiale implantée dans le canton d'Obwald. Ainsi, la sécurité est optimale.

Tous les mandats sont spectaculaires, sans exception. Et chaque projet est unique. Ce qui veut dire que les solutions ne sont jamais «toutes prêtes» et universelles. Le service d'ingénierie, les spécialistes sélectionnés et le parc de machines ont donc fort à faire. Il serait impossible de maîtriser les risques professionnels latents sans exceller dans les différentes étapes des processus, et cela est possible grâce au système de management certifié par la SQS selon les normes ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001.



Gasser Felstechnik AG

Fondée en 1922 et désormais forte de 10 filiales, l'entreprise familiale est actuellement dirigée par la 3^e génération. Près de 300 collaborateurs spécialement formés interviennent dans les domaines de la construction souterraine, de la protection contre les chutes de pierre, de l'excavation à l'explosif, des travaux spéciaux de génie civil et du bâtiment. Sur le site de Lungern, on trouve par ailleurs les tunnels souterrains du Brünig Park, creusés par Gasser. L'entreprise est certifiée par la SQS selon les normes ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001.

www.felstechnik.ch

Comment se présentent de telles épreuves?

Matthias von Ah, CEO de Gasser Felstechnik AG, nous fait part ici de 2 exemples de bonnes pratiques.

«LE CHEF DE LA SÉCURITÉ EST EN QUELQUE SORTE UN MÉDIATEUR»

■ Tunnel de liaison de Melchsee-Frutt (OW)

L'entreprise Gasser Felstechnik était présente dès la phase de planification du tunnel de liaison souterrain entre 2 nouveaux hôtels à 1920 m d'altitude. La galerie a été creusée à l'explosif et a fait l'objet d'une étude de projet en tant qu'entreprise totale. La galerie passe 5 m en-dessous d'un autre hôtel existant, ce qui a nécessité un travail colossal en amont de la part des mineurs boute-feux présents sur site. En progressant graduellement par tranches de 0,5 m à l'aide de charges explosives minimales (100 g) par niveau de déploiement, les mineurs ont pu réduire les vibrations de manière à ne pas dépasser la valeur limite. En parallèle, d'autres équipes effectuaient les travaux de la cage d'ascenseur, à proximité directe de l'un des nouveaux hôtels. Pour ce chantier également, les conditions de vibrations étaient très strictes.

Les conduites existantes ont constitué un problème permanent et ont nécessité des modes opératoires extrêmement subtils. Les travaux d'excavation ont nécessité 9 semaines d'efforts.

■ Travaux de consolidation après éboulement dans les gorges de Schöllenen (UR)

En mai 2015, un éboulement de grande ampleur s'est produit entre Göschenen



Matthias von Ah, CEO

et Andermatt, entraînant la fermeture de la route par l'Office fédéral des routes (OFROU). Il était alors uniquement possible de rallier Andermatt par le Nord grâce à la voie ferrée. En raison de l'urgence à résoudre ce problème, les premières estimations et reconnaissances de terrain ont eu lieu dès la Pentecôte 2015. En collaboration avec les géologues, il a été décidé de consolider les pans de roche non tombés mais jugés instables afin de prévenir un éventuel éboulement non contrôlé. Le chantier se situait donc sur un terrain difficile d'accès. Pour cette raison, il a fallu faire appel à des hélicoptères pour acheminer les spécialistes tous les jours. La sécurité était la priorité absolue. Il fallait être en mesure d'évacuer les équipes à tout moment. Afin d'assurer la coordination avec l'ensemble des intervenants, un système complet de surveillance et d'alarme a été mis en place.



Les tâches ont été réparties à raison de 7 jours par semaine afin de procéder au plus vite à la réouverture de la route condamnée. Pour des raisons de sécurité, le travail de nuit a été exclu.

«DANS L'ENTREPRISE, NOUS TIRONS DES ENSEI- GNEMENTS DE NOS TÂCHES QUOTIDIENNES»

Les collaborateurs de Gasser ont installé 52 ancrages en rocher de 8 m de long, fait exploser et déblayé de nombreux blocs de roche avant de construire un mur de consolidation au-dessus de la portion touchée. La partie supérieure a également été libérée du poids superflu. Après un mois de travaux seulement, la circulation a été partiellement rétablie.

Quels sont les risques professionnels ?

Pour faire simple, les activités de protection contre les chutes de pierres et d'excavation à l'explosif représentent environ 50% de notre chiffre d'affaires; l'autre moitié recoupe le bâtiment et le génie civil, les travaux spéciaux de génie civil et la construction de tunnels. Notre système d'informations de gestion MIS couvre toutes ces catégories de réalisations. Il est certifié par la SQS.

De nombreux spécialistes travaillent chez nous. Les travaux sur cordes font l'objet d'une formation complémentaire auprès de l'Association suisse des guides de Montagne. Les spécialistes de cette branche ne

sont pas nécessairement des alpinistes, mais tous sont très sportifs et partagent une affinité pour la montagne. Il faut beaucoup de passion pour exercer un tel métier. Il en est de même pour l'excavation à l'explosif. La formation théorique peut être suivie dans le cadre de cours externes. Le principal facteur de réussite reste l'expérience, que nous transmettons nous-mêmes aux mineurs boute-feux.

Nous savons que les dangers majeurs surviennent là où les risques ne sont pas les plus évidents, où on ne les attend pas ou dans les activités routinières. Il arrive alors très facilement de chuter ou de se coincer la main. Toutes les catégories d'activités sont concernées par de tels accidents. Il faut faire preuve d'ordre, de discipline et de rigueur à toute épreuve. Concernant les travaux sur cordes, les incidents sont rares du fait de la grande sensibilisation aux risques. C'est également le cas dans la construction de tunnels. L'important est de toujours avoir une compréhension détaillée des mesures de sécurité à mettre en œuvre.

Quelles mesures prenez-vous en matière de sécurité au travail et de protection de la santé?

L'élaboration et le contrôle des politiques de sécurité sont deux missions types en gestion de la qualité. Contrairement aux autres entreprises, nous organisons ces tâches en fonction du projet concerné à l'aide d'une analyse des risques distincte. Les exigences varient en effet avec chaque projet. Enfin, et c'est là une autre de nos particularités, chaque politique de sécurité n'est pas seulement enseignée dans le



détail; les collaborateurs la signent aussi. Le conducteur de travaux et le chef de chantier sont responsables du site et de sa sécurité. Un chef de la sécurité à plein temps est chargé de l'encadrement et de la surveillance dans le cadre d'audits réguliers des chantiers. Nous contrôlons ainsi la mise en œuvre de la politique de sécurité dans les tâches quotidiennes. Nous offrons par conséquent la possibilité aux collaborateurs de s'exprimer quant à la sécurité instaurée sur le chantier et d'apporter une contribution en matière d'équipement de sécurité. Cette démarche porte ses fruits. Le chef de la sécurité est un peu comme un médiateur pour les questions liées à la sécurité. Grâce à lui, j'ai, en tant que CEO, la certitude que les chantiers sont sûrs et je sais où des améliorations peuvent être entreprises. À l'externe, l'auditeur de la SQS contrôle le système de sécurité entièrement certifié de Gasser Felstechnik AG. Les incidents sont inscrits dans un rapport simple mais systématique qui s'adresse à un groupe de destinataires clairement défini afin de permettre l'adoption rapide et flexible de mesures face aux événements. Si l'on constate une accumulation d'incidents du même type (des chutes, par exemple), des concertations sont organisées avec le responsable sécurité. La SUVA propose à cet égard des modèles de campagne particulièrement utiles qui à chaque fois contribuent à réduire considérablement le nombre d'accidents enregistrés dans la catégorie concernée. Il revient à la hiérarchie (du haut vers le bas) de décider de la pertinence de telles campagnes. La rédaction de rapports s'accompagne de formations connexes (ad hoc ou pour l'ensemble du personnel) et d'une communication sur les différents canaux (documents joints aux bulletins de salaires). La politique de sécurité et les mesures qui s'y rattachent font leurs preuves dès lors que l'on est prêt à tirer des enseignements des tâches quotidiennes. C'est là la mission que nous nous sommes assignée.



SCS Supercomputing Systems SA

«Extraire la simplicité de la complexité»

Comment les rédacteurs de la SSR font-ils pour trouver en un rien de temps la séquence adéquate parmi 125 000 heures de fichiers vidéo? Comment la Mercedes sans chauffeur trouve-t-elle son chemin? C'est l'entreprise SCS, implantée dans le Technopark de Zurich, qui développe de tels systèmes.



Prof. Dr. Anton Gunzinger, fondateur et président du Conseil d'administration

Le professeur Gunzinger de SCS construit des superordinateurs.

En quoi vos produits se distinguent-ils?

Les superordinateurs conventionnels sont ultra performants, particulièrement rapides et requièrent énormément d'énergie électrique. Ceux que construit l'entreprise SCS pour ses clients sont souvent bien



super computing systems

SCS

Fondée en 1993, l'entreprise, désormais installée au Technopark de Zurich, emploie 100 spécialistes. L'équipe couvre un large spectre de technologies, allant du matériel informatique à la conception de systèmes de haut niveau qui sous-tendent la prise de décision dans la pratique. Les clients de SCS bénéficient de l'expérience acquise sur plus de 1 000 projets.

www.scs.ch

moins énergivores et sont très compacts. La construction de superordinateurs ne constitue cependant plus notre seul domaine d'activité; nous réalisons deux tiers de notre chiffre d'affaires grâce aux logiciels complexes.

Dans le cas des superordinateurs, la problématique est la suivante: quel niveau d'intelligence puis-je produire par Watt? La réponse exige de s'y connaître en énergie, mais également en grandeurs physiques. Par exemple, aux côtés de l'entreprise Daimler, nous développons des systèmes d'aide à la conduite. Le «superordinateur» est intégré dans le rétroviseur de la cabine du conducteur et consomme 5 Watt seulement.

Qu'est-ce qui a motivé la création de l'entreprise SCS en 1993?

Nous avons participé aux championnats du monde des ordinateurs les plus rapides aux États-Unis et nous étions classés parmi les cinq meilleurs candidats. Nous avons alors eu l'idée de construire des superordinateurs. Ce modèle commercial n'étant pas viable, nous avons changé notre fusil d'épaule et avons décidé de nous orienter vers la conception de systèmes informatiques. Cette réorganisation a été pour nous la percée commerciale que nous attendions. Aujourd'hui, notre portefeuille se répartit entre un tiers pour le matériel informatique et deux tiers pour le développement de logiciels.

Quel est le positionnement de SCS sur le vaste marché de l'informatique?

L'une des principales différences qui nous distinguent de nos concurrents internationaux (Extrême-Orient) est que SCS travaille presque exclusivement sur la base de projets et avec des prix forfaitaires! Nous ne travaillons à l'heure que dans de rares



exceptions. Si cette politique est exigeante pour nous, elle présente l'avantage non négligeable pour le client de lui permettre de tabler sur un prix fixe. Le calcul des projets sur base forfaitaire est étroitement lié à l'expérience, mais également à des processus de développement correctement organisés.

Comment l'entreprise s'est-elle développée?

En 1993, j'ai fondé SCS Supercomputing Systems SA en tant qu'excroissance de

«LA SUISSE ME TIENT À COEUR»

l'EPF au Technopark de Zurich. Dans les premiers temps, nous y occupions une surface de 60 m²; elle fait aujourd'hui 2 000 m² et nous sommes sur le point de nous agrandir à nouveau. La croissance de SCS s'est déroulée par périodes. Les situations délicates que nous avons rencontrées au début nous ont toujours permis de dynamiser notre développement. Nous rentabilisons notre capacité à apprendre.

Il va de soi que la construction de notre premier superordinateur a représenté un moment charnière. La mesure stratégique décisive a toutefois été le changement de cap que nous avons adopté dans notre orientation commerciale pour devenir un prestataire de services informatiques. Au début de l'an 2000, nous avons ainsi réalisé le grand projet d'archives vidéo pour la télévision suisse, qui garantit un accès rapide aux 125 000 heures de supports audio et vidéo. Ce projet représente 20 années-hommes de développement logiciel, une véritable prouesse technique. Ce travail a également été l'occasion de tirer des enseignements à réutiliser lors d'une prochaine phase de développement.

À l'heure actuelle, nous nous lançons dans le développement de systèmes de sécurité avec le plus haut niveau d'intégrité (Safety Integrity Level dont les niveaux 1 à 4 sont conformes à la norme CENELEC en technique ferroviaire). Le niveau 4 correspond à l'énoncé suivant: au moins 100 personnes risqueraient de mourir (par exemple mauvais aiguillage). Une telle erreur ne doit se produire que tous les 100 000 ans.

SCS réalise la conception de nombreux systèmes informatiques: près de 1000 projets en 20 ans. Pouvez-vous nous donner quelques exemples d'applications?

Cent collaborateurs travaillent en parallèle sur 100 projets simultanés, cela va des études de faisabilité nécessitant 2 semaines de travail aux logiciels complexes représentant 20 années-hommes. Voici une série d'exemples concrets: réseaux rapides, matériel et logiciels pour les trieuses de pommes de terre, compteurs de particules dans le secteur des denrées alimentaires, appareils de mesure de la teneur en oxygène dans le sang, montres d'appel d'urgence pour les personnes âgées, systèmes de communication pour la Garde aérienne suisse de sauvetage (Rega), communications radio pour le transport public, logiciels pour les distributeurs de billets, le vaste projet d'archivage vidéo et audio pour la télévision suisse, commandes pour le pilotage de machines d'emballage, systèmes d'optimisation de l'emballage dans l'industrie de la presse, réseaux intelligents et simulations énergétiques, etc.

Votre nouveau livre «Kraftwerk Schweiz» se fonde également sur des simulations...

Oui. J'ai effectivement constaté que, même lorsqu'ils sont tenus par d'éminents spécialistes de la scène politique et scientifique, les débats publics sur la transition énergétique sont le lieu de déclarations qui ne sont que pures allégations. En tant que scientifique, mais aussi en tant que chef d'entreprise, ce constat m'a surpris et quelque peu contrarié. Aux côtés d'un stagiaire de l'EPF, nous avons commencé à simuler des scénarios réalistes. Nous avons ensuite classé et «calculé» ces allégations. Nous avons été surpris de constater que de nombreux éléments communiqués par les médias n'étaient pas corrects.

Nous avons analysé tous les détails à l'aide de simulations en ce qui concerne le courant, la mobilité et le réchauffement. J'ai présenté nos conclusions lors d'une conférence à Berne. Aussitôt après, j'ai poussé l'ancien responsable des éditions Zytglogge

Verlag AG à écrire un ouvrage sur le sujet. En 2015, son livre s'est classé dans les 10 meilleures ventes suisses de la catégorie «essais».

Votre entreprise est certifiée par la SQS selon les normes ISO 9001 et ISO 14001.

Qu'est-ce que cela vous apporte?

Il y a 2 explications à cela. Premièrement, nous travaillons avec des clients (les CFF, la

«NOUS OFFRONS DES PRIX FORFAITAIRES»

REGA, etc.) qui exigent cette certification. Deuxièmement, cela nous oblige non seulement à fonctionner selon des processus rationalisés, mais aussi à documenter ces derniers. En tant que concepteurs de systèmes informatiques, nos collaborateurs ont l'habitude de raisonner en ce sens. Après tout, le développement de systèmes est la pierre angulaire de notre activité. Les auditeurs sont toujours surpris de voir à quel point nos manuels sont concis et contiennent pourtant toutes les informations requises...

Dans la conception de systèmes, l'excellence consiste à viser la simplicité absolue au cœur même de la complexité. Même pour les projets ardu de niveau SIL-4, tout l'art réside dans la simplicité de mise en œuvre des systèmes afin qu'ils puissent bénéficier d'une certification à un coût raisonnable.

Nous réfléchissons en continu aux modes d'organisation que nous devons adopter pour que SCS conserve son niveau d'effica-

cité et de performance. La question est la suivante: comment instaurer une conception de systèmes interne qui aide les collaborateurs dans leur travail et qui préserve la qualité sans pour autant nécessiter un surcroît d'effort? Ce qui compte pour nous, c'est de nous conformer à nos propres processus que nous avons définis de façon sûre.

Quel avenir voyez-vous pour SCS?

Notre domaine de compétence s'étend des «systèmes à énergie extrêmement faible» (qui ne disposent pas de leur propre alimentation ou batterie) aux systèmes particulièrement performants. Nous intervenons à chaque fois qu'un système doit fonctionner sans accroc et en toute sécurité, y compris dans le cas des systèmes assistés par ordinateur. Nous axons notre travail sur l'industrie et les services, mais également sur la recherche appliquée. Et il en sera encore ainsi à l'avenir. Les installations de sécurité de haut niveau dans le secteur ferroviaire et l'industrie 4.0 représentent un marché intéressant pour SCS. Outre la conception de systèmes, nous continuons à développer des logiciels exigeants.

Nous réalisons tous ces développements depuis le Technopark de Zurich. La Suisse, et plus particulièrement Zurich, me tiennent à cœur. Nous avons, par ailleurs, des clients de renom en Corée du Sud, même si les ingénieurs là-bas sont rémunérés 5 fois moins que chez nous. Pour continuer à prospérer, la proximité avec les clients et une qualité élevée des processus d'innovation sont cruciales. Tout doit être parfait: la conception du système, les spécifications, la mise en œuvre... et le prix.



Stampfli AG, Subingen

Le savoir-faire pour une propreté irréprochable

Pour le patron de Stampfli AG, entreprise nationale de gestion d'installations, «la qualité commence dès le premier contact». Pour lui, la qualité est «à la fois une promesse et une sécurité». Comment cela s'exprime-t-il dans les activités quotidiennes de l'entreprise?

Au cœur de cette approche se trouve une exigence de qualité holistique. Dans le cadre de son offre professionnelle exhaustive en gestion d'installations, le modèle commercial de l'entreprise familiale à Subingen (SO) fonctionne comme un cercle fermé composé de 8 labels qualité: service client, équipement, ressources, formations, organisation, sondages, audits et contrôles.

Des services de gestion d'installations proposant 8 labels?

«Cette «vision à 360°» de la qualité est essentielle pour nous en tant que prestataire de services», soulignent Simon Stampfli (CEO) et Stefan Balsiger (Responsable Qualité). «Dès que nous en avons l'occasion, nous communiquons en ce sens en interne et en externe.» Au cours de l'entrevue, ces deux intervenants nous expliquent de quoi il retourne:



Stampfli AG

L'entreprise est passée du statut de petite société de nettoyage à celui de prestataire de services complets pour la gestion des bâtiments: depuis sa fondation il y a 28 ans, cette entreprise familiale nationale n'a cessé de croître et emploie à présent 1800 personnes. La pierre angulaire de cette croissance fulgurante est toujours le mot d'ordre de l'organisation: le contact individualisé avec chacun des clients, petits et grands. Cette approche concerne aussi bien le siège à Subingen que les 9 filiales réparties en Suisse.

www.stampfliag.ch

- **Service client:** chaque contact avec le client est l'occasion de refléter notre niveau de qualité. Nous y accordons le plus grand soin. Les systèmes informatiques modernes nous apportent une aide précieuse.
- **Équipement:** techniques, matériaux et appareils font l'objet d'une concertation entre le fournisseur sélectionné et le service client.
- **Ressources:** notre présence nationale simplifie la sélection et la mobilisation de la main-d'œuvre adéquate chez le client.
- **Formations:** tous les collaborateurs doivent suivre une formation de base orientée sur les clients, qui couvre la sécurité au travail, la protection de la santé ou la présentation.
- **Organisation:** Stampfli jouit d'une structure claire, d'une prise de décision rapide et d'une communication ouverte. Chaque client est en lien avec un interlocuteur direct.
- **Sondages:** des enquêtes de satisfaction organisées régulièrement auprès des clients nous apportent des retours directs et nous permettent d'identifier les améliorations potentielles.
- **Audits:** le système de gestion comme les prestations, l'organisation, les processus, la sécurité, l'encadrement et l'amabilité font constamment l'objet d'audits.
- **Contrôles:** le système d'évaluation et de contrôle est entièrement numérique et ne consomme pas de papier. Les contrôles sur site sont réalisés par les Cadres. Les améliorations sont immédiatement mises en œuvre.

Le concept des 8 labels Stampfli a été spécialement ajouté à un système de management intégré et se fonde sur les certifications de la SQS selon les normes ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001. Ces 3 certifications sont pour la première fois mises en œuvre en 2004. Elles peuvent être consul-



CEO Simon Stampfli (à gauche) et Stefan Balsiger, Responsable Qualité

tées dans un manuel, auquel tous les collaborateurs ont accès. Les audits permettent de s'assurer que toutes les directives et prescriptions sont véritablement respectées. Les certificats reflètent la philosophie de l'entreprise fortement axée sur la qualité et ouvrent souvent les portes du marché.

Dans votre offre, y a-t-il des prestations qui s'avèrent délicates en matière de sécurité au travail et de protection de la santé?

Stefan Balsiger: Oui, c'est la raison pour laquelle ce domaine nous tient à cœur; nous investissons ici dans des formations adaptées, également en collaboration avec les clients. Tous les collaborateurs de Stampfli

«LA COHABITATION AU SEIN DE L'ENTREPRISE EST TRÈS IMPORTANTE»

sont reconnaissables par leur tenue de travail uniformisée et disposent d'une carte d'identité. Lorsque cela est nécessaire, ils portent des vêtements de protection. À ce jour, nous n'avons heureusement pas connu d'accident du travail grave. Des risques potentiels existent toutefois dans notre activité. C'est le cas dans les lieux publics comme les parcs ou les gares. Dans ces espaces, l'élimination des déchets expose les collaborateurs, entre autres, aux risques de coupures, de piqûres, d'infections, etc. Dans les transports publics, c'est lors du nettoyage des trains qu'ils sont exposés aux zones sensibles. Dans ce cas précis, le danger est présent lors d'interventions sur les voies ferrées et pendant le travail de nuit, ou se manifeste sous forme de risque de chute ou de collision. Pour les travaux en hauteur, il est impératif de suivre une formation au maniement de l'élévateur à nacelle et de porter son équipement de protection individuelle pour éviter la chute.

En outre, des conditions particulières supplémentaires doivent être respectées dans les salles blanches (secteur médical), dans l'industrie et dans les laboratoires de recherche. Des prescriptions strictes quant au port de masques et de vêtements spéciaux garantissent la pureté des pièces et préviennent la contamination.

«NOUS AVONS PU NOUS DÉVELOPPER GRÂCE À NOS PETITS CLIENTS»

Quelle valeur accordez-vous à la santé et à la sécurité au travail?

Stefan Balsiger: Nous investissons dans ce secteur essentiel afin d'assurer la protection de nos collaborateurs. Aussi, accomplir nos missions chez le client sans incident évite toute perturbation de nos processus. La protection de la santé et la sécurité au travail font l'objet d'un module d'apprentissage à part entière dans toutes nos formations en interne. Le supérieur hiérarchique direct du service veille au respect des prescriptions. Nous nous réjouissons de constater que, jusqu'à présent, aucun incident majeur n'est arrivé (certainement car les collaborateurs se conforment parfaitement aux directives et ont conscience

des risques potentiels). Par ailleurs, Stampfli promeut la prévention en matière d'accidents non professionnels. Les chiffres sont ici aussi très satisfaisants.

Stampfli est un prestataire de services complets pour le secteur de la gestion d'installations. Quelles ont été ses principales phases de développement?

Simon Stampfli: Mes parents ont fondé l'entreprise il y a 28 ans. Comme souvent à l'époque, l'entreprise était alors dirigée avec fermeté et les clients étaient encore majoritairement petits et locaux.

J'ai intégré l'entreprise de mon père en 1994, après un apprentissage de dessinateur en bâtiment. Nous avons développé d'autres services et la commercialisation a été intensifiée grâce à une acquisition renforcée. Des filiales ont ensuite vu le jour, d'abord à Bienne, puis à Berne et à Lucerne. L'époque où Expo 2002 est devenu notre client a marqué un tournant décisif pour nous. Nous avons été mandatés pour nettoyer les Arteploges de Bienne et de Neuchâtel. Près de 200 personnes y étaient alors employées. Petit à petit, d'autres filiales ont été créées: à Bâle, à Herisau, à Aarau, en Suisse romande et dans le canton du Tessin. La croissance de l'entreprise a continué. Nous avons pu attirer de nouveaux clients



importants: entreprises ferroviaires et de car, grandes exploitations industrielles, etc. En 2009, Arthur Stampfli passe les rênes de l'entreprise à ses quatre descendants. Une holding a été fondée et Stampfli AG a été créée comme filiale. Aujourd'hui, mes 2 frères et moi-même sommes actifs dans l'entreprise et notre sœur détient des

«LE PLUS IMPORTANT CHEZ NOUS EST LA CONFIANCE»

parts. En 2007, j'ai repris le poste de CEO, Jeremias Stampfli est chef des finances et Noah Stampfli travaille dans les services informatique et de développement.

En 2015, l'entreprise a exposé sa stratégie commerciale comprenant l'approche à 360° et l'offre complète de services. Ce nouveau cap est celui que nous suivons encore aujourd'hui. Forte de 1800 collaborateurs, Stampfli fait désormais partie des fournisseurs nationaux majeurs sur le marché de la gestion d'installations.

Vous êtes la deuxième génération à diriger l'entreprise familiale. À quoi cela est-il dû?

Simon Stampfli: La cohabitation au sein de l'entreprise est très importante à mes yeux. J'apprécie les collaborateurs qui participent activement, qui ont quelque chose à dire et amènent des idées. L'ambiance au sein du personnel s'en trouve détendue, presque familiale. Nous n'avons, par exemple, pas de temps de pause prédéfini, ni de poste de travail fixe. Chacun peut travailler au poste qui lui plaît. Le plus important chez nous est la confiance. Cette culture d'entreprise est appréciée, elle va de soi. C'est ainsi que nous parvenons à nous démarquer sur le marché du travail et à retenir les meilleurs collaborateurs. Nous employons actuellement des collaborateurs originaires de plus de 60 pays et cela ne nous empêche pas de nous comprendre.



Journée Suisse de la Qualité à Berne

L'être humain et les systèmes

Ils ont des «bras» de plus en plus longs, et des «cerveaux» de plus en plus performants. C'est ainsi; les systèmes techniques et de management sont de plus en plus développés, grâce à la révolution numérique. Mais qu'apportent ces systèmes aux hommes? Et comment en faire une utilisation opportune?

**JOURNÉE
SUISSE DE LA
QUALITÉ**




Voilà les grandes questions qui ont été abordées par les 360 spécialistes de la qualité présents cette année à la «Journée Suisse de la Qualité», au Kursaal de Berne. Eva Jaisli, cheffe d'entreprise, a souligné l'influence cruciale

**«PRENDRE CONSCIENCE
ACTIVEMENT DES CHANCES
AVEC LES SYSTÈMES DE MA-
NAGEMENT»**

de la stratégie sur le développement de systèmes. Ceux-ci doivent en effet être dirigés. René Wasmer et Hubert Rizzi, membres de la direction de la SQS, ont quant à eux présenté

dans ce contexte tous les potentiels à exploiter à partir des systèmes de management. Intéressant: le sujet le plus discuté dans la zone du networking était, comme on l'a entendu dans les conversations, la transition des systèmes de management à la version révisée de la norme ISO 9001:2015. Les aspects qui ont suscité le plus d'intérêt étaient les moyens d'intégrer plus fortement le management dans le système, ainsi que le temps nécessaire à ce processus d'ajustement.

Ce congrès a également été l'occasion d'honorer le professeur Hans Dieter Seghezzi pour son travail de «pionnier et de soutien capital au management de la qualité en Suisse et en Europe».



Journée Suisse des denrées alimentaires

Deux cents représentants sectoriels

Le gruyère de Porrentruy est-il vraiment un gruyère? Peut-on ajouter de l'œuf dans du vin? Devrait-on vendre en magasin des œufs de 20 jours? La viande des Grisons peut-elle contenir de la viande originaire d'Argentine? Le bio est-il réellement bio?

LMT 
LEBENSMITTELTAG.CH



Dr. Otmar Deflorin, président de l'Association des chimistes cantonaux de Suisse

Les intervenant(e)s ont abordé ces thématiques et bien d'autres encore aux côtés des participants lors de la troisième Journée suisse des denrées alimentaires qui s'est déroulée à Lucerne en avril 2016. Effectivement, les consommateurs que nous sommes se font souvent de fausses idées quant à l'origine, au mode de production, à la durée de conservation ou à la composition de leurs aliments. Si seulement nous avions connaissance de tous ces éléments avant l'achat...

Mais est-il vraiment possible de constamment déterminer les ingrédients qui composent notre alimentation? Dans quelle mesure peut-on faire confiance aux indications sur les emballages, déclarations et labels? Sans oublier: où est la vérité et où commencent la séduction et la tromperie? La tromperie était justement la principale thématique à Lucerne. De prestigieux experts (ingénieurs de l'agroalimentaire, chimistes cantonaux et rédacteurs spécialisés de la presse et de la radio) ont fait le bilan des réalités constatées sur le terrain, des contradictions et des avancées poten-



La présentatrice Daniela Lager et Felix Müller, membre de la direction SQS

tielles dans le contexte de la nouvelle ordonnance sur les denrées alimentaires. Les intervenants ont débattu des moyens permettant de ne pas tromper et décevoir les consommateurs pour ainsi préserver la confiance de ces derniers dans la production et la commercialisation. Si la tromperie est répandue dans le secteur des denrées alimentaires, elle n'est pour autant pas une fatalité!

Cette thématique osée a été initiée par deux intervenants qui savent de quoi ils parlent: Felix Müller, membre de la direction de la SQS, et Ueli Steiner, directeur de bio.inspecta. **La prochaine Journée des denrées alimentaires aura lieu le 30 mars 2017.**





Association Suisse
pour Systèmes de Qualité
et de Management (SQS)

Bernstrasse 103
3052 Zollikofen
Suisse

T +41 58 710 35 35
F +41 58 710 35 45
www.sqs.ch



Actualités SQS

Séminaires de la SQS au second semestre 2016 «Savoir, pouvoir et compétence.»

Les séminaires et les ateliers de la SQS sont efficaces car ils répondent à des besoins pratiques. Qu'il s'agisse de concevoir un nouveau système de management, de le mettre en œuvre ou de le développer, les responsables de la qualité et les chefs de projets peuvent ici accroître les compétences qui leur sont nécessaires.

En plus de nos offres sur les révisions en cours des normes, nous avons ajouté à notre gamme de produits le séminaire

«Projektmanagement für den Aufbau/die Revision von Managementsystemen (gestion de projet pour la mise en place et la révision de systèmes de management)» ainsi que le séminaire de base sur la norme «ISO 29990:2010 Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles». Tous les ateliers présentent un contenu axé sur l'utilisateur et riche d'exemples de mise en pratique.

Les thèmes, dates et lieux des séminaires sont disponibles sur la page www.sqs.ch/fr/Formations. N'hésitez pas à nous solliciter pour toute demande de renseignements.



Faits, chiffres et données: la SQS en 2015

Comme l'a affirmé Roland Glauser, CEO de la SQS, à l'occasion de l'assemblée générale de la fin mai, la SQS «a développé ses attributions d'audit et de certification pour l'économie à un excellent niveau en 2015».

- Chiffre d'affaires: CHF 43,3 millions
- Flux de trésorerie: CHF 2,9 millions à réinvestir dans l'exécution de la mission
- 159 collaborateurs, dont plus de 100 auditeurs
- 15 000 audits réalisés
- 1 800 participants aux séminaires et réunions d'informations de la SQS
- Clients originaires de 74 pays, répartis sur tous les continents; marché principal: marché intérieur suisse
- Réseau: la SQS est membre de 30 associations et siège au conseil d'administration du réseau international IQNet
- Valeurs: «crédibilité, neutralité, indépendance, honnêteté et incorruptibilité» sont les valeurs fondatrices du travail de la SQS

Label «Best Board Practice» pour les conseils d'administration

Notre époque se montre très exigeante pour les organes de direction, mais aussi pour les conseils d'administration, que ce soit sur le plan de la direction, de la technique ou encore de la communication. À ce niveau, la professionnalisation progresse en continu. Le label «Best Board Practice» fournit une structure, renforce la sécurité dans la collaboration entre le CA et la direction et soutient une culture du dialogue au sein des organes dirigeants. Plusieurs entreprises ayant pignon sur rue ont déjà brillamment mis ce label en place.

www.sqs.ch/fr/Entreprises-Certifiees



printed in
switzerland

SQS-GLOBAL Flash

Rédaction: Ursula Schlatter

Conseiller de la rédaction: Prof. Max W. Twerenbold