

GLOBAL Flash

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



Dans cette édition ■ Bonnes pratiques ■ Sécurité du patient ■ Changement à la présidence SQS ■ Groupe Vetropack: «Leadership in Quality» ■ Altola AG: Recycler les déchets spéciaux ■ Lufthansa Aviation Training ■ Thommen Medical SA: «Pure Player» ■ BÜCHI: «Quality in your hands» ■ Journée suisse des denrées alimentaires ■ «Journée Suisse de la Qualité» ■ Actualités SQS

Bonnes pratiques



Chères lectrices, chers lecteurs,

Les «bonnes pratiques», ce beau concept de l'économie d'entreprise, sont volontiers invoquées. On observe toutefois deux types de lecture à cet égard:

■ **Au niveau de la résolution de problèmes**, le concept décrit des procédures éprouvées et généralement reconnues visant à gérer efficacement les tâches à effectuer. Il désigne alors des «recettes» et des outils garants de succès, qui peuvent mener à une solution.

■ **Au niveau de l'entreprise** en revanche, on parle de bonnes pratiques lorsque le meilleur résultat possible est atteint de la meilleure manière possible pour toute l'organisation. Dans cette optique, les bonnes pratiques ne peuvent pas être simplement copiées, car elles découlent d'une situation particulière propre à l'entreprise concernée, sur la base de ses propres valeurs et stratégies, de son comportement et d'un contexte spécifique.

Le point commun entre ces deux interprétations est qu'elles désignent des pratiques considérées comme exemplaires.

C'est pourquoi il y a beaucoup à apprendre des «cas de bonnes pratiques». Dans les faits, ces dernières poussent à analyser avec précision les étapes susceptibles d'être utiles pour l'entreprise et à y réfléchir. Les bonnes pratiques deviennent ainsi une source d'inspiration.

Nous avons choisi de vous présenter dans cette édition du «GLOBAL Flash» **cinq «portraits de bonnes pratiques» dans des entreprises**. Ces histoires couronnées de succès sont une source de fierté, pour nous également: tous les exemples proviennent de systèmes de management intégrés qui ont été certifiés et soumis aux audits de la SQS.

Felix Müller, CEO SQS

Sécurité du patient

Des règles plus strictes pour les dispositifs médicaux

Conformément à la décision de l'Assemblée fédérale lors de la session de mars, la Suisse reprend les règles plus strictes de l'UE relatives aux dispositifs médicaux. L'objectif de ce durcissement est d'accroître la sécurité des patients.

Les cas d'implants défectueux ont semé le trouble en Europe en matière de contrôle des dispositifs médicaux. L'UE a réagi à ces défaillances avec des prescriptions renforcées. La Suisse a choisi de reprendre la décision du Parlement, afin de permettre aux fabricants suisses de continuer d'accéder au marché de l'UE.

Un durcissement nécessaire

La loi sur les produits thérapeutiques (LPTh) et la loi relative à la recherche sur l'être humain (LRH) ont dû être adaptées pour l'adoption des règlements européens pour les dispositifs médicaux. Tous les acteurs du marché seront désormais soumis à des exigences plus strictes en matière de dispositifs médicaux, de procédure d'évaluation de la conformité ainsi que d'enregistrement et d'identification du produit.

Cela est d'autant plus important que les dispositifs médicaux, contrairement aux médicaments, ne sont pas approuvés par une autorité mais par des organismes d'évaluation de la conformité privés, qui fournissent aux fabricants la légitimation pour le label CE après la certification, et donc l'accès au marché.

Les fabricants doivent justifier l'utilité et l'adéquation de produits à hauts risques et évaluer leur sécurité à l'aide d'études cliniques. En Suisse, la surveillance du

marché est renforcée par l'institut des produits thérapeutiques Swissmedic.

La traçabilité des produits, rendue publique de manière compréhensible, est également obligatoire. Le cadre est ici fourni



©Thommen Medical SA

par la banque de données européenne sur les dispositifs médicaux. Il revient au Conseil fédéral de déclarer la législation d'exécution européenne de force obligatoire en Suisse.

Un marché important

Près de 500 000 dispositifs médicaux sont en circulation sur le marché européen et suisse. Cela comprend les implants, mais aussi les pansements adhésifs, les lunettes, les déambulateurs, les tensiomètres ou les appareils pour le diagnostic utilisés dans les cabinets médicaux. En Suisse, le secteur compte près de 1 350 entreprises avec quelque 54 500 postes et la part d'exportation correspond à CHF 11,3 Mrd. sur un chiffre d'affaires total de CHF 15,8 Mrd.

Assurer la transparence pour les conseillers

À l'initiative de la SQS, les parlementaires se sont réunis à Berne début mars pour une audience informelle, en amont des délibérations au sein des Chambres fédérales. Les acteurs principaux des domaines de l'habilitation, de l'assurance-qualité ainsi que de la fabrication et de l'utilisation d'implants ont parlé de leurs tâches et de leurs expériences dans l'environnement législatif actuel. Ils ont mis en lumière les thèmes suivants: «Missions de Swissmedic dans la réglementation sur les dispositifs médicaux» (Dr Karoline Mathys-Badertscher, Swissmedic), «L'industrie des dispositifs médicaux» (Peter Studer, Swiss Medtech), «Le rôle de l'organisme de certification et la procédure de certification des dispositifs médicaux» (Felix Müller, CEO de la SQS) ainsi que «La responsabilité de l'utilisateur des implants» (Dr Thomas Gugli, clinique Schulthess).

Changement à la présidence SQS

De Xaver Edelmann à Andrea Grisard

Comme annoncé il y a deux ans, le président de la SQS, Dr Xaver Edelmann, a quitté ses fonctions lors de l'assemblée générale du 6 juin 2019. Il cède la place à l'entrepreneuse Andrea Grisard, élue à l'unanimité.



La nouvelle présidente Andrea Grisard, accompagnée de son prédécesseur Dr Xaver Edelmann (à droite) et du CEO Felix Müller

Dr Xaver Edelmann est au service de la SQS depuis 2001, d'abord en tant que membre du comité, puis comme président à partir de 2003. «Pour façonner l'avenir, il faut apprendre du passé et comprendre le présent. Ce n'est qu'ainsi que l'on peut avoir de meilleures perspectives.» Cette devise a marqué sa présidence. Elle a donné lieu à des initiatives importantes, par exemple dans le cadre des réglementations volontaires. Il a donné des impulsions dans le domaine de la numérisation et sur le thème hautement actuel de la cybersécurité. La SQS a ainsi créé un instrument, en collaboration avec ses partenaires, qui a été instauré avec succès dans les audits de clients, tout particulièrement des PME. En sa qualité de fondateur et de prési-

dent du World Resources Forum, sa première préoccupation était de renforcer la conscience économique et sociale dans l'utilisation des ressources et de l'environnement. L'orientation de la SQS sur la promotion d'un entrepreneuriat durable est un résultat central de cette position. Il l'a lui-même constamment souligné: «La durabilité est la nouvelle qualité. Elle a de l'avenir!»

Grâce à son sens de l'anticipation et à son caractère communicatif, Dr Xaver Edelmann a largement contribué au développement de la SQS. Au sein de la commission du comité, il a été un initiateur et un motivateur amical aux idées multiples. L'assemblée générale l'a remercié pour

son engagement et son grand mérite et l'a nommé président d'honneur à l'unanimité.

La nouvelle présidente de la SQS, Andrea Grisard, exploitera les bases posées par son prédécesseur. Lors de sa prise de fonction, elle a déclaré: «Il est important pour moi que la SQS continue d'avoir une longueur d'avance, qu'elle évolue pour répondre aux besoins futurs et qu'elle saisisse activement de nouvelles opportunités. Ce n'est qu'en se distinguant de la sorte que nous pourrons assurer son succès. Je me réjouis d'emprunter cette voie avec les membres chevronnés de la SQS et vous remercie de tout cœur, ainsi que Dr Xaver Edelmann, pour l'immense engagement au cours de ces 16 dernières années.»

Groupe Vetropack

«Leadership in Quality», la clé du succès

En 2018, Vetropack a livré près de 5,16 milliards de bouteilles et emballages en verre d'une qualité irréprochable: un chiffre considérable! Nous avons interrogé le CEO de l'entreprise familiale, Johann Reiter, sur cette réussite.



Johann Reiter, CEO

Monsieur Reiter, dans quelle mesure les emballages en verre sont-ils réellement durables? Existe-t-il un emballage plus stable que le verre? Non. Comparé à d'autres matériaux d'emballage, le verre est celui qui protège le mieux les denrées alimentaires. Et il est recyclable à 100%, ce qui signifie qu'il peut systématiquement être réutilisé pour produire du verre haut de gamme.

Qu'en est-il de la production et de la logistique? Plus on utilise de verre recyclé, moins on a besoin d'énergie pour la fabrication. Chaque tonne de verre collecté et réutilisé permet d'économiser environ 670 kg de CO₂. L'empreinte écologique de la production du verre est influencée notamment par la technologie utilisée, la consommation énergétique, la part de verre usagé, le poids de l'emballage en verre, ainsi que par la distance et le mode de transport.

Chez Vetropack, la gestion écologique fait partie intégrante de la philosophie d'entreprise. La part de verre usagé augmente progressivement dans la production. En outre, nous minimisons constamment la consommation d'énergie en investissant dans les fours à chaque rénovation ou nouvelle construction. Grâce à la technologie du verre léger, nous pouvons économiser des matières premières et des ressources. Les récipients en verre léger ont par ailleurs des répercussions positives sur le transport.

«FORMER LES COLLABORATEURS INDIVIDUELLEMENT»

Mais outre le verre léger, la tendance est aussi aux bouteilles réutilisables. Nous avons développé une nouveauté à cet égard: une bouteille réutilisable en verre léger 30% plus légère. La nouvelle bouteille «VIP-Glass» (Vetropack Improved Performance) est déjà sur le marché. Nous recueillons maintenant les expériences en collaboration avec un de nos clients. Avec cette innovation, nous faisons un pas important vers la préservation durable des ressources. Concrètement, le client remplit quelque 6,5 millions de bouteilles par an. Grâce à la bouteille réutilisable en verre léger, le poids du transport routier est annuellement réduit de 585 tonnes. La production réalise ainsi des économies considérables de matières premières et le transport des bouteilles consomme beaucoup de moins de carburant.

vetropack 

Groupe Vetropack

Vetropack figure parmi les leaders européens de la fabrication du verre d'emballage destiné à l'industrie des boissons et des denrées alimentaires. L'entreprise dispose d'usines de production des plus modernes et de centres de distribution en Suisse (siège social), en Autriche, en République tchèque, en Slovaquie, en Croatie, en Ukraine et en Italie. En 2018, le groupe et ses 3219 collaborateurs ont généré des recettes nettes de 690,7 millions de francs. Des investissements ont été réalisés à hauteur de CHF 117,9 millions. Vetropack est certifiée ISO 9001 par la SQS.

www.vetropack.com





tégie de notre groupe. Le marché italien joue un rôle considérable dans notre développement, puisque ce pays est l'un des principaux marchés d'exportation du Groupe Vetropack et qu'il représente aujourd'hui près de 20% des ventes.

■ Le produit «VIP-Glass» occupe également une place de choix pour Vetropack. Cette bouteille réutilisable a les mêmes propriétés que les emballages conventionnels en verre. En outre, comme ces derniers, elle est recyclable à 100% et chimiquement inerte. Cela signifie que le verre reste inodore et sans goût, qu'il est imperméable et qu'il ne réagit pas aux substances avec lesquelles il entre en contact. Le «VIP-Glass» est une véritable innovation. Il est fabriqué exclusivement par Vetropack.

■ Nos collaborateurs forment le cœur de notre mission. Cela fait longtemps que nous les soutenons par des programmes de développement dans le cadre de la formation initiale et continue. En 2016, nous avons investi dans un centre de formation pour tout le groupe sur le site de Pöchlarn, en Autriche. Les collaborateurs du groupe peuvent y simuler et y entraîner tous les processus essentiels «en temps réel» sur des installations créées à cet effet. Ces activités seront encore renforcées dans les années à venir.

■ Nous nous penchons activement sur les questions environnementales et notre empreinte écologique. Puisque de tels défis ne peuvent être relevés individuellement par

«NOTRE ENTREPRISE FAMILIALE PENSE SUR LE LONG TERME»

les entreprises, nous nous engageons au sein de comités internationaux, promovons les innovations par le biais de groupes spécialisés internes, investissons dans de nouvelles technologies et surveillons les données environnementales au niveau du groupe.

■ Vetropack est cotée en bourse. En tant qu'entreprise familiale avec une participation majoritaire, notre pensée et notre action sont toutefois durables, ce qui influence considérablement la conduite et la stratégie du groupe. C'est dans cette perspective que nous revoyons actuellement notre stratégie et que nous définissons nos valeurs centrales. Nous achèverons ce processus d'ici fin 2019.

Concernant le transport, de grandes quantités de verre usagé sont acheminées dans les verreries par le biais du rail. Depuis quelques années, l'offre de transport routier est en recul. Grâce au transfert des routes au rail et à la bourse du transport développée en interne pour les trajets en poids lourds, nous y sommes bien préparés. Des offres de transport sont régulièrement publiées sur la bourse du transport et nous sélectionnons celles qui nous conviennent le mieux.

Qu'est-ce qui «fait» la qualité des produits Vetropack?

Nous envisageons la qualité de nos produits comme un tout et ne nous concentrons donc pas exclusivement sur la production, mais sur toute la chaîne de création de valeur. C'est pourquoi nous revendiquons avec conviction notre «Leadership in Quality». Notre leadership dans le domaine de la qualité constitue pour nous un avantage concurrentiel essentiel ainsi qu'une clé fondamentale de notre succès. Cela englobe des processus clairement définis et évalués par des audits stricts, une disposition à apprendre, le renforcement de la formation initiale et continue, ainsi que la consolidation de l'automatisation et de la numérisation.

Votre assortiment compte plus de 2500 formes différentes d'emballages en verre. Comment faites-vous?

La rapidité avec laquelle les exigences du marché se répercutent sur l'entreprise a considérablement augmenté. Nous avons besoin d'une part de continuité et de stabilité pour convaincre avec une qualité constante, et d'autre part d'une flexibilité accrue pour exaucer les souhaits toujours croissants de la clientèle en matière de taille des lots et d'individualisation des emballages en

verre. Pour cela, il faut d'excellents collaborateurs, sur lesquels nous pouvons compter en toutes circonstances, à tous les niveaux. Outre notre programme standard, nous développons des emballages en verre individuels pour notre clientèle. Dans le cadre de la planification de la production, nous définissons les gammes de couleurs (vert, bleu, etc.) et les formes dans nos ateliers. L'objectif est toujours d'avoir à réaliser aussi peu de reintes que possible, tout en ayant suffisamment de produits au bon endroit. Il s'agit d'une tâche organisationnelle exigeante.

Où se «situe» Vetropack sur le marché?

Sur le plan européen, Vetropack arrive en 8^{ème} position. Nous figurons parmi les leaders européens de la fabrication du verre d'emballage. Nous sommes toujours proches de notre clientèle sur les marchés pertinents pour nous – autant géographiquement que culturellement. Aujourd'hui, nous avons des verreries en Suisse, en Autriche, en République tchèque, en Slovaquie, en Croatie, en Ukraine et en Italie – nous y sommes chez nous. De plus, et cela nous tient à cœur, nous nous percevons comme un «prestataire complet». Cette approche va souvent bien au-delà de la livraison de récipients en verre. Le conseil pour le design, la planification, le raccordement à des systèmes informatiques et bien plus encore: tout cela fait partie de notre pack de prestations complémentaires. Nos activités d'exportation dans les pays voisins gagnent en importance.

Quels sont les défis à relever actuellement?

■ Pour la première fois dans l'histoire de Vetropack, nous investissons dans une nouvelle usine. Nous construisons en effet une verrerie à Boffalora sopra Ticino (Italie). Elle aura une importance centrale dans la stra-

Altola AG, Olten

Recycler les déchets chimiques spéciaux: «La sécurité avant tout»

Les déchets spéciaux sont toxiques. Ils présentent un risque pour l'être humain et la nature! C'est pourquoi le recyclage est soumis à une réglementation stricte. Dans ce secteur, les installations techniques spéciales, une chaîne logistique fiable ainsi que de vastes connaissances et expérience sont décisives. Altola se situe ici à la pointe.

«La sécurité est notre priorité absolue, pour les êtres humains, pour l'environnement et pour les installations.» C'est ainsi que deux collaborateurs d'Altola définissent la mission de leur entreprise dans cette interview. Roland Meier, CEO, et Dominik Mathys, responsable de la qualité et du système de management environnemental, maîtrisent leur sujet à fond. Ensemble, ils cumulent plus de 54 ans d'expérience chez Altola. Au cours de cet entretien, ils expliquent comment Altola suit cette maxime de manière responsable.

Que fait Altola exactement?

RM: Altola travaille depuis plus de 50 ans sur le recyclage, le traitement et l'élimination des déchets spéciaux. Cela est combiné à un conseil complet et à une collecte des déchets spéciaux de l'artisanat, de l'industrie

et des pouvoirs publics. Ses installations de traitement d'Olten et de Pieterlen lui permettent d'accepter aussi les déchets spéciaux venus de l'étranger, et de les traiter. Il s'agit essentiellement de transformer des huiles et des solvants en combustibles de remplacement pour l'industrie suisse ou de reprendre des mélanges huile-eau. Avec près de 50 véhicules en service quotidiennement, nous sommes un partenaire important pour notre clientèle suisse, qui nous confie ses déchets spéciaux en petites quantités par le biais des collectes mobiles dans les communes ou par wagon-citerne. Altola est par ailleurs un partenaire de recyclage agréé pour les déchets électriques et électroniques et exploite à Zuchwil une usine de retraitement du vieux bois. Le secteur automobile est notre domaine principal. Nous ne prenons pas en charge l'élimination pour les hôpitaux, ni les explosifs. Nous sommes spécialisés dans les déchets liquides, que nous dirigeons vers l'élimination finale.

Et comment vous situez-vous sur le marché?

RM: En Suisse, on compte près de 1,6 million de tonnes de déchets spéciaux, dont près de 600 000 tonnes de boues issues des séparateurs d'huile et autant de terres polluées. Altola n'est active dans aucun de ces deux domaines. Nous sommes toutefois leader du marché dans le secteur des déchets chimiques spéciaux. Notre avantage concurrentiel réside dans notre technique d'installation et son utilisation, dans le prix et dans l'intégration de l'ensemble dans un concept logistique à l'organisation décentralisée. À cela vient s'ajouter le long savoir-faire de nos collaborateurs, qui peuvent s'appuyer sur une infrastructure solide. Au final, c'est le savoir-faire et l'expérience qui nous permettent d'avoir une longueur d'avance. Nous avons également beau-



Le CEO Roland Meier (à dr.) et le responsable de la qualité et du système de management environnemental Dominik Mathys

up numérisé, ce qui assure aussi la traçabilité. Pas un seul mètre n'est nécessaire pour l'archivage grâce à notre système de gestion des documents. Et la clientèle est intégrée dans le système ERP avec boutique en ligne.

Altola est triplement certifiée SQS...

DM: Lorsque nous avons décidé de demander la certification selon ISO 9001 en 1996, nous étions en phase de croissance. Nous voulions donc un système qui nous soutienne dans cette direction tout en nous permettant d'instaurer certains garde-fous. Cela a été à l'époque surtout utile dans le secteur automobile. Aujourd'hui, les processus bien documentés et vécus demeurent importants pour la clientèle, les collaborateurs et d'autres parties prenantes. Notre système de management guide notre travail quotidien. Le contrôle pério-

«L'ÉTAT D'ESPRIT DE TOUS LES ACTEURS EST IMPORTANT»

dique effectué par les auditeurs de la SQS nous apporte des idées externes auxquelles nous ne souhaitons pas renoncer. Nous comptons pour cela sur des auditeurs qui connaissent la branche et sont en mesure, grâce à leur solide expérience, de suggérer des améliorations. La préparation interne d'un audit est à elle seule une «secousse» d'une grande utilité...

Quelles sont les répercussions de la norme ISO 14001 (durabilité)?

DM: En 1996, nous étions la première entreprise d'élimination de Suisse à se faire certifier selon la norme ISO 14001. Les répercussions vers l'intérieur et l'extérieur sont tangibles. Les parties intéressées sa-



Altola AG

Fondée en 1969 pour la collecte et le traitement des huiles usagées, l'entreprise est aujourd'hui leader en Suisse dans le traitement des déchets spéciaux de l'artisanat, de l'industrie et des pouvoirs publics. Tous les jours, près de 50 véhicules des partenaires logistiques contractuels sont en service pour Altola. Sites à Olten, Pieterlen et Zuchwil. Altola (80 collaborateurs) fait partie du groupe Vigier (1150 collaborateurs) et dispose d'une certification SQS selon ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001.

www.altola.ch

vent qu'Altola dispose d'un système de management environnemental efficace. En 2007, nous avons par exemple pu entamer une collaboration avec le service pour l'environnement du canton de Soleure, afin de contribuer à l'amélioration continue des répercussions environnementales.

Quel était le motif de la certification selon ISO 45001 (SST)?

DM: La diversité et le danger potentiel des substances éliminées par Altola font de la sécurité et de la santé de nos collaborateurs au travail notre préoccupation centrale. En conséquence, les situations de risque et les identifications de dangers sont évaluées avec soin et des mesures possibles sont définies. Cela est particulièrement utile avec les nouvelles techniques des procédés. Les mesures sont coordonnées avec le groupe et contrôlées périodiquement par des visites réciproques sur les sites. Dans ce cas, il ne s'agit pas seulement d'aspects techniques, mais aussi de l'état d'esprit des parties impliquées. Les progrès sont sensibles à chaque fois.

Depuis 2000, Altola est membre de l'association du secteur pour l'industrie de traitement des produits chimiques d'Eco Swiss. En 2009, nous avons reçu la certification OHSAS 18001, puis celle de la nouvelle norme ISO 45001 en 2018, afin de parvenir à des améliorations continues. Il est utile, pour l'acceptation et l'adoption des mesures, d'impliquer précocement les collaborateurs dans les décisions ainsi que dans les identifications des risques et dans les évaluations pour les optimisations des processus et l'EPI, que nous entretenons depuis l'introduction des premiers systèmes de

sécurité dans l'entreprise. Notre système de management pour la sécurité au travail et la protection de la santé renforce la confiance de toutes les parties prenantes.

« LA TRAÇABILITÉ EST UN SUJET »

Et puisque nous parlons de maladies professionnelles et de stress, nous avons jusqu'à présent été épargnés. Cela tient sans doute également à la sensibilisation, qui a prouvé son efficacité à cet égard. Étant donné que les refroidissements et la grippe sont les premières causes d'absence chez Altola, nous proposons aux collaborateurs une campagne de vaccination volontaire. Il est intéressant de noter qu'en 2018, seul un cas d'absence due à un accident a été enregistré. Les chiffres sur les accidents peuvent en outre être consultés sur le téléphone portable toutes les semaines.

Dans quelle mesure Altola profite-t-elle de son intégration au groupe Vigier?

RM: Nous ressentons très directement l'engagement de la direction du groupe de haut en bas, qui constitue de manière générale une aide dans le travail de persuasion, dans le suivi et dans la mise en œuvre des enseignements. Exemple: un groupe en charge de la sécurité au travail assure un échange régulier des expériences dans tout le groupe. Au travail, il existe en outre un outil homogène pour l'analyse des accidents. Et dans le cadre de la promotion de la santé, nous faisons équipe avec Vigier pour un relais à la course des 100 km



de Bienne. Une initiative pour arrêter de fumer fait également partie intégrante du programme.

Quelle sera la voie empruntée à l'avenir?

RM: Notre équipe, qui a fait ses preuves depuis longtemps, a pour ambition de poursuivre l'évolution dynamique d'Altola. Qu'il s'agisse d'entretien, d'activités de vente ou de nouvelles technologies: des projets sont en cours et nous les intégrons au groupe Vigier dans la planification du développement. Nous avons par exemple besoin de plus de place au site d'Olten, qui sera élargi de 5 500 m² pour accroître notre efficacité. L'objectif affiché ici est de développer l'entreprise en continu tout au long de la chaîne de création de valeur et des besoins de la clientèle.



Lufthansa Aviation Training Switzerland SA

Survoler les nuages en toute sécurité avec la norme ISO 29990

Les compagnies aériennes font partie des High Reliability Organizations (HRO) (organisations à haute fiabilité), dont les caractéristiques sont la «sécurité avant tout» et la fiabilité. Tout responsable de formation dans ce secteur doit respecter cette exigence. «C'est ce que nous faisons depuis plus de 60 ans, au plus haut niveau», déclare Rudolf Schmid, responsable de la sécurité et de l'assurance qualité de Lufthansa Aviation Training.

Lufthansa Aviation Training, née de la fusion en 2017 de Lufthansa Flight Training et Swiss Aviation Training, est la plus grande organisation de formation de ce type en Europe, compte parmi les prestataires leaders au niveau mondial et intervient dans quatre domaines:

- Formation initiale et continue des pilotes: de piétons à pilotes de ligne.
- Formation du personnel de cabine: de la formation de base dans le service à la sécurité et aux cours de direction.
- Services pour d'autres compagnies aériennes, notamment formation sur les systèmes de gestion de la sécurité, formation sur la gestion des risques liés à la fatigue, formation réglementaire.
- Formation sur les facteurs humains pour les organisations externes à la branche (hôpitaux, centrales nucléaires, gastronomie). Ce secteur sert avant tout au transfert des connaissances à d'autres branches et ne fait pas partie du cœur de métier.

La réputation de Lufthansa Aviation Training est excellente sur le marché de la formation aéronautique. Quelles sont les bases de ce succès, Monsieur Schmid?

Notre succès est essentiellement déterminé par quatre avantages concurrentiels:

- Le portefeuille complet de produits de Lufthansa Aviation Training repose sur un immense trésor d'expérience pratique, qui résulte de plus de 60 ans de formation aéronautique réussie sur les types d'avions les plus variés.
- Nous maîtrisons la complexité des tâches imposées. L'orientation pratique et la proximité avec la clientèle garantissent des solutions efficaces, spécifiques au pays et à la clientèle.
- Les écoles aéronautiques aux États-Unis, en Allemagne, en Autriche et en Suisse, ainsi que le large choix de simulateurs et d'appareils de formation sur douze sites répartis dans toute l'Europe, permettent une formation décentralisée avec des frais de formation totaux optimisés.



Rudolf Schmid, responsable de la sécurité et de l'assurance qualité, LAT

■ Nous formons et entraînons avec une compétence interculturelle. Nos formateurs travaillent sur un pied d'égalité avec les personnes en formation.

Qui sont les formatrices et formateurs?

Nous faisons appel à des spécialistes issus du monde professionnel. Ces derniers sont sélectionnés selon les prescriptions de l'aviation civile et les exigences complémentaires de notre clientèle (p. ex. SWISS). L'expérience professionnelle dans le domaine aéronautique joue un rôle fondamental, parallèlement aux connaissances linguistiques, au savoir technique, au talent pédagogique pour les transmettre et à l'orientation sur les prestations.

Quelles normes de qualité régulent la formation?

Nous définissons la qualité comme mesure du respect des exigences de nos



Lufthansa Aviation Training

Lufthansa Aviation Training (LAT) est née de la fusion en 2017 de Lufthansa Flight Training et Swiss Aviation Training. Il s'agit d'une filiale à 100 pourcent du groupe Lufthansa. Avec ses compétences en formation initiale et continue du personnel de cockpit et de cabine sur douze sites de formation et d'entraînement, elle compte parmi les entreprises leaders dans le domaine de la formation aéronautique. LAT affiche plus de 60 ans d'expérience dans le secteur. Son portefeuille de clients comprend les compagnies du groupe Lufthansa, ainsi que plus de 200 compagnies aériennes nationales et internationales renommées. Le siège de l'entreprise se trouve à Hallbergmoos, près de Munich. Près de 1 000 collaborateurs travaillent sur les sites LAT en Europe et en Amérique du Nord. Lufthansa Aviation Training Suisse, sur le site de l'aéroport de Zurich, est certifié ISO 29990 par la SQS.

www.lufthansa-aviation-training.com



parties prenantes par rapport à ce qui est faisable.

«LA RÉALITÉ VIRTUELLE GÉNÈRE DES AVANTAGES POTENTIELS»

Il existe des normes juridiques très avancées, à commencer par les réglementations pour l'aviation civile élaborées par l'Agence européenne de sécurité aérienne (EASA), qui exige par exemple un système de management. Ce n'est qu'en entrant dans le domaine du volontaire que l'on commence à parler de qualité: nous visons un niveau de performance supérieur et nous engageons par exemple à une certification selon la norme ISO 29990 (services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles).

La sécurité est l'exigence dominante de l'aviation. Notre point de vue est qu'il ne faut jamais se considérer satisfait en matière de sécurité. En tant que High Reliability Organization, nous fonctionnons à la manière d'athlètes de haut niveau: nous remettons constamment en question nos acquis, sommes ouverts à la critique, adoptons une pensée anticonformiste et testons de nouvelles choses. Ce sont précisément ces facteurs qui favorisent une amélioration continue.

Une importance toute particulière est accordée à l'existence d'une culture juste («Just Culture»), d'ailleurs prescrite par la législation, dont l'objectif est de pouvoir apprendre des erreurs commises par l'organisation et qui n'étaient pas évidentes à repérer. Si une personne perçoit une situation potentiellement dangereuse pour



la sécurité, elle peut signaler le fait à la personne de confiance agissant comme officier de la sécurité aérienne, qui l'extrait ensuite du signalement (sans possibilité de déduction par rapport aux personnes impliquées). Cela représente une chance considérable lorsqu'une organisation est informée des erreurs et des risques, dont elle n'a connaissance que grâce au signalement d'une personne éventuellement impliquée. Et cela n'est possible qu'avec une approche des erreurs qui n'est ni répressive (c'est-à-dire sans punition), ni culpabilisante. La négligence grave et le dol en sont bien entendu exclus. Le risque de décès dû à un accident d'avion est extrêmement bas (1 sur 10 millions). La culture juste joue un rôle clé à cet égard.

Comment se déroule la formation des compétences «douces»?

Cela est relativement libre. Nous faisons de notre mieux pour créer des formations claires. Dans le domaine de la formation à la sécurité, nous travaillons par exemple avec des instruments de réalité virtuelle. Nous investissons dans la réalité virtuelle et la réalité augmentée, car nous y voyons un fort potentiel pour les utilisateurs de toutes les parties prenantes, à savoir une plus grande sécurité, des économies de coûts et un apprentissage attrayant.

Quel rôle joue le responsable du suivi de la conformité dans les cours?

Le droit aérien relatif à l'aviation civile implique nécessairement une gestion intégrée de la qualité. Celle-ci exige une séparation

des pouvoirs entre le domaine spécialisé et le responsable du suivi de la conformité, et fonctionne donc de manière similaire au management de la qualité conformément à la norme ISO 9001. Tandis que les domaines spécialisés sont en charge du respect des dispositions légales, le responsable du suivi de la conformité assure le respect de la législation par la surveillance, les audits et les inspections. Le responsable du suivi de la conformité est comparable à un capteur d'aide au stationnement, qui ne freine pas lui-même en cas de danger mais avertit et influence indirectement le conducteur grâce au signal lumineux et sonore. Bien qu'il ne soit pas formellement habilité à donner des instructions, il peut exiger le respect de prescriptions ainsi qu'encourager et pousser le développement de l'organisation (processus d'amélioration).

«LA CULTURE JUSTE JOUE UN RÔLE CLÉ DANS LA SÉCURITÉ»

Les organisations externes à la branche peuvent-elles apprendre du secteur aéronautique? Certainement. De mon point de vue et expérience, cela concerne trois aspects décisifs: cela commence par la bonne gestion des erreurs (culture juste), puis par une orientation marquée sur le service et les prestations, et enfin par une focalisation forte sur la collaboration en équipe dans les situations critiques. Dans l'ensemble, nos expériences sur le transfert des connaissances dans d'autres branches aux exigences élevées sont bonnes.



Thommen Medical SA, Granges

Un «Pure Player» dans la niche

«Le marché de technique médicale étant depuis toujours fortement règlementé, nous devons unir nos forces en tant que PME.», souligne Oscar Banz, le gestionnaire de la qualité expérimenté de Thommen Medical. «La solution repose sur une offre de base tirée d'une production propre et scrupuleusement contrôlée.»



Oscar Banz, gestionnaire de la qualité de Thommen Medical



Thommen Medical SA

L'histoire de l'entreprise de technique médicale est liée à celle de l'entreprise Mathys SA à Bettlach. En 1996, le secteur dentaire se détache en assurant sa recherche, son développement et sa production et la société Thommen Medical SA voit le jour, avec une participation majoritaire de la famille Marzo. Son CEO est Livio Marzo. Dès 2004, l'expansion se réalise vers l'Amérique du Nord, l'Asie, le Proche-Orient et l'Europe du Sud avec un réseau de distributeurs exclusifs. En 2006, le nouveau bâtiment de fabrication ouvre ses portes à Granges (SO), qui est aussi le siège social depuis 2013. L'entreprise possède deux filiales, en Allemagne et aux États-Unis.

Thommen Medical est certifiée SQS selon EN ISO 13485:2016 et dispose d'un certificat CE SQS pour ses dispositifs médicaux, conformément à la directive 93/42/CEE.

www.thommenmedical.com

Ces dernières décennies, le secteur dentaire a été marqué par un processus de concentration mondial. L'entreprise réputée de technique médicale, sise à Granges et rattachée au cluster soleurois de technique médicale, a su s'imposer face à ce changement. Oscar Banz explique pourquoi.

«UNE SÉCURITÉ À 100 POURCENT EST OBLIGATOIRE»

Monsieur Banz, qu'est-ce qu'un «Pure Player» dans votre branche?

Nous sommes les seuls «Pure Player» du segment premium. «Pure Player» signifie que nous nous concentrons sur les implants et les prothèses dentaires. Le système d'implants Thommen comprend deux lignes, l'«ELEMENT» cylindrique et le «CONTACT» conique, toutes deux disponibles sur différentes plateformes en plusieurs longueurs (mm). L'implantologue fait son choix en fonction de la place et de la substance osseuse du patient.

Nous pouvons garantir une qualité exceptionnelle grâce à la taille humaine de l'entreprise, à notre propre production avec une profondeur et une largeur de fabrication élevées, ainsi qu'à la gestion de la qualité étendue.

Le dialogue avec les médecins-dentistes est institutionnalisé. L'exportation globale des canaux de distribution est de 85 pourcent.

Comment est conçue l'innovation de Thommen Medical?

Nous nous concentrons d'un côté sur les besoins de la clientèle et, de l'autre, nous concrétisons les tendances du marché et de la technologie avec des produits novateurs. Nos conseils consultatifs comptent des implantologues, des techniciens-dentistes et des scientifiques aux expertises variées. Cette collaboration interdisciplinaire est

cruciale pour la capacité d'innovation de Thommen Medical. Les nouvelles impulsions viennent essentiellement des domaines de la science des matériaux ainsi que du déroulement numérique du travail dans la prise en charge des patients.

Parmi les évolutions novatrices de Thommen, on trouve la «clé à cliquet» (récompensée du «Red-Dot-Award»). Les dentistes apprécient la manipulation facile de l'instrument, qui est fabriqué à partir d'un seul bloc d'alliage de titane. Un autre développement majeur est celui de la connexion implant-abutment, qui garantit une intégration durable et sûre de l'implant. Cette technique, développée par Robert Mathys sen., fait ses preuves depuis plus de 30 ans déjà. Tous les nouveaux développements sont compatibles avec la connexion d'origine, si bien qu'une révision de la prothèse reste possible à tout moment.

Nous sommes fiers de notre technologie de surface, qui permet d'assurer la mouillabilité de l'implant grâce à un liquide de conditionnement, afin d'obtenir une surface superhydrophile et d'influencer ainsi positivement l'intégration de l'implant. Cette technologie a également été validée par la revue spécialisée Nature.

L'autorisation des produits de technologie médicale fait l'objet de réglementations strictes.

Comment cela se déroule-t-il chez Thommen?

La documentation technique est rédigée durant le développement du produit. Elle comprend entre autres les examens techniques et pré-cliniques, l'analyse de risques, le rapport de gestion des risques, les exigences fondamentales, l'évaluation clinique, le rapport sur la biocompatibilité, le mode d'emploi, les étiquettes, etc. La SQS effectue une évaluation de la conformité après présentation de tous les





documents. Dans certaines circonstances, il est nécessaire de fournir d'autres documents ou résultats de tests. Si l'évaluation de la conformité a été effectuée avec succès, le produit peut être intégré à notre certificat CE. Nous pouvons ensuite afficher le label CE et vendre librement les produits dans l'UE et l'EEE. Les pays comme l'Australie ou l'Arabie saoudite reconnaissent ce certificat ou facilitent l'enregistrement. Toute modification du design peut également entraîner une évaluation de la conformité par la SQS.

«UN CONTRÔLE MINUTIEUX»

Quelles sont les implications pour Thommen du nouveau règlement 2017/745 relatif aux dispositifs médicaux?

En tant que PME, Thommen Medical doit vraiment faire un effort pour répondre à

ces nouvelles exigences parallèlement à son activité quotidienne. L'année dernière, nous avons réussi les audits relatifs aux exigences de la nouvelle norme EN ISO 13485:2016 et du MDSAP (Medical Device Single Audit Program). La base est ainsi posée pour se conformer au RDM. Les plus grands challenges à cet égard sont les données cliniques et la documentation technique exigées. Chaque année, nous devons soumettre un «rapport périodique actualisé relatif à la sécurité» et un «résumé de la sécurité et de la performance clinique». Cela génère une charge administrative considérable.

L'«Accord relatif à la reconnaissance mutuelle» constitue un autre aspect: s'il n'est pas renouvelé par les acteurs politiques, la Suisse deviendra un État tiers et devra travailler avec un fondé de pouvoir et des importateurs. Cela augmenterait bien entendu le prix de l'accès au marché et le retarderait.

Comment surmontez-vous le changement des réglementations et des normes?

Nous travaillons avec la SQS depuis de nombreuses années. Dans le secteur hautement sensible des dispositifs médicaux, il est primordial de collaborer étroitement avec l'organisme de certification. Ce dernier assure la sécurité dans les procédures d'autorisation et clarifie tout changement en matière de normes. Trois exemples:

Le premier: nous transformons le métal en dispositifs médicaux, qui sont depuis toujours fortement réglementés. Pour compliquer le tout, ces règlements changent fréquemment au niveau mondial. Sans une documentation irréprochable, l'entrée sur

le marché est impossible. Cela représente un défi. Nous sommes informés des changements grâce à nos propres recherches et à la collaboration avec la SQS.

«LES RÉGLEMENTATIONS REPRÉSENTENT UNE CHARGE CONSIDÉRABLE»

Le deuxième: la nouvelle RDM prévoit une période transitoire jusqu'à mai 2024 pour le certificat CE (expiration 2021). Après consultation de la SQS, un plan a été élaboré pour réunir les documentations techniques pour l'évaluation de la conformité. En cas d'avis positif, Thommen recevra un certificat CE valable jusqu'en mai 2024.

Le troisième: le dernier produit de Thommen est le concept pour la «Guided Surgery», qui guide les implantologues. On trouve à sa base un gabarit de perçage fabriqué à l'aide du CAD/CAM, qui s'insère dans une douille de perçage. Nous avons pu réaliser l'évaluation de la conformité avec la SQS dans le cadre de la procédure simplifiée pour «extension de gamme».



Büchi Techniques de Laboratoire SA

«Quality in your hands»

C'est avec cette promesse que l'entreprise familiale de Flawil évolue sur le marché de la technologie de laboratoire. Et a ainsi acquis une renommée mondiale. Une performance majeure, en dépit d'une communication discrète.



Büchi Techniques de Laboratoire SA

Depuis 80 ans, BÜCHI est leader mondial dans les solutions de technologie de laboratoire pour la recherche et le développement, l'assurance qualité et la production. Sa clientèle vient des secteurs de la pharmacie, de la chimie, des denrées alimentaires et des boissons, des aliments pour animaux, de l'analyse environnementale ainsi que des hautes écoles. Le siège social se trouve à Flawil. Certifié SQS selon ISO 9001.

www.buchi.com

«Nous entretenons cette image très consciemment», affirme Roger Baumann, CEO, à propos de la stratégie de la maison. Ce que confirme Christof Bircher, membre de la direction: «Büchi occupe une place solide sur le marché, mais nous sommes moins connus du grand public.» Le succès lui donne raison. Les deux hommes ont répondu à nos questions.

«LA QUALITÉ EST NOTRE CREDO»

La technologie de laboratoire Büchi influence la branche...

CB: Oui, nous sommes des mécatroniciens du verre. Tout a commencé avec le verre chez Büchi. L'électronique, la mécanique, les logiciels et la construction de systèmes sont arrivés plus tard. Et cet ensemble nous permet de développer et concevoir nous-mêmes les appareils. La production est réalisée à Flawil et en Inde. Outre la fiabilité, la qualité, la précision et la facilité d'utilisation, l'encombrement est un critère important pour les appareils de laboratoire.

L'entrée sur le marché des laboratoires s'est faite en 1957, avec le «Rotavapor» (appareil de base du chimiste). Cette marque aujourd'hui mondialement connue a été le point de départ du développement ultérieur de l'entreprise familiale, qui s'est ensuite diversifiée avec succès, notamment en chromatographie, en séchage par pulvérisation et en mesures du taux de protéines et de graisse.

Büchi se concentre actuellement sur deux domaines d'application: le premier est celui du laboratoire de recherche et de développement des industries chimique et pharmaceutique. Le second est celui du contrôle de la qualité, avec un accent sur les denrées alimentaires et les aliments pour animaux.



Le CEO Roger Baumann (à dr.) et Christof Bircher, membre de la direction

Notre activité première est en laboratoire, mais peut dans certains cas porter sur le processus de fabrication.

En pratique, sur quoi portent les analyses?

CB: Voici deux, trois exemples: l'objet des processus de synthèse est par exemple les nouveaux colorants, médicaments, plastiques, etc. Dans le secteur des denrées alimentaires, il s'agit surtout des produits laitiers, la viande, l'huile, les produits de boulangerie, les céréales et la farine. En matière d'aliments pour les animaux, il s'agit d'optimisation de la production, notamment parce que les producteurs sont payés en fonction de la teneur en graisse. Grâce à un capteur, nous pouvons même la mesurer en temps réel dans la chaîne de production. Pour la viande, la mesure porte avant tout sur les protéines et la graisse (cf. emballages des denrées alimentaires). Étant donné qu'il faut respecter les valeurs de tolérance prescrites, la précision est importante. Le producteur peut ainsi parfaitement améliorer son produit. Les laboratoires cantonaux contrôlent ensuite constamment le marché.

«L'INNOVATION NOUS FAIT AVANCER»

«Quality in your hands» est la devise de Büchi...

RB: Il ne s'agit pas seulement d'un slogan mais de notre credo. Nous nous distinguons de la concurrence par notre savoir-faire dans l'application. La clientèle attend une très grande flexibilité dans la plage d'utilisation des appareils. La simplicité et la sécurité d'utilisation sont essentielles, tout comme l'automatisation et la productivité. En effet, le travail en laboratoire est coûteux. De cette manière, les résultats de laboratoire peuvent être assurés, car les erreurs sont évitées et l'intégration des données est en plus garantie.

Nous offrons à nos clients une fiabilité et une qualité complète, intégrées dans les produits, les packs de services, les processus et les collaborateurs. Cette exigence globale, combinée à l'orientation internationale et au siège social attrayant de Flawil, nous permet d'attirer des collaborateurs de Suisse et d'Europe, parmi lesquels des chimistes, des spécialistes et des gestionnaires de produits. Büchi investit en outre dans le développement ciblé de ses collaborateurs dès les hautes écoles.

«Improvement@BUCHI»: comment cela fonctionne-t-il?

RB: Cette initiative est d'une part un processus d'amélioration continue classique, basé sur la philosophie du Lean. Elle recouvre

«LE TRAVAIL EN LABORATOIRE EST CÔUTEUX»

d'autre part le concept du benchmarking et de l'échange de bonnes pratiques entre les sociétés nationales. Étant donné que nous sommes constamment en contact avec les clients pour le développement et la gestion du produit, nous intégrons directement les connaissances qui en découlent.

Quel est le moteur de votre pipeline de l'innovation?

RB: Les applications de la clientèle et leur optimisation sont les moteurs principaux. C'est pourquoi notre équipe technologique étudie en permanence de nouvelles utilisations. Le service de développement est en charge des applications pour le verre, la mécanique, l'électronique, etc. Par ailleurs, une équipe numérique s'occupe entre autres de la numérisation des processus, déjà bien avancée (traitement des commandes, production, interaction avec la clientèle). La numérisation des processus clients est encore en cours. Dans ce domaine, la protection des données clients sensibles est également un sujet important. Büchi investit considérablement dans l'infrastructure informatique.

Büchi est «leader mondial»: quels sont vos atouts?

CB: L'USP de Büchi est le résultat d'une combinaison d'innovation, de qualité produits et de savoir-faire sur les processus clients et les applications. De cela découle une prestation complète avec une valeur ajoutée. Nous comptons onze lignes de produits, dont des segments bien établis à la croissance légère et des segments plus jeunes à forte croissance. Büchi est leader du marché dans

de nombreux domaines, par exemple avec le légendaire «Rotavapor» ou dans le séchage par pulvérisation. Il existe aussi de nouveaux domaines, comme la chromatographie, qui enregistre une croissance dynamique.

Un élément central est notre forte présence dans le monde entier, par le biais de nos propres sociétés. Deux tiers de nos collaborateurs travaillent sur 15 sites de distribution répartis à l'international. Le siège social de Flawil emploie plus de 200 collaborateurs. En raison du temps important passé sur le conseil, un contact client étroit est primordial pour Büchi. C'est pour cela que nous investissons beaucoup dans la formation et le savoir-faire de nos collaborateurs, où qu'ils soient.

Quelles sont vos expériences au niveau international?

RB: La proximité avec la clientèle a fait ses preuves pour des produits aussi complexes. Les collaborateurs locaux de Büchi interviennent sur place. Les exigences posées aux directeurs d'une organisation de vente sont

grandes, car un chef d'un petit site doit à la fois renforcer le réseau, gérer la clientèle, maîtriser les applications et connaître la branche et l'activité internationale. Nos expériences sont toutes bonnes. À l'avenir, nous souhaitons accroître les échanges entre Flawil et le monde. Un échange réciproque favorise la coopération internationale et aide à comprendre encore mieux les besoins de la clientèle.

Comment voyez-vous l'avenir de Büchi?

CB: Il y a trois ans, nous avons procédé à d'énormes investissements à Flawil. Il s'agit d'un engagement clair en faveur du site et de l'indépendance de l'entreprise familiale. Nous avons une croissance continue et plus forte que celle du marché. La qualité, l'efficacité et les bonnes pratiques resteront, à l'avenir aussi, des piliers importants. L'excellence opérationnelle et l'innovation en font partie. Et nous développons systématiquement notre portefeuille de produits.



220 professionnels réunis pour la Journée suisse des denrées alimentaires 2019

Retour de l'assiette à la semence

Le caractère sain de notre alimentation n'est pas déterminé après avoir bu ou mangé, mais bien avant. À cet égard, les processus et les contrôles dans l'ensemble de la chaîne de création de valeur sont déterminants. Il est difficile, mais particulièrement utile de se faire ici un aperçu.

Pour les spécialistes de la branche, une transparence aussi élevée que possible est même indispensable. La Journée des denrées alimentaires d'avril 2019, qui a rapidement affiché complet, a permis d'examiner plus en détail des maillons choisis de cette chaîne. Les participants étaient invités à l'initiative de bio.inspecta AG et de la SQS. À Lucerne, 220 «insiders des denrées alimentaires» étaient présents: des commerces spécialisés aux grands distributeurs, aux producteurs et aux transformateurs, en passant par les contrôleurs de la qualité et les

ingénieurs en technologie alimentaire. «Sentir ce qui anime la branche», «réseauter» et «échanger des expériences sur un pied d'égalité» ont été les raisons de leur venue les plus souvent citées.

Les interventions se sont essentiellement concentrées sur les pesticides, les virus et les OGM. Ces trois mots-clés figurent depuis un certain temps en tête des agendas de la science, de l'économie et de la politique, et jouissent ainsi d'une grande attention dans les médias.

«**Virus dans la chaîne des denrées alimentaires: où sont les risques? Et quelles sont les mesures possibles?**» Le professeur Roger Stephan, doyen de la faculté Vetsuisse de l'université de Zurich, a donné des pistes compréhensibles pour cette matière complexe.

Daniel Imhof, docteur en sciences naturelles et chimiste cantonal des cantons primitifs d'Uri, Schwyz et Unterwald, s'est lui consacré à une «**évaluation des pesticides**» axée sur la pratique. Ses idées tournaient par exemple autour des questions suivantes: comment les pesticides sont-ils perçus par les parties prenantes? Quelles sont les voies de contamination? Quel est le rapport à la distinction entre agriculture conventionnelle et biologique?

Bernadette Oehen, biol. dipl. EPF, responsable du groupe «Consommation et denrées alimentaires» de l'institut de recherche de l'agriculture biologique (FiBL), a parlé des «**OGM dans le quotidien des denrées alimentaires**» en recoupant la situation actuelle en matière d'OGM avec les défis futurs. En concluant que «les semences et les végétaux sont et restent des éléments centraux de la chaîne des denrées alimentaires», elle a clos le cercle de pensée ouvert par les orateurs précédents.



Sensibilisation à la «Journée Suisse de la Qualité 2019»

Cyber-risques: la technique ne suffit pas!

Nous le savons: une technologie sophistiquée est indispensable pour se protéger des accès non autorisés dans le cyber-espace. Le facteur clé dans ce combat demeure toutefois l'utilisateur alerte et bien informé. Nous avons tous notre rôle à jouer.



Des cyber-spécialistes chevronnés ont approfondi ce constat lors de la «Journée Suisse de la Qualité» début mai, devant 340 professionnels de la communauté qualité. Ils ne se sont pas contentés de mettre en garde les participants, mais leur ont aussi donné des pistes de réflexion.

Par exemple Marc Henauer (photo à droite), chef de la section MELANI du Service de renseignement de la Confédération (SRC). Les cyber-crimes ayant quasiment triplés ces cinq dernières années, il a identifié les interventions nécessaires urgentes dans la gestion des risques qui accompagnent la numérisation des processus d'affaires. Il est décisif, selon lui, de remettre les cyber-risques dans un contexte général.

Carrousel de données

Puisque tout tourne autour des données, M. Henauer conseille de clarifier précisément:

- Qui peut accéder à quoi? Et comment ces collaborateurs sont-ils choisis et contrôlés?
- Existe-t-il des classifications? Où sont sauvegardées les différentes données classifiées? Et qui en est responsable (services de cloud)?

■ Quels sont les canaux utilisés pour envoyer ou mettre à disposition telles ou telles données?

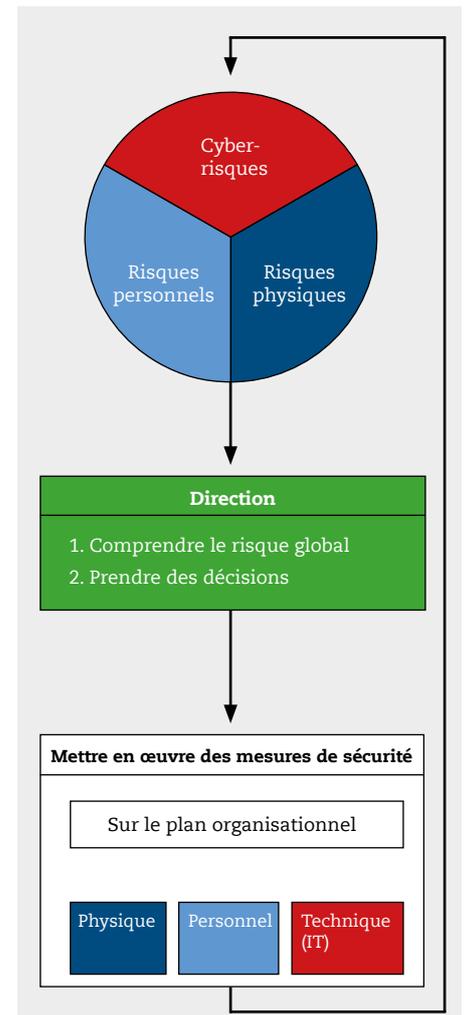
■ Quelles données seront rendues publiques ou publiées en interne (réseaux sociaux)?

Une affaire de chefs qui touche tout le monde

Pour Marc Henauer, sécurité des informations et sécurité informatique sont deux choses distinctes. Seul un processus intégral basé sur la gestion des risques peut entraîner une meilleure protection des informations.

La gestion des risques relève définitivement de la direction. L'intervenant conseille ceci: «Posez les bonnes questions et ne faites pas aveuglément confiance à une solution purement technique.»

La «Journée Suisse de la Qualité» à Berne s'est tenue sous la direction des présidents de la SQS (Dr Xaver Edlmann) et de la SAQ (Ruedi Lustenberger, ancien conseiller national). L'animation a été confiée à Daniela Lager, de la SRF.





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



Séminaires SQS au 2^e semestre 2019



Vous trouverez toutes les offres sur www.sqs.ch/formations

Investissez dans la sécurité et la santé: Le séminaire d'approfondissement «Révision de la norme ISO 45001:2018»

(Actuellement la formation se déroule en allemand)

La sécurité au travail et la protection de la santé sont des thèmes importants dans toute culture d'entreprise axée sur un succès durable. Ce séminaire s'adresse à toutes les personnes responsables de l'adaptation de leur système de management existant pour la sécurité et la santé au travail (SST) à la nouvelle norme ISO 45001:2018 et qui souhaitent s'informer de première main des contenus de la nouvelle norme. Le séminaire est destiné à toutes les organisations qui appliquent déjà une SST conformément à OHSAS 18001:2007 ou CSFT 6508.

De plus amples informations

Secrétariat à la formation SQS
+41 58 710 35 33, www.sqs.ch/formations

Prix Seghezzi pour Stephan Köhler

Lors de la «Journée Suisse de la Qualité» de mai 2019, le prix Seghezzi pour la promotion du management de la qualité a été attribué à Stephan Köhler de l'Institut de gestion technologique de l'Université de Saint-Gall (HSG). Sa thèse est consacrée au sujet «Measuring Operational Excellence Performance – A Mixed-methods Conceptualization and Application in Pharmaceutical Quality Control Laboratories».

Dr Xavier Edelmann (à g.) et
la Prof. Dr Martina Zölch ont remis
le prix à Dr Stephan Köhler



printed in
switzerland

SQS-GLOBAL Flash
Rédaction: Ursula Schlatter
Conseiller de la rédaction: Prof. Max W. Twerenbold