

Certes, ISO 9000 bénéficie d'une notoriété qui dépasse celle de Sécurité Confortique. Néanmoins il convient de se poser les bonnes questions : que cherche-t-on en achetant du mobilier de bureau : la conformité à une norme réputée ou à une norme de qualité ? Achète-t-on l'organisation d'une entreprise ou un produit ?

Lorsqu'un acheteur lance un appel d'offres pour du mobilier de bureau, ISO 9000 fait souvent partie des critères de sélection. Pourtant les normes ISO 9000 ne sont que la base sur laquelle s'appuie **la certification du système** qualité d'une entreprise. Cette certification apporte la garantie que l'usine dispose de procédures pour concevoir (ISO 9001), produire, traiter des réclamations et non conformité et gérer des actions correctives. Malgré son intérêt évident, ISO ne garantit donc en rien la qualité des produits eux-mêmes.

La certification de produit CTB Bureau Sécurité Confortique, quant à elle, apporte la garantie que le produit est conforme à des normes et prescriptions de fonctionnalité et de sécurité dont la pertinence a été validée.

Sécurité Confortique prend en compte la conformité aux normes françaises de sécurité et de confort définies par la profession, d'où son nom : Sécurité Confortique.

Le CTBA, organisme indépendant et impartial, en contact permanent avec tous les intervenants du marché, est chargé de la gestion de cette marque.

Un référentiel qualité proche de celui d'ISO 9000

Etre certifié CTB Bureau Sécurité Confortique nécessite deux actions : d'une part, le produit doit subir une série de tests très pointus en laboratoire (tests que nous décrivons dans la rubrique «test à la loupe»), d'autre part le système qualité de l'entreprise qui fabrique ce produit doit être analysé et audité par des auditeurs qualitatifs. Le référentiel d'assurance qualité de Sécurité Confortique est très proche de celui d'ISO. Il reprend en effet les exigences essentielles des normes ISO 9000. **«Le référentiel de Sécurité Confortique a été établi par le CTBA et validé par les partenaires du**



Esselte Dymo, dossier suspendu certifié depuis le 25/3/1993



JEC, armoire "Soft Line" certifiée depuis 1991

	Sécurité Confortique	ISO 9000
- Audit système qualité entreprise	●	●
- Conformité aux normes produits	●	
- Conformité aux spécifications techniques (remise à jour par rapport aux attentes du marché)	●	



Vinco, armoire métallique à rideaux, monobloc ou démontable certifiée depuis le 22/1/96

comité de marque comme étant suffisamment pertinent par rapport aux besoins de notre profession, explique Patrice Garnier, Directeur Qualité du CTBA.

Il reprend environ 75% des exigences d'ISO 9000».

«Sécurité Confortique peut être un tremplin vers ISO et non l'inverse, souligne Michel Escalé, Directeur industriel de Marcadet SA. Il est plus judicieux de commencer par certifier les produits. Cela permet à l'entreprise de mettre le pied à l'étrier pour faire germer une nouvelle culture, celle de la norme ISO. Si Sécurité Confortique et ISO sont complémentaires, l'une ne remplace pas l'autre.» Sécurité Confortique possède en outre une équivalence avec l'agrément allemand GS. Elle est donc également reconnue comme marque de qualité en Allemagne.

«Il y a hélas une confusion entre la certification d'entreprise et la certification de produits. Parce que l'on parle beaucoup d'ISO, les gens pensent que c'est l'une des seules références qui soit valable. Ils s'imaginent aussi qu'ISO inclue la qualité produits. Lorsque nous organisons des visites d'usines, les clients sont surpris quand ils comprennent enfin ce qu'est Sécurité Confortique.»

Guy Bazard,
Directeur Qualité de Strafor

Une remise à jour permanente

L'un des points forts de Sécurité Confortique est sa réactivité aux besoins du marché. En effet, dès

qu'un besoin précis se fait sentir, des spécifications techniques sont définies très rapidement pour compléter le référentiel. Ces spécifications peuvent être de quatre ordres : il peut s'agir une dérogation, quand la norme n'est plus adaptée. C'est l'exemple de la spécification sur la tenue aux solvants des revêtements à base de résine époxy ; d'une anticipation de la norme européenne, comme l'indice de rigidité des bureaux ; d'une exigence supplémentaire pour sécuriser encore plus l'acheteur, comme le comportement au feu (qui fera l'objet de notre prochain dossier) ; enfin, une spécification en l'absence de normes, comme le cas des dossiers suspendus. Toutes ces spécifications évoluent très rapidement. Dès qu'un besoin se fait sentir, les nouvelles dispositions du règlement sont soumises au comité de marque afin d'obtenir la validation de la part de l'ensemble des représentants du marché : fabricants, acheteurs, utilisateurs, organismes techniques et administratifs. Ces spécifications rendent Sécurité Confortique encore plus fiable et performante. «Il ne faut pas oublier que vous achetez un produit, souligne Patrice Garnier. Il n'y a pas meilleure preuve de qualité que la marque apposée sur ce produit. En plus, derrière Sécurité Confortique, il y a les exigences principales d'ISO 9000 en matière d'organisation d'entreprise.»

Vers une meilleure culture d'entreprise

Sécurité Confortique possède d'autres avantages, aussi bien en interne qu'en externe. «La marque fait évoluer la culture de l'entreprise, explique Michel Escalé. Elle est un outil supplémentaire et permet de mieux tracer la voie pour la Recherche et Développement. Elle influence l'organisation de la société et favorise, au bout du compte, la préparation à la norme ISO».



Navailles, siège "Logic" certifié depuis le 29/1/1996

La certification améliore en outre l'image de marque de l'entreprise et, élément le plus important, apporte au client la sécurité qu'il recherche dans l'acte d'achat.

C'est pourquoi, pour mieux faire passer le message, les fabricants qui possèdent la marque de qualité doivent en premier lieu convaincre leurs commerciaux des avantages de la marque, comme l'a fait Addform-Macé dont tous les produits fabriqués depuis deux ans sont dorénavant certifiés. L'équipe commerciale a été formée à Sécurité Confortique. Convaincue, elle est aussi devenue plus convaincante, grâce à un discours reposant sur des arguments techniques concrets et vérifiés.

Conclusion

Les acheteurs sont de plus en plus sensibilisés aux marques de qualité. La norme ISO est rassurante surtout parce qu'elle est connue. Sécurité Confortique souffre encore d'un manque d'information auprès des clients qui ne sont pas encore tous conscients des avantages supplémentaires qu'elle apporte. Aujourd'hui, choisir Sécurité Confortique par rapport à ISO 9000, c'est privilégier avant tout la sécurité et la qualité des produits. Les acheteurs qui font confiance à la certification produit l'ont compris.

Prochain Dossier :

Les nouvelles normes sur le comportement au feu