

LA CERTIFICATION ISO 9001

La charte qualité d'HAWORTH

- *L'ENTIERE SATISFACTION DE NOS CLIENTS : 1^{ère} RESPONSABILITE DE CHACUN*

Le groupe Haworth s'est engagé dans une démarche Qualité depuis 1991 car la maîtrise des délais, des prix et de la qualité industrielle ne sont pas des éléments suffisants pour asseoir à eux seul la notoriété de notre groupe sur un marché devenu mondial.

La Qualité totale est devenue notre objectif prioritaire. Cela signifie : l'amélioration constante de la qualité des produits, des services et de l'utilisation des ressources humaines et matérielles. L'esprit Qualité, généré par les relations Clients Fournisseurs internes et externes, anime l'ensemble des membres du groupe.

- *NOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE : ISO 9001/2000*

Il a été mis en œuvre pour satisfaire les exigences des clients tant externes qu'internes et ne peut, pour cette raison, être rigide, car il doit être adapté à l'entreprise : législation, normes et prescriptions du domaine du mobilier de bureau, ainsi que prescriptions de qualité internes et normes de contrôle. L'outil de base de notre système de management de la qualité est le manuel qualité qui définit et décrit ISO 9001 pour l'ensemble de l'entreprise : il règle le déroulement, les compétences et les responsabilités ; en même temps, il renseigne la qualité des produits, des procédés et des prestations.

- *DIGNES DE CONFIANCE DES LE DEBUT*

Etre dignes de confiance est une composante essentielle de notre philosophie de direction. Les accords que nous passons avec nos partenaires doivent pouvoir se maintenir à longue échéance. Nous ne visons pas le succès immédiat, mais des objectifs communs à long terme.

Les projets de développement en spécial sont un exemple typique d'accord avec nos clients. Cela implique :

- ↘ définition des besoins exacts
- ↘ vérification de la faisabilité
- temps de réalisation
- conditions d'achat
 - ↘ présentation de la solution par des dessins, maquettes ou prototypes
 - ↘ communication des conditions cadres
 - ↘ conclusion concrète de l'accord

Nos clients savent ainsi dès le début ce qu'ils peuvent attendre de nous. Les erreurs sont évitées déjà au stade de la passation de commande.

- *DES PRODUITS REUSSIS NE DOIVENT RIEN AU HASARD*

Il y a un long chemin entre une idée et un produit fini : la démarche doit donc être rigoureuse. Chez Haworth, les innovations ne sont pas réservées au seul département recherche ; elles concernent l'ensemble du personnel. Au cours du développement et de la réalisation, nous essayons d'appliquer aussi bien des méthodes traditionnelles qu'inédites.

Déroulement d'un projet de développement :

- ↘ Expression des Besoins
- ↘ Conception et développement avec prise en compte des critères d'éco-conception
- ↘ Industrialisation

L'autorisation de passage d'une phase à la suivante est formalisé dans chaque rapport de fin de phase et validé par la direction.

Ce plan par phases garantit à nos clients d'obtenir uniquement des produits parfaitement développés et mûrs pour le marché. Ils peuvent également matérialiser leurs exigences particulières.

Les idées sont systématiquement vérifiées dès la première phase de développement. Sur la base des premiers dessins, les vices possibles sont discutés et des solutions sont recherchées. Cela, associé au savoir-faire interne, permet de réduire notablement les durées d'un développement.

Si nécessaire, des modifications peuvent déjà être entreprises dans la phase de développement.

• *LE SUCCES PAR UNE BONNE ORGANISATION :*

Pour pouvoir satisfaire aux exigences élevées d'un système qualité, il faut aussi une organisation interne fonctionnant impeccablement. Tous les documents sont surveillés et suivis avec méthode :

- La gestion des devis,
- Le traitement des commandes
- La gestion des plans
- Le suivi des modifications
- Les documents qualité

Un système informatique intégré veille au traitement optimal de toutes les commandes, de l'entrée des commandes à la livraison.

Une bonne organisation permet à nos clients de recevoir « la juste marchandise au juste moment ».

• *DES FOURNISSEURS ENGAGES*

Après avoir reconnu et mis à profit les avantages du système de management de la qualité selon ISO 9001 version 2000 pour nous-mêmes, nous avons incité nos fournisseurs à s'engager dans cette voie. Nous nous efforçons d'obtenir la meilleure concordance possible sur les points suivants :

- Fiabilité
- Directives de qualité
- Objectifs de qualité
- Culture d'entreprise
- Disponibilité à l'innovation

• *LA TRANSPARENCE JUSQUE DANS LE PLUS PETIT DETAIL*

Chez Haworth, la qualité ne doit rien au hasard. Depuis la réception des matières premières à l'utilisation chez le client, les pièces, sous ensembles et produits finis sont identifiés.

Le numéro d'identification est ici un élément primordial. Les dessins d'article, plans de contrôle et de travail ainsi que les documents sont tous enregistrés. L'informatique permet un traitement complet et rapide ; l'accès et l'utilisation sont possibles dans tous les secteurs de l'entreprise. Le client peut identifier notre mobilier par son étiquetage. Celui-ci garantit simultanément la qualité irréprochable d'un produit Haworth.

• *UNE QUALITE PLANIFIEE PAR DES PROCESSUS PLANIFIES*

Un contrôle à posteriori n'est jamais une solution idéale. Il faut avant tout travailler selon les exigences du système qualité pendant la fabrication et le montage des produits.

Haworth utilise les technologies les plus évoluées pour la fabrication et le montage des pièces. Une surveillance intégrée et ciblée du déroulement des processus permet d'identifier très tôt les

différences. Cette maîtrise des procédés veille non seulement à la meilleure qualité possible, mais suscite aussi un défi permanent pour les collaborateurs.

Ainsi, l'aptitude productive et coopérative de chacun s'en trouve stimulée. Tous les collaborateurs sont informés des exigences qualité et formés en conséquence. Ils sont tenus de formaliser et mettre en pratique leur savoir et leurs capacités au service des procédés utilisés.

- ***LA QUALITE EST GENEREE***

Dans le système de management de la qualité Haworth, la responsabilité de la qualité du produit se situe au niveau de chaque processus. Le collaborateur concerné contrôle et formalise lui même chaque étape de production :

- L'entrée des marchandises
- La fabrication
- Le montage
- L'emballage
- L'expédition

Les valeurs effectives sont comparées aux directives prescrites avec une documentation adéquate. Les coûts résultants des rebuts peuvent ainsi être réduits précocement. L'avantage pour nos clients est évident : ils reçoivent des produits de haute qualité.

- ***PAS DE CONTROLE POSSIBLE SANS EQUIPEMENT ADEQUAT***

Les résultats des contrôles ne valent que ce que valent les équipements engagés. Chaque équipement de contrôle est un outil de précision, étalonné à intervalles réguliers selon les normes internationales. La maintenance des équipements est systématique et tout hasard est exclu.

- ***CHAQUE ETAPE EST ATTESTEE***

L'état et le degré de fabrication d'un produit sont attestés au cours de l'ensemble du cycle de production. Des identifiants permettent d'attester la réalisation d'un contrôle sur matière premières, composants, pièces et produits finis.

Ainsi, par exemple, après un contrôle positif des pièces, la fiche suiveuse de fabrication est contresignée. On peut suivre exactement sa conformité à travers chaque opération.

- ***REAGIR CORRECTEMENT A TEMPS***

Notre système qualité tend vers le zéro défaut. Des erreurs se produisent tout de même, c'est pourquoi ces produits dits non conformes sont identifiés, isolés et analysés.

- ***MIEUX VAUT PREVENIR QUE GUERIR***

Les actions correctives et préventives concernent tous les départements de l'entreprise. Les propositions d'amélioration ou des acquis techniques ou scientifiques récents peuvent influencer l'organisation et les procédés. Notre objectif essentiel est d'éviter des corrections là où cela est possible grâce à des mesures préventives. Dans ce but, des groupes de travail fonctionnent dans tous les services. S'il se produit des erreurs ou même des réclamations, il convient de déterminer immédiatement les causes et d'introduire les mesures pour leur élimination.

- ***LIVRAISON PONCTUELLE ET IMPECCABLE***

Nous voulons être sûrs que nos produits seront livrés au moment convenu et arrivent chez le client dans un état irréprochable. Nos systèmes logistiques veillent au bon déroulement de ces opérations.

Ils comprennent :

- Le système d'entreposage
- Le transport interne
- Un procédé d'emballage adapté
- Le respect de normes et de prescriptions d'expédition
- Le transport vers le client

Nous tenons compte des [aspects écologiques \(nous sommes certifiés ISO 14001\)](#), un autre élément de notre culture d'entreprise. Ces mesures dépassent la plupart des normes et prescriptions légales en vigueur.

Nos principes sont :

- Pas d'emballages inutiles
- Utilisation d'emballage récupérables
- Utilisation de matériaux récupérables

- ***LA PREUVE DU TRAVAIL BIEN FAIT***

Les enregistrements relatifs à la qualité chez Haworth ne sont pas une contrainte administrative supplémentaire, car ils renseignent sur les directives et sur les erreurs, ils déchargent les collaborateurs, permettent des analyses et servent à l'établissement de rapports.

Ils sont un outil de conduite précieux à tous les niveaux de gestion jusqu'au niveau de la direction.

- ***NOUS VOULONS NOUS AMELIORER SANS CESSE***

Notre système de management de la qualité Haworth est soumis à une vérification périodique. Le respect et l'efficacité des processus sont contrôlés dans tous les secteurs de l'entreprise par le biais d'audits internes. Un groupe d'auditeurs internes sélectionnés pour leur objectivité et leur savoir professionnel est chargé de ces audits et du suivi des plans d'amélioration qui en découlent.

- ***UN INVESTISSEMENT D'AVENIR***

Un système qualité efficace n'est possible qu'avec des collaborateurs conscients des objectifs et bien informés.

La mise en place du plan de formation aide à déterminer le but, la raison, le domaine de validité et la responsabilité des besoins de formation. La formation se fait aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise.

Tout aussi important pour nous que la formation est l'apprentissage. Ce n'est rien d'autre qu'un investissement d'avenir, car seuls les collaborateurs très bien formés garantissent une qualité élevée et le pouvoir d'innovation nécessaire.

- ***LE SERVICE CLIENT***

Même s'il ne s'agit pas de disposition contractuelle, le service après vente est assuré par Haworth sur toutes ses livraisons. Des spécialistes produits sont à votre écoute en permanence. Ils assurent les expertises, l'installation et la formation technique des monteurs.,

Pour mieux vendre nos produits, la formation technique des commerciaux est assurée par notre service Formation Commerciale.

- ***SE MESURER POUR MIEUX PROGRESSER***

De nombreux indicateurs qualité nous permettent d'avoir une évaluation basée sur des faits et non une perception individuelle.

Il s'agit pour Haworth d'un outil :

- d'alerte : Action immédiate si l'écart est significatif
- de diagnostic
 - Global -> Haworth USA
 - Local par marque et par site de fabrication
- de mesure de la performance globale et locale
- de prise de décision : Mesures d'améliorations
- de dialogue et management : Entretien entre le responsable et ses collaborateurs sur les objectifs visés
- de motivation : Atteinte des objectifs.



Certification

Attribuée à

HAWORTH SAS

**Les Landes de Roussais – 85600 SAINT HILAIRE DE LOULAY
Et les 6 sites rattachés
FRANCE**

BVQI certifie que le Système de Management de la Qualité
de l'Entreprise susmentionnée a été évalué et jugé conforme aux exigences de la norme :

STANDARD

NF EN ISO 9001 : 2000

DOMAINE D'ACTIVITÉ

**CONCEPTION, PRODUCTION ET COMMERCIALISATION DE
MOBILIER DE BUREAUX.**

**DESIGN, MANUFACTURING AND MARKETING OF FURNITURE
FOR OFFICES.**

Date de certification originale : 1^{er} août 1995

Sous réserve du fonctionnement continu et satisfaisant du système qualité de l'entreprise, ce certificat est valable
jusqu'au : **10 janvier 2005**

Pour vérifier la validité du certificat, appelez le : 04.78.66.82.60

Tout éclaircissement sur cette certification peut-être obtenu auprès de l'entreprise certifiée.

Numéro de Certificat : 104876
Numéro d'Affaire : 1052098 - 1332

Date : 30 juillet 2003

Jean-Claude BOURGEOIS
Directeur Général

cofrac



**CERTIFICATION
D'ENTREPRISES
& DE PERSONNELS**
Accréditation N° 402296
Pour systèmes qualité
Pour systèmes environnement
Tout secteur d'activité
Tous pays

BUREAU EN CHARGE :
BVQI France S.A.
60, avenue du Général de Gaulle
92046 Paris-la-Défense Cedex
France

BUREAU EMETTEUR :
BVQI France – Dir. Contrats
1, rue des Vergers – Silic 4A
68760 Limonest
France

