

Madame, Monsieur ,

Jusqu'en 2001, la division Belgo de la Compagnie Abitibi-Consolidated du Canada opérait un système de management de la qualité enregistré selon la norme ISO 9002:1994.

Pendant l'année 2000, nous avons procédé à la mise en place d'un système intégré de management de la qualité et de l'environnement (SMQE). En février 2001, nous avons enregistré le volet environnemental de notre système selon la norme ISO 14001:1996. Le reste de l'année 2001 et le début de l'année 2002 ont vu une mise à jour de nos procédures et pratiques en qualité, ce qui a mené à l'enregistrement de notre système qualité selon la norme ISO 9001:2000. L'audit externe de mai 2002 comportait la surveillance annuelle ISO 14001:1996 ainsi que l'enregistrement ISO 9001:2000; à cette occasion aucune non-conformité n'a été décelée par les auditeurs.

Cette performance remarquable est le fruit du travail et de l'engagement de toute l'équipe Belgo et nous en sommes extrêmement fiers. Par ailleurs, on ne peut passer sous silence la contribution des membres de l'équipe d'IsoVision qui ont collaboré activement à ce succès et ce, de plusieurs façons:

- Aide à la rédaction de la documentation système
- Gestion informatisée des données et des documents à l'aide du logiciel IsoVision
- Assistance à la gestion des projets d'implantation des deux normes
- Préparation et prestation de programmes de formation adaptés aux différentes catégories d'intervenants

Les principales forces du système que nous avons mis en place sont les suivantes:

- L'usine est une des premières dans le domaine des pâtes et papiers à réussir une pleine intégration des volets qualité et environnement de son système de management et ce, tant au niveau des méthodes que du système informatique.
- La méthodologie de gestion des aspects environnementaux est unique et a été recommandée par le registraire à certains de ses autres clients. À ce sujet, disons entre autres que la méthodologie a permis d'identifier seulement quelques aspects environnementaux significatifs, ce qui rend le système facile à gérer en comparaison avec certaines autres usines dont le grand nombre d'aspects environnementaux significatifs produit un système qui "croule sous son propre poids".
- Les programmes de management environnemental gérés par le volet environnement du système sont entièrement décentralisés, portent à plus de 85% sur l'amélioration continue et impliquent tous les secteurs de l'usine. Cette approche a été étendue au volet qualité dans le cadre de la mise à niveau à l'ISO 9001:2000.

- La personne chargée de la conversion du volet qualité à la nouvelle norme ISO 9001 : 2000 a réalisé son mandat en moins de 30 jours (incluant l'audit du registraire).
- L'utilisation d'IsoVision a permis l'optimisation du processus d'audit et de gestion documentaire, ce qui s'est traduit par des économies substantielles en termes de temps: réduction d'environ 30% pour la gestion des audits, de plus de 50% pour la gestion documentaire. La gestion des aspects environnementaux a également bénéficié de l'utilisation d'IsoVision; on ne peut cependant pas donner de chiffre ici car le processus a été implanté directement avec IsoVision. L'accessibilité de l'information que permet le tableau de bord du logiciel est un élément qui a été souligné lors du dernier audit externe et que nous développerons encore plus dans l'avenir.

En conclusion, nous sommes convaincus que les différentes interventions d'IsoVision ont grandement facilité la mise en place des deux volets de notre SMQE et que les bénéfices de leur contribution se poursuivront au niveau de son opération quotidienne pour les années à venir. Nous croyons qu'ils peuvent vous aider de la même manière qu'ils l'ont fait pour nous et nous n'hésitons pas à vous recommander de faire appel à leurs services.

Yvon Thibault
Coordonnateur Environnement (ISO et PIU)
Responsable du volet environnement du SMQE

Yves Pelletier
Coordonnateur Qualité (ISO)
Responsable du volet qualité du SMQE