

RENCONTRES

► La petite entreprise viégeoise du sanitaire se retrouve à égalité avec le «géant jaune» dans l'attribution d'un prix de Business Excellence.



Otto Stoffel et La Poste lauréats du Prix Esprix

PASCAL CLAIVAZ

La section SAQ (Swiss association for quality) Valais veut aborder le thème «Expériences dans le Business Excellence» au cours de sa rencontre de demain 18 février à Viège (www.saq.ch/fr/evenements/detail/256). Cette rencontre se déroulera sous l'égide de la filiale Mischabel-Matterhorn de la Banque Raiffeisen.

Elles s'appuiera sur deux exemples: celui de La Poste Berne, lauréate du Prix Esprix 2007, et de la firme viégeoise Otto Stoffel S.A.

L'eau minérale au robinet

Otto Stoffel est une entreprise d'installation sanitaire forte d'une trentaine de collaborateurs. Créée en 1969, elle est une entreprise familiale soumise à une forte concurrence et devant régler une succession. Son réseau permet de distribuer de l'eau potable du niveau des eaux minérales. Une eau minérale qui coûte à peine

un centime par litre, puisqu'elle coule directement du robinet et qui, bien sûr, est plus écologique que l'eau minérale en bouteilles.

En effet, elle n'a besoin ni d'emballage ni de transport. Comme elle livre de l'eau de la montagne valaisanne, elle atteint ce niveau sans autre intermédiaire qu'une bonne tuyauterie. Même l'eau très calcaire du Valais central atteint ce niveau. Il paraît qu'il est inutile de la traiter avant de la boire et que cette caractéristique ajouterait même à sa saveur. La seule précaution à prendre est de laisser couler l'eau du robinet avant de la boire.

Dans un premier temps, le directeur Kurt Locher a écarté une solution avec les normes ISO 9001, pour choisir le modèle EFQM (European foundation for quality management). Ce choix lui a permis de favoriser la motivation par l'amélioration, pour mieux fixer les priorités. Les premières démarches ont débuté en novembre

2004, par l'intervention d'un consultant externe.

Le cahier des charges prévoyait l'implication du personnel et la rentabilité immédiate des mesures. L'ensemble de l'opération a coûté 65 000 francs à l'entreprise, dont 31 000 francs en coûts externes.

Libéralisation de La Poste

L'autre lauréat n'est autre que La Poste, Berne. Sous l'impulsion d'Ulrich Gygi, elle a réussi sa libéralisation tout en luttant contre la régression de la clientèle. Cette restructuration a été entreprise avec l'aide du modèle EFQM.

Dès 1998, il a fallu mettre en place un système de management et restructurer le territoire en sept régions, afin d'y placer les teams régionaux de Business Excellence.

En 2007, La Poste est devenue lauréate du Prix Esprix. Elle a maintenant l'ambition de concourir pour le Prix EFQM européen.

Cahier des charges précis

L'équipe du projet d'Otto Stoffel SA a compris cinq personnes et un consultant externe. Elle avait des attentes très concrètes: un minimum de papier, un déroulement souple, une meilleure répartition du travail dans le temps et un peu de crainte. Le projet a démarré le premier janvier 2005 et il s'est conclu par la validation du 30 septembre 2005.

Résultat: la direction a gagné une vision, une stratégie, une organisation, des buts clairs et un concept de communication. Pour l'entreprise, les avantages obtenus sont un instrument de gestion efficace, une structure, une aide d'orientation, une meilleure rentabilité et un meilleur balisage de ses travaux. Quant aux cadres, ils ont gagné du temps pour les affaires importantes, amélioré nettement le contrôle de la facturation, des rapports de travail et de l'établissement des factures. Ils ont également gagné une centralisation de la documentation et des processus. Enfin, ils ont l'impression que les audits internes sont des éléments importants de la culture d'entreprise.