

Réparation et maintenance hydrauliques

La RHC qualifie son métier

C'est Hydro Applications qui ouvre le bal ! La société rochelaise est le premier des membres de La RHC (La Réparation Hydraulique Contrôlée) à être certifié par SGS ICS dans le cadre du référentiel de Certification de Services élaboré par le réseau concernant la réparation et la maintenance oléo-hydrauliques. Une deuxième entreprise, Hydro-Safe à Aubagne, a elle aussi décroché la certification dans la foulée. Le processus est maintenant bien lancé. L'objectif est d'arriver à terme à une certification de l'ensemble des membres du réseau.

► « C'est une première sur le marché », se réjouit Emmanuel Roy, responsable du site de Lagord de la société Hydro Applications. La certification Qualicert relative à l'activité de réparation et maintenance de matériels et systèmes oléo-hydrauliques de tous types et aux prestations de services associées qui vient de lui être délivrée par SGS ICS est, en effet, basée sur un référentiel initié par les membres de La RHC (La Réparation Hydraulique Contrôlée). Hydro Applications, une des entreprises fondatrices du réseau, est la première à décrocher le précieux sésame. « Hydro Applications était déjà certifiée ISO 9001 et ISO 14001, ce qui nous a beaucoup aidé dans cette démarche, explique Emmanuel Roy. Au-delà de la compétence technique qu'elle atteste, la nouvelle certification SGS Qualicert nous apporte un « plus » indéniable car elle a pour caractéristique d'être entièrement axée sur le service, l'accueil, l'écoute et la satisfaction du client, tout en prenant en compte les aspects sécurité et environnement ».

« Fabriquer de la satisfaction client ! »

Chez Hydro-Safe, autre entreprise membre de la RHC ayant obtenu la certification, tout le monde s'est livré à un gros travail de formalisation des procédures afin de se mettre à



Emmanuel Roy, responsable du site de Lagord de la société Hydro Applications (ci-dessus) et Olivier Pons, dirigeant de Hydro-Safe, à Aubagne, ont reçu la certification Qualicert des mains de Virginie Bucaille et de Frédéric Beraud, responsables de projets chez SGS ICS.



niveau des exigences du référentiel. Olivier Pons, dirigeant de l'entreprise d'Aubagne, se déclare satisfait de la participation de l'ensemble de ses collaborateurs. « Chez Hydro-Safe, la volonté de progresser est inscrite dans nos gènes, affirme-t-il. L'objectif principal de cette nouvelle certification est de « fabriquer de la satisfaction client » ! Elle nous permet également de nous démarquer de la concurrence et de promouvoir le réseau de La RHC sur le territoire national ».

La certification est attribuée pour une période de trois ans et donne lieu à des contrôles annuels de la part de la SGS ICS. Olivier Pons y voit là une « émulation permanente », propice à un développement harmonieux de son entreprise et à une satisfaction croissante de ses clients.

« Il s'agit du premier référentiel de certification de services concernant l'oléo-hydraulique que nous ayons élaboré, renchérit Virginie Bucaille, responsable de projets chez SGS ICS. Par rapport à la certification ISO 9001 qui vise à structurer l'entreprise en interne au niveau de son organisation et de ses procédures et se traduit par un engagement en termes de moyens, la certification de services, elle, est orientée vers les clients de l'entreprise et représente un engagement en termes de résultats. Les deux démarches sont donc parfaitement complémentaires ».



La dernière assemblée plénière de La RHC s'est tenue en Lorraine, au sein des nouvelles installations de la société Hydro Leduc qui a ouvert ses portes au réseau à cette occasion.

Considération des clients

Cette orientation vers les clients se retrouve d'ailleurs dans chacun des dix engagements pris par la RHC qui constituent l'ossature du nouveau référentiel.

« Notre première valeur est la « considération » de nos clients : prise en charge immédiate à son arrivée, écoute et informations », précise ainsi le premier de ces engagements. Les neuf autres viennent préciser et renforcer cette notion de « considération » du client. Le référentiel précise notamment que la réparation de chaque composant ou machine doit faire l'objet d'un diagnostic et d'un chiffrage précis sous les 72 heures. Plusieurs niveaux de réparation sont proposés et couplés aux niveaux de garantie adaptés.

Les membres de la RHC certifiés déclarent s'appuyer sur un stock de pièces détachées courantes et posséder les équipements et la documentation technique nécessaire à leurs interventions. Ils s'engagent également sur la réalisation de contrôles et d'essais du matériel réparé ou rénové,

avec garantie de traçabilité. Ces moyens de contrôle sont rattachés aux étalons nationaux ou à ceux des constructeurs.

Le référentiel précise en outre qu'une facture détaillée doit être remise au client et que les pièces remplacées sont mises à sa disposition. Le matériel remis en état ou en conformité bénéficie d'une garantie de 3 mois.

Les membres de la RHC s'engagent enfin à respecter tant l'environnement que les personnes et à garantir la qualification technique et le niveau de formation de leurs personnels.

« Le suivi de la satisfaction du client » vient logiquement clore cette liste d'engagements.

Elaboré par La RHC en collaboration avec SGS ICS, le référentiel a été validé par un Comité de Certification indépendant regroupant les administrations, les représentants des professionnels, des consommateurs et des experts qualité tel que l'impose la réglementation. Le référentiel est maintenant accessible à tout établissement indépendant exerçant spécifiquement et principalement cette activité de maintenance et réparation hydrauliques.

Positionnement « métier »

« Initiatrice de cette certification, La RHC, réseau de PME indépendantes dont les dirigeants partagent une même éthique quant à leur métier, clients et entreprise, s'inscrit dans la logique de positionnement « métier » pour laquelle elle œuvre depuis sa création, il y a maintenant un peu plus de dix ans », précise Patrice Chagnaud, président de La RHC et PDG d'Hydro Applications.

La RHC met ainsi un point d'honneur à « défendre un métier dans ses règles de l'art », « valoriser les réels professionnels de l'hydraulique » et « promouvoir des services hydrauliques de qualité dans un contexte où, parfois, les différences de niveau de prestations réalisées sont préjudiciables, voire dangereuses, pour les clients »,

insiste Patrice Chagnaud. La marque de certification SGS ICS Qualicert vient donc récompenser la démarche qui a toujours été prônée par La RHC et ses membres. A commencer par les sociétés Hydro Applications et Hydro-Safe qui, avec quelques autres pionniers, étaient à l'origine de l'aventure d'un réseau qui compte maintenant 17 membres.

Les certifications leur ont été remises le 13 juin dernier lors de la dernière assemblée plénière de La RHC qui s'est tenue en Lorraine, au sein des nouvelles installations de la société Hydro Leduc qui a ouvert ses portes au réseau à cette occasion.

Et cela, en attendant les prochaines étapes, puisqu'à terme, c'est bien évidemment l'ensemble des membres de La RHC qui ont vocation à rejoindre les rangs des sociétés certifiées ! ■