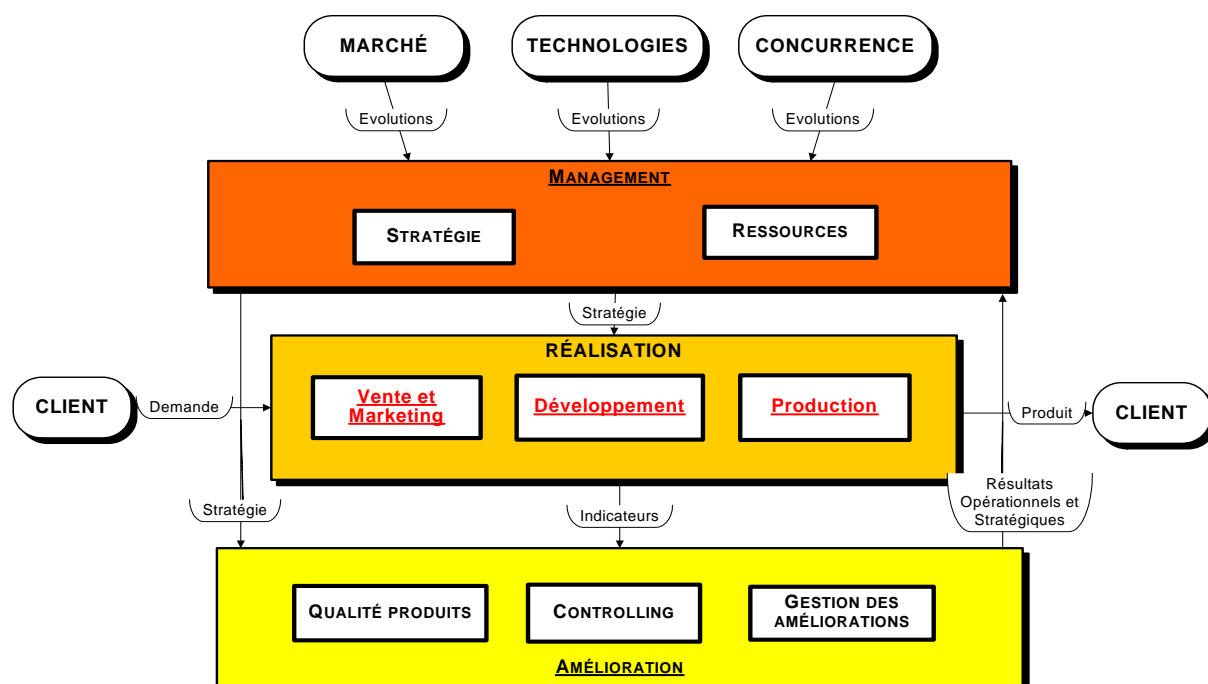


Processus de mise en place d'un système de management (SM) compatible avec les exigences de la norme ISO 9001:2000

Table des matières

1	Introduction.....	2
1.1	Evolution de la notion de qualité.....	2
1.2	Eléments de la norme ISO 9001:2000.....	2
2	Mise place.....	3
2.1	Kick-off, sensibilisation.....	3
2.2	Stratégie et analyse de risques.....	3
2.3	Réseau de processus.....	3
2.4	Description des processus.....	3
2.5	Mise en application du Système de Management.....	3
2.6	Evaluation et amélioration du Système de Management.....	3
2.7	Audit de certification.....	3



1 Introduction

1.1 Evolution de la notion de qualité

La notion de qualité a fortement évolué ces dernières années en passant par les stades suivants :

- **Contrôle de la qualité** : On produit des pièces et on élimine les pièces défectueuses au contrôle final.
- **Assurance de la qualité** : On met en place un système qui doit permettre de produire que des bonnes pièces que l'on va ensuite essayer de vendre à des clients potentiels.
- **Qualité de la relation client** : Le client est au centre des préoccupations de l'entreprise (Le client est Roi !) et on essaye d'anticiper ses besoins futurs.
- **Excellence** : le mot qualité est banni du vocabulaire et l'on place l'entreprise au centre des préoccupations afin de satisfaire toutes les parties prenantes : les actionnaires, les clients, les fournisseurs et les collaborateurs.
- **Développement Durable** : On veut permettre le développement des entreprises actuelles tout en minimisant les impacts sur l'environnement afin de préserver les ressources pour les générations futures ; il s'agit de gérer un équilibre instables entre :
 - Résultats financiers
 - Impacts écologiques
 - Responsabilités sociales
 - Responsabilités étiques

Tous ces concepts s'emboîtent les uns dans les autres comme des poupées russes et il n'est pas possible de viser le Développement Durable sans avoir maîtrisé les concepts précédents.

1.2 Eléments de la norme ISO 9001:2000

La norme ISO 9001:2000 est la troisième version de cette norme qui est revue à peu près tous les 5 ans (1987, 1994, 2000). Cette norme a suivi l'évolution de la notion de qualité et la version actuelle est adaptée pour la mise en place d'un système de management visant à tendre vers l'Excellence et le Développement Durable tout en n'exigeant pas d'atteindre ce niveau pour l'obtention du certificat. Par rapport aux anciennes versions, l'édition 2000 de cette norme implique plus fortement la Direction générale de l'entreprise qui doit définir sa stratégie, la déployer et ensuite améliorer en permanence son système de management afin d'améliorer la satisfaction des clients. Les mots clefs sont donc :

- **Stratégie** : Dans quelle direction je vais faire évoluer mon entreprise
- **Amélioration** : Comment je déploie ma stratégie
- **Mesure** : Comment je mesure où je me situe dans ma démarche
- **Partenaires** : Comment je gère simultanément la satisfaction de tous les partenaires de l'entreprise (clients, actionnaires, fournisseurs collaborateurs)

En contre partie, cette nouvelle version de la norme exige moins de formalisme et vise à mettre en place un système dynamique qui s'adapte facilement aux changements permanents liés à l'évolution des entreprises. A titre d'exemple, seuls 6 procédures et 20 enregistrements sont exigés ; toute procédure ou enregistrement supplémentaire doit donc découler de l'analyse de risque et de la nécessité de diminuer un risque trop important.

2 Mise place

Le but de cette démarche consiste à mettre en place un système de management adapté à la gestion de l'entreprise et ensuite de vérifier par un audit que toutes les exigences de la norme ISO 9001:2000 sont satisfaites.

La mise en place se fait en 7 phases. Chaque phase débute par un séminaire d'une demi journée qui présente les objectifs de la phase et valide le travail de la phase précédente. En fonction de l'engagement de l'entreprise la durée de chaque phase peut varier de 2 à 4 semaines.

2.1 Kick-off, sensibilisation

- Historique et prise de conscience
- Présentation de la norme ISO 9001:2000 et de ses exigences
- Système de Management: but et avantages
- Mesure de l'état actuel à l'aide du modèle EFQM

2.2 Stratégie et analyse de risques

- Notions de Mission, Vision et Stratégie
- Notion d'analyse de risque
- Application spécifique à l'entreprise

2.3 Réseau de processus

- Notions de processus, procédures et instructions de travail
- Réalisation du réseau de processus propre à l'entreprise

2.4 Description des processus

- Pilotage et surveillance des processus
- Exécution des activités
- Réalisation d'un exemple propre à l'entreprise

2.5 Mise en application du Système de Management

- Le rôle de chacun en interne
- Les relations externes (Clients, fournisseurs)

2.6 Evaluation et amélioration du Système de Management

- Non-conformités, actions d'amélioration
- Audits internes
- Revues de Direction

2.7 Audit de certification

- Choix de l'organisme de certification
- Préparation de l'audit
- Déroulement de l'audit