

ISO 9001 : Qualité et approche processus

La qualité il y a déjà plus de 10 ans....

Les premières versions de cette norme s'appuyaient sur des procédures, dans lesquelles il fallait décrire l'organisation de l'entreprise.

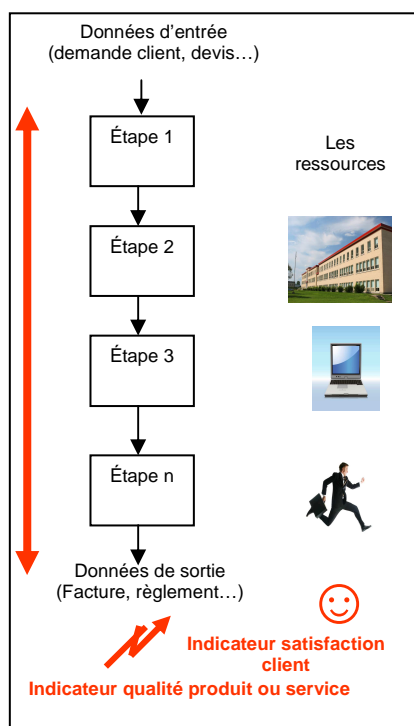
Ce système était lourd, sans générer beaucoup de valeur ajoutée.

Heureusement il y a eu la version 2000, puis 2008

Haro sur les procédures, vive l'approche processus !

Un processus décrit (sommairement) un ensemble d'activités, en partant d'une donnée d'entrée jusqu'à la donnée de sortie. Ainsi pour un processus commercial :

- la donnée d'entrée : peut être un rendez-vous client ou une demande de devis.
- la donnée de sortie : une commande signée.



L'étape suivante consiste à préciser les « ressources nécessaires » au bon déroulement de ce processus comme par exemple la qualification du personnel, les logiciels, les machines ou véhicules...

Enfin, il convient de mettre en place des indicateurs de mesure de l'efficacité de ces processus :

- un indicateur de mesure du bon déroulement du processus (souvent un délai), reflet de la capacité de l'entreprise à transformer une demande client en commande.
- un indicateur de qualité : le devis était-il bien évalué, le prix proposé juste ?
- un indicateur de satisfaction client : le nombre de réclamations par exemple

Une fois ce système mis en place, l'entreprise dispose d'un tableau de bord général de l'ensemble de son activité. Il ne reste plus qu'à planifier un examen mensuel ou trimestriel de ces indicateurs et à mettre en place des actions d'amélioration si les objectifs des indicateurs ne sont pas atteints.

Le processus de certification

La certification n'est pas un acquis. Elle est délivrée par un organisme accrédité (AFAQ, SGS, LRQA...) lors de l'audit initial. Deux audits de suivis annuels vérifieront si le système fonctionne toujours. Puis un audit de renouvellement, équivalent à l'audit initial, sera réalisé la troisième année.