

NOTE D'EXPERTISE

MISSION N° 02	MISE EN PLACE DU “MANAGEMENT PAR APPROCHE PROCESSUS” ET DÉPLOIEMENT DE “L’AMÉLIORATION CONTINUE”
Références Normatives ou Réf. Qualité associées	○ ISO 9001 : 2015 - Chapitres 4.4 + Cycle PDCA ○ ISO 9004 : 2018 - Management pour le succès durable de l'organisation ○ ISO 31000 : 2018 - Principes de management des risques
RÉFÉRENCE INTERNE : OPC - M.2 & Contexte	Présentée par l'ISO comme remède à tous les maux dont pourrait souffrir une organisation, l'approche processus devient nécessaire lorsque l'entreprise souhaite s'adapter au nouveau contexte des organisations, éviter de disparaître et continuer de croître en structurant son fonctionnement, améliorant sa coordination interne et mettant en place une organisation capable de soutenir durablement sa croissance, ses performances et sa pérennité. De valeur inestimable pour les organisations, elle s'adresse en premier à celles confrontées à des dysfonctionnements récurrents, à une complexification de leurs activités ou souhaitant passer d'un fonctionnement principalement réactif à un mode de management orienté processus, résultats et progrès permanent. _Une occasion pour clarifier, mesurer, améliorer et accroître durablement les performances.
Problématiques auxquelles répond cette mission	▪ Les niveaux de performances stagnent, l'engagement des employés décroît, les choses ne bougent pas assez comme souhaitées, le statu quo. ▪ Les activités sont organisées principalement par fonctions ou services avec peu de vision transversale ▪ Inefficacités opérationnelles et difficultés à faire face à la concurrence ▪ Les dysfonctionnements se répètent sans traitement durable des causes ▪ Les décisions d'améliorations sont souvent réactives et intuitives plutôt que basées sur l'analyse des données ▪ L'entreprise ne dispose pas d'un mécanisme ou dispositif structuré pour mesurer et améliorer continuellement ses performances ▪ Difficulté à atteindre les objectifs et absence de suivi rigoureux des actions et des résultats
Enjeux	Installer une véritable culture de progrès, d'amélioration continue en donnant aux équipes les méthodes, outils et pratiques nécessaires pour progresser de manière permanente. Permettre aux entreprises locales (PME, PMI, ...) d'aligner leur structure organisationnelle et leur mode de fonctionnement sur les standards internationaux et les exigences du marché national et international. Question de solutionner définitivement leur quête d'efficacité opérationnelle, de performance durable et de pérennité.

® 2026 Objectif Performance Conseil (OP Conseil). Tous droits réservés.
Toute reproduction ou diffusion, totale ou partielle, sans autorisation préalable est interdite.

(suite) Valeur ajoutée / Résultats et gains attendus pour le client	Gains STRATEGIQUES ▪ Passage d'un fonctionnement empirique à un fonctionnement piloté ▪ Alignement sur les recommandations de l'ISO 9001 : 2015 ▪ Entreprise alignée sur ses objectifs stratégiques ▪ Efficacité opérationnelle et compétitivité améliorées ▪ Dépendance aux individus amoindrie ▪ Crédibilité auprès des banques et investisseurs assurée ▪ Base solide pour tout projet de certification
Durée indicative	De 8 à 16 semaines, selon la taille de l'organisation et le nombre de processus concernés et le niveau de maturité existant.
Entreprises Cibles	• PME et PMI en phase de structuration ou de croissance rapide. • Entreprises souhaitant améliorer leur fonctionnement global • Organisations confrontées à des difficultés de performance et cherchant une meilleure maîtrise de leurs performances • Entreprises préparant une démarche qualité ou une transformation digitale • Toutes Structures souhaitant améliorer la satisfaction de ses clients et renforcer durablement leur compétitivité • Toutes organisations désirant améliorer la qualité de ses processus, fournir des produits ou des services de meilleure qualité et maintenir un avantage concurrentiel.

**DIRECTION
Objectif Performance
Conseil**

