

NOTE D'EXPERTISE

MISSION N° 07.1	MISE EN PLACE DE L'APPROCHE PROCESSUS DANS LE CADRE D'UNE DEMARCHE ISO 9001
Référence Normative ou Réf. Qualité associée	○ ISO 9001 : 2015 Chapitres 4.4
RÉFÉRENCE INTERNE : OPC - M.7.1 & Contexte	Cette mission intervient lorsqu'une organisation souhaite structurer son système de management selon les exigences ISO 9001 relatives à l'approche processus, sans nécessairement solliciter un accompagnement complet à la certification
Problématiques auxquelles répond la mission	▪ Processus non cartographiés ▪ Interactions entre processus non définies • Pilotes de processus non identifiés • Indicateurs inexistantes ou peu pertinents • Difficulté à répondre aux exigences ISO 9001 sur l'approche processus
Enjeux	Mettre en place une approche processus conforme aux exigences ISO 9001 afin de structurer le système de management, clarifier les interactions entre processus et créer les bases d'un pilotage efficace de la qualité et de la performance
Objectifs	• Identifier et formaliser les processus de l'organisation • Définir leurs interactions • Identifier et former les pilotes de processus • Mettre en place les indicateurs associés • Structurer le dispositif de pilotage conformément à l'ISO 9001 • Favoriser une culture processus au sein des équipes
Livrables remis au Client	▪ Macro-cartographie des processus ISO 9001 ▪ Fiches d'identité processus ▪ Matrices des interactions ▪ Tableau des indicateurs ▪ Dispositif de pilotage des processus
Bénéfices attendus	• Système de management structuré • Meilleure compréhension des activités • Responsabilités clarifiées • Pilotage plus efficace de la qualité et de la performance • Culture qualité de l'organisation renforcée • Base solide pour une future certification ISO 9001

Durée indicative	6 à 12 semaines selon la taille et la complexité de l'organisation
Entreprises cibles	▪ PME et PMI • Industries • BTP • Entreprises de gestion immobilière • Agro-industrie • Organisations engageant une démarche ISO 9001 • Entreprises souhaitant structurer leur management par processus

DIRECTION
Objectif Performance
Conseil

