

NOTE D'EXPERTISE

MISSION N° 07.2	SENSIBILISATION DU PERSONNEL COMPREHENSION ET APPROPRIATION PAR L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS DE LEUR CONTRIBUTION A LA PERFORMANCE & AU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (Réservée aux entreprises engagées ou déjà certifiées ISO 9001)
Référence Normative ou Réf. Qualité associée	○ ISO 9001 : 2015 Article 7.3 (Prise de conscience et Rigueur)
RÉFÉRENCE INTERNE : OPC - M.7.2 & Contexte	Cette mission ne consiste pas à proposer une formation classique. Elle vise : ▪ une réactivation de la culture qualité ▪ Une reconnexion du personnel à la performance ▪ Une mise en mouvement des processus en dysfonctionnements • Une revitalisation organisationnelle
Problématiques auxquelles répond cette mission	▪ Bon nombre d'entreprises locales obtiennent la certification ISO 9001, mais peu réussissent à transformer durablement leur personnel en véritable acteur de la qualité ▪ Plusieurs de ces entreprises certifiées souffrent d'un système qualité devenu : - Trop bureaucratique - Trop documentaire - Déconnecté du terrain ▪ Le plus grand risque après la certification n'est pas l'audit. C'est la perte progressive de la culture qualité et performance au niveau opérationnel. ▪ Dans bon nombre de ces entreprises, le danger vient après la certification - relâchement - perte de discipline - démotivation.
Enjeux	REMOBILISER ET RÉENGAGER LE PERSONNEL autour de la culture qualité et de la pérennisation de la certification ISO 9001. PARCE QUE L'IMPLICATION DU PERSONNEL EST UN PRINCIPE FONDAMENTAL DU MANAGEMENT DE LA QUALITÉ.
Objectifs	• Aider les entreprises et organismes certifiés à faire vivre pleinement leurs processus au quotidien ; au-delà de la conformité documentaire, des procédures et des audits. • Transformer leur système qualité en véritable outil de performance organisationnelle. AUTREMENT DIT, Redonner vie au système qualité par l'implication réelle des acteurs sous un angle : ✓ Plus managérial ✓ Plus opérationnel ✓ moins documentaire et moins bureaucratique ✓ et orienté performance

Bénéfices clés pour le client	▪ Passage d'une "qualité documentaire" à une "qualité managériale et opérationnelle" ▪ Réappropriation du système qualité par le personnel ▪ Réduction des non-conformités et erreurs opérationnelles ▪ Réduction des pertes financières liées aux dysfonctionnements ▪ Amélioration de la satisfaction client ▪ Fidélisation des clients et amélioration de l'image de marque ▪ Réduction du risque de non-conformités majeures lors des audits de surveillance ou de renouvellement ▪ Développement d'une véritable culture processus ▪ Renforcement de l'amélioration continue ▪ Amélioration du climat social et de la motivation ▪ Meilleure stabilité et engagements des équipes ▪ Encadrement plus efficace et plus structuré ▪ Transformation du système qualité en outil de management ▪ Verrouillage des pertes de marchés liées à une mauvaise qualité ▪ Limitation des pertes et réduction des coûts cachés ▪ Amélioration de la productivité et de la rentabilité
Entreprises cibles	▪ Les entreprises de tout secteur d'activité déjà certifiées ISO 9001 ▪ celles ayant des audits difficiles ▪ celles ayant un fort turnover ▪ celles dont le système qualité s'essouffle ▪ Celles se préparant à une certification ISO 9001 ▪ Entreprises déjà certifiées préparant un audit de surveillance ISO 9001
Nota Bene / important	Le cabinet n'est ni un organisme certificateur, ni un organisme d'accréditation et ne représente non plus pas un organisme certificateur, par conséquent : • Ne promet pas le maintien du certificat • Ne réalise pas d'audits de certification

**DIRECTION
Objectif Performance
Conseil**

