L'ISO 9001 : 2015 AU SERVICE DE LA COMPÉTITIVITÉ DES ENTREPRISES

Zeynabou BARRY - Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO) – 2015/2016

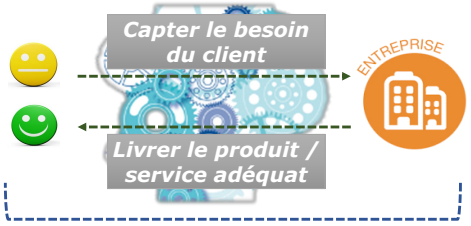
Pour savoir plus : www.utc.fr/master-qualite puis «Travaux » « Qualité - Management », ref. n° 341

1 CONTEXTE DE L'ENTREPRISE

- Domaine de la **communication commerciale**, entité d'un Groupe mondiale (plus de 1300 collaborateurs) ;
- Des **processus** supports et métiers **externalisés** ;
- Un nouveau modèle économique qui s'impose : le Digital [1] ;
- Des clients très exigeants (Marques et Grande Distribution) ;
- Une nécessité **d'innovation permanente** et de **capitalisation des connaissances** ;
- Une **application volontaire de l'ISO 9001** depuis 1999 ;
- Un SMQ hérité, déconnecté du management de l'entreprise ;
- Une opportunité de performance interne avec **l'ISO 9001 : 2015**.

ENJEU PRINCIPAL

Garantir la **pérennité** de la relation avec le client par sa **satisfaction durable**.



ISO 9001 : 2015

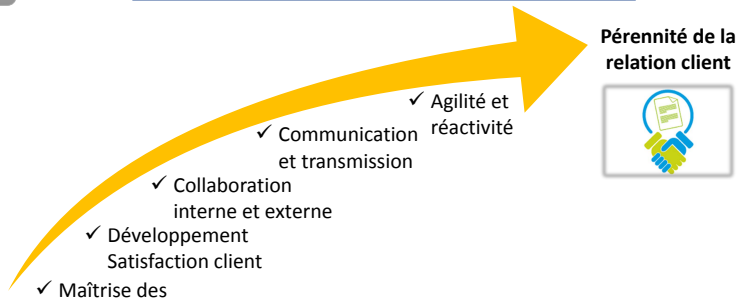
PROBLÉMATIQUE

Comment, dans un contexte dynamique, mettre en œuvre une **organisation efficiente** et **réactive** tout en assurant un **niveau de capitalisation nécessaire** en s'appuyant sur l'**ISO 9001 : 2015** ?

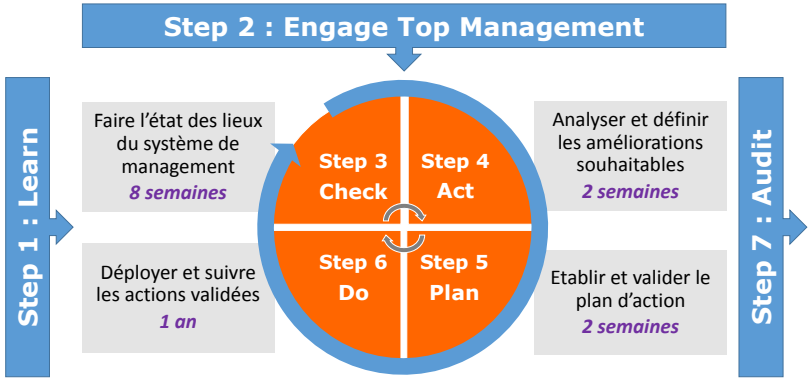
OBJECTIFS

- Maîtriser les processus et leurs interfaces.
- Capitaliser les connaissances de l'entreprise.
- Organiser l'activité de façon plus productive en réduisant les tâches à non valeur-ajoutée.
- Rendre le SMQ plus parlant aux collaborateurs et inciter à l'amélioration.

2 BÉNEFICES DE L'ISO 9001 : 2015



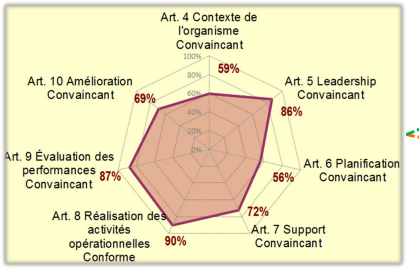
STRATEGIE DE DÉPLOIEMENT DE LA NORME



Méthode *: interviews d'acteurs de services différents.*
Ressource *: outil d'autodiagnostic sur la norme ISO 9001 v.2015* [2].

3 RÉSULTATS SELON LE REFERENTIEL ISO 9001 : 2015

Taux de conformité moyen : **74%**



POINTS FORTS

- La ligne stratégique définie ;
- La planification et la réalisation des activités opérationnelles ;
- Le suivi des prestataires externes ;
- Le traitement des livrables non conformes.

AXES DE PROGRÈS

- Le management des relations avec les parties intéressées ;
- La gestion des risques ;
- La mesure de la performance ;
- Le suivi des actions correctives ;
- La gestion documentaire.

CHANTIERS DÉPLOYÉS	AVANT	APRÈS
1. Traitement des **non-conformités**	Extraction manuelle via Excel des non-conformités puis analyse.	Visualisation instantanée des non-conformités via un Tableau de Bord automatisé.
2. Analyse des **risques**	Certains risques opérationnels et organisationnels inévalués.	Une cartographie des risques établie par processus.
3. Revue du **système documentaire**	Des règles de gestion non respectées.	Une refonte du système de gestion au juste nécessaire.
4. Indicateurs de **performance**	Pas d'indicateurs de performance mais des indicateurs de pilotage.	Des indicateurs de performance définis pour les processus clés.
5. Identification des **parties intéressées** (besoins & attentes)	Un management exclusif de la clientèle.	Un baromètre pour recueillir l'avis des collaborateurs et une évaluation de l'entreprise par ses prestataires en projet pour 2017.

4 PERSPECTIVES

- Formaliser et capitaliser les connaissances tacites et explicites.
- Sensibiliser et fédérer les acteurs de l'entreprise autour de l'amélioration continue.
- Investir dans une solution informatique pour gérer le SMQ.

[1] J. Robiolle et A. Dessimond, « Les agences de publicité et de communication ». Etude Xerfi, réf 4COM09, Décembre 2015. Disponible sur : http://www.xerfi.com.
[2] Z. Barry, Z. Bensaid, I. Boukhris, S. Hamrit, F. Mnif, L. Soto, A. Derathé et G. Farges. « Allier Qualité et Performance via l'ISO 9001 version 2015 », IRBM News, vol 37, p.68-71, avr. 2016.