PROFITER DES NOUVEAUTES DE L'ISO 9001:2015 POUR AMELIORER LA PERFORMANCE DES ENTREPRISES

UTC Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), 2016/2017

Pour en savoir plus : www.utc.fr/master-qualite, puis « Travaux », « Qualité-Management », réf n°392

Aylin GUCUKOGLU
Aylin.gucukoglu@outlook.com

1- Nouveautés et avantages de l'ISO 9001

Avant > ISO 9001 : 2008
Politique qualité et les objectifs qualité, le manuel qualité, les 6 procédures documentées et les enregistrements exigés par la norme et pour le fonctionnement du SMQ

Maintenant > ISO 9001 : 2015
Informations documentées exigées par la norme et pour le fonctionnement du SMQ

Avec l'ISO 9001:2015 :
- ✓ Documentation moins exigeante, simplifiée, modernisée
- ✓ Gain en temps et en Réactivité
- ✓ Plus d'agilité et de souplesse pour atteindre et améliorer sa performance ! [1]

Nouvelle version publiée en 2015, le délai de transition est de 3 ans

2 – Enjeux de la Norme ISO 9001:2015

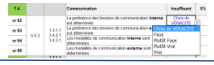
- ✓ Evaluer les **mesures de gestion**, **de contrôle,** de **surveillance** et **identifier** les **risques** et les **opportunités** d'amélioration
- ✓ Planifier, préparer et réaliser des **audits d'observations et d'évaluation** pour assurer la **maîtrise des standards** de travail et identifier les risques et opportunités d'amélioration
- ✓ Evaluer les **moyens existants** pour identifier et traiter les **dysfonctionnements** et les **écarts** et **améliorer en continu** les mesures préventives face aux risques identifiés

Afin d'**améliorer** les processus du **SMQ** , d'apporter les **livrables** et **outils** retenus dans le plan d'action et d'apporter une démarche de transition, la **méthode** ci-dessous a été développée

3 – Démarche pour une TRANSITION EFFICACE, RAPIDE et PERFORMANTE de l'ISO 9001:2015 !

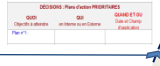
Faire l'état des lieux du système de management
- ❑ Analyse du contexte : **SWOT**
- ❑ Analyse du projet : **QQOQCP, PDS**
- ❑ **Système de Management appliqué**
- ❑ **Processus et procédures appliqués**
- ❑ Evaluation du taux de conformité de l'entreprise à $T_{n=0}$: **Autodiagnostic** [2]

1 - Une **Grille d'évaluation** du niveau de **respect** des exigences

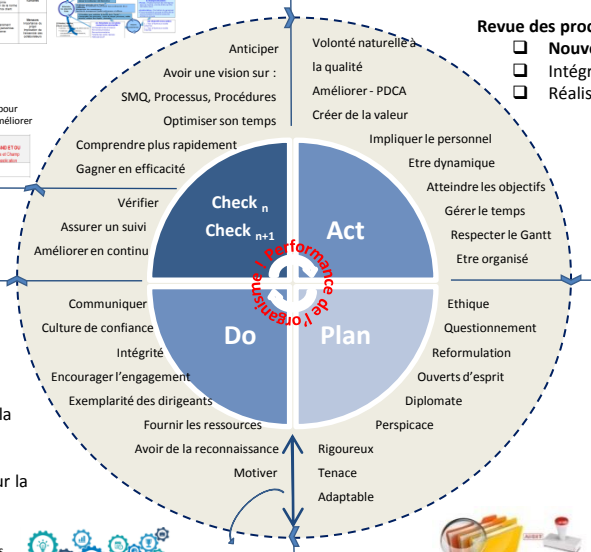


2 – Des résultats sous forme de **diagramme Radars** pour se **positionner** et **repérer** les points **d'amélioration**

3 – Des plans d'action pour **progresser** : pérenniser, améliorer



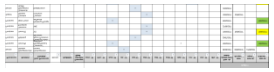
Analyser et définir les améliorations souhaitables
- ❑ Etablir un **constat** de l'existant
- ❑ **Outil d'autodiagnostic** $_{n+1}$ **:** Evaluer le niveau de conformité de la nouvelle version ISO 9001: 2015 à l'issue de la démarche CAPDC…



Etablir, valider et suivre un plan d'action

Revue des processus
- ❑ **Nouvelle FIP fluides et agiles**
- ❑ Intégrer la gestion des **risques**, **opportunités** : **GRC**
- ❑ Réaliser une **cartographie des processus**

Revue documentaire
- ❑ Mettre à jour des **procédures**
- ❑ Mettre en place une **codification** des documents
- ❑ **Recenser** tous les documents qualité
- ❑ Assurer le **suivi** des documents qualité (modifications, mises à jour, enregistrements, archivages,…)



Réaliser des audits internes à intervalles réguliers

Planifier les audits internes
- ❑ **Déclencher, Organiser et Communiquer** l'audit interne (par mail, pour la traçabilité)
- ❑ Préparer **l'audit interne :** lier l'**activité** aux **articles de la Norme**
- ❑ **Réaliser** l'audit interne : réunion d'ouverture, déroulement, réunion de clôture
- ❑ **Rédiger et diffuser** le rapport d'audit
- ❑ **Mettre à jour** la base de données : écarts, causes, actions à mettre en place, deadlines, responsable de l'action
- ❑ Assurer **le suivi des actions de l'audit** [3] [4]
- ❑ **Relancer** si pas de retours

Former, sensibiliser et accompagner le personnel dans la mise en œuvre des actions

- ❑ **Réunion** des correspondants qualité
- ❑ Assurer la gestion de **compétences** et de **connaissances** organisationnelles
- ❑ Mettre à jour régulièrement l'**organigramme** de l'organisme pour faciliter la **communication interne**
- ❑ Engagement de **confidentialité, Newsletters** qualité
- ❑ **Rapports d'Audits** internes : compléter par les **auditeurs et les audités** pour la mise en place des actions afin de les impliquer d'avantage
- ❑ **Formations** à la qualité de chaque nouveaux entrants
- ❑ Documents à jour accessibles sur **intranet** (processus, procédures, instructions, rapports d'audits, formulaires,…)
- ❑ **Savoir être reconnaissant** auprès des collaborateurs

4 - Perspectives

Cette démarche de transition **pourrait être rendue difficile** pour des raisons principalement **humaines**. Les collaborateurs pourraient ne pas y **adhérer** ou ne pas y trouver d'**intérêt**. Pour cela, le **top management** ainsi que l'ensemble des **collaborateurs** doivent être **impliqués** de façon régulière dans cette démarche. Cela pourrait permettre un **accompagnement cohérent** de transition de la version 2008 à la version 2015 de la norme ISO 9001. Après **succès** de cette démarche, il est indispensable de **maintenir** le **niveau de Qualité** et d'**améliorer** en continue pour tendre vers l'**excellence**, tout en ayant moins de documents papiers, gagnant en **agilité** et en **confiance** face à nos clients et pérenniser l'activité de l'entreprise.

5 - Abréviations

SMQ : Système de Management de la Qualité
SWOT : Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces
QQOQCP : Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Pourquoi
PDS : Plan Dynamique Stratégique
FIP : Fiche d'Identité des Processus
GRC : Gestion des Risques et Compliance

6 – Références bibliographiques

[1] ISO, « ISO 9001 : 2015 », [En ligne]. Available : http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail?csnumber=46486. [Accès le 02/05/207]
[2] A. Gucukoglu, « De la version 2008 à 2015 de l'ISO 9001 via une démarche de transition Efficace et Performante », Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Mémoire d'Intelligence Méthodologique du stage professionnel de fin d'études, www.utc.fr/master-qualite, puis « Travaux » « Qualité-Management » réf n°392, juin 2017.
[3] QPO08 – « Audit et évaluation des organisations, Norme & Processus » - 2016 – F. Fayolle
[4] « NF EN ISO 19011 - Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management ». Edition Afnor, www.afnor.org, 01-janv-2012.