

CBU
CONSEIL

**MANAGEMENT
DE LA QUALITE**



Avec l'utilisation de bonnes pratiques comme l'organisation par processus, vous améliorez la qualité et la rapidité de traitement. Vous diminuez les réclamations et les dysfonctionnements.



Identifier pour comprendre

Comprendre pour maîtriser

Maîtriser pour progresser

Fondamentaux

Le **Système de Management de la Qualité (SMQ)** est un mode de management qui propose une approche organisationnelle cartésienne. Il permet de maîtriser les mécanismes internes d'une organisation à travers l'identification des processus et de leurs interrelations.

L'objectif est d'accompagner l'entreprise ou l'organisation dans la mise en place d'un système de management performant, s'appuyant sur les processus, la responsabilité confiée à des personnes d'atteindre un

but et la mesure et l'amélioration des performances.

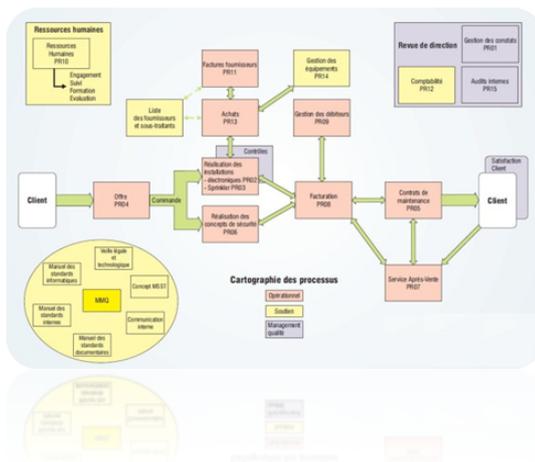
Le Système SMQ répond aux exigences de la norme ISO 9000 et peut faire l'objet d'une certification reconnue au niveau mondial.

La démarche est conçue pour instaurer une culture d'entreprise dynamique et fédératrice, augmenter les performances grâce à la maîtrise des processus, évaluer les risques et établir l'amélioration continue.

Résultats

Le Système de Management de la Qualité instaure des réflexes de progrès durables et permet la maîtrise constante de ses processus.

- ◆ **Améliorer la définition de la mission**
- ◆ **Augmenter la réactivité face aux attentes du marché**
- ◆ **Réduire les risques face aux prestations offertes**
- ◆ **Utiliser et industrialiser les meilleurs processus**
- ◆ **Passer d'un savoir-faire individuel à un savoir-faire collectif**
- ◆ **Économiser sur les formations des collaborateurs**
- ◆ **Améliorer les flux d'information internes et externes**
- ◆ **Responsabiliser les collaborateurs**
- ◆ **Apprendre des expériences en instaurant une boucle d'amélioration**
- ◆ **Améliorer l'image de l'entreprise**





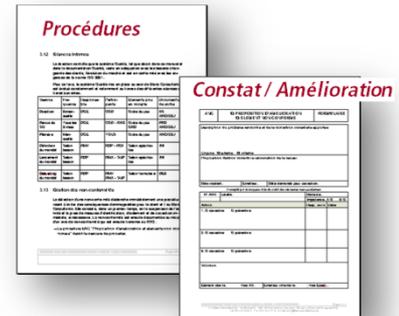
CBU
CONSEIL

MANAGEMENT DE LA QUALITE



Démarche

- ◆ La démarche commence par une **analyse et un plan d'action**. Pendant l'analyse, le consultant évalue les écarts entre la situation actuelle et les attentes du client et les exigences de la norme. Le client reçoit un plan d'action qui définit les démarches à entreprendre, les ressources à attribuer et le planning de mise en œuvre.
- ◆ La spécification du **Système de Management** débute par une réflexion sur les attentes des parties prenantes. Les éléments stratégiques prédéfinis sont repris et intégrés dans la démarche. La déclinaison des objectifs stratégiques en objectifs opérationnels est validée. Le recensement des processus clés de l'entreprise garantit une approche systémique et optimise l'organisation fonctionnelle.
- ◆ La mise en place de la **structure documentaire** permet de se mettre d'accord sur une charte graphique quant aux documents ainsi que de définir une organisation bureautique comprise par tous. Il s'agit également d'élaborer les processus nécessaires à la maîtrise des documents et les propositions d'amélioration.
- ◆ **L'élaboration et la mise en œuvre du SMQ** sont réalisées par des groupes de travail qui, dans le cadre du cahier des charges de leurs processus, décrivent les activités, mettent en évidence les risques, aspects et impacts significatifs, rédigent et



mettent en application la documentation. Les processus décrits sont mis en œuvre et suivis au moyen d'indicateurs pertinents. Le mécanisme d'amélioration continue est finalement enclenché par la conduite d'audits internes.

- ◆ La **phase de certification** comprend un pré-audit SMQ avec l'organisme choisi afin de détecter d'éventuelles lacunes et procéder à des actions correctives. Cette phase se termine par l'audit et l'obtention du certificat ISO 9000.

L'objectif du consultant est de fournir un outil de management efficace, cohérent et vivant. **Dans cette optique, la certification auprès d'un organisme officiel n'est pas un passage obligé.**

Apport Consultant

Le consultant connaît les exigences des normes, de la législation et leurs implications. Il apporte une méthode formalisée, constituée d'outils bureautiques, prêts à être adaptés au cas particulier du client.

L'implantation du Système de Management peut toutefois être renforcée par un portail Sharepoint (BPA Quality), outil idéal de partage d'information et de communication. Ce produit permet de structurer le savoir-faire, de gérer la documentation et d'assurer efficacement la gestion de la boucle d'amélioration.

Le consultant assure la parfaite intégration du Système de Management de la Qualité au fonctionnement de l'entreprise. Il sensibilise les acteurs à la philosophie de l'ensemble de la démarche.

Finalement, il est le garant de la méthode. Il est constamment attentif à la bonne marche du projet en termes de respect des objectifs, des budgets et des délais.

Caroline Bertrand Urier . conseil en organisation d'entreprise

Avenue Général Guisan 23 . CH-1800 Vevey . Tél. : + 41 21 921 30 31 . Mobile : + 41 79 778 11 40
caroline.bertrand@cbu-conseil.ch . www.cbu-conseil.ch

Partenaire du réseau

JEAN-MARC BLANC
CONSULTANT