



Qu'est-ce qu'un processus ?

CTM
le partenaire à votre mesure

2

Petit déjeuner du 2 décembre

Qu'est-ce qu'un processus ?

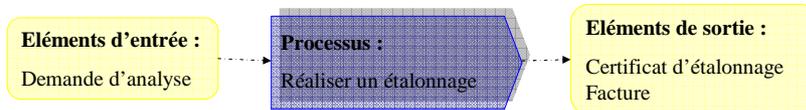
NF EN ISO 9000 : 2005 § 3.4.1

Processus :

« Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.

Les processus [...] sont généralement planifiés et mis en œuvre [...] afin d'apporter une valeur ajoutée. »

Exemple appliqué à un laboratoire accrédité ISO 17 025 :



CTM

le partenaire à votre mesure

3

Petit déjeuner du 2 décembre

Qu'est-ce qu'un processus ?

3 Types de processus

Processus de réalisation :

Missions du laboratoire

Processus pilote ou de management :

Activités de pilotage et moyens mis en œuvre pour la satisfaction des clients, le traitement des écarts, et l'amélioration continue

Processus support :

Ressources nécessaires aux processus de réalisation

CTM

le partenaire à votre mesure

4

Petit déjeuner du 2 décembre

Comment mettre en place l'approche processus ?

CTM

le partenaire à votre mesure

5

Petit déjeuner du 2 décembre

Comment mettre en place l'approche processus ?

Les grandes étapes :

- 1 – Identifier le cœur d'activité du Laboratoire, ses missions
- 2 – Classer et identifier les différents processus
- 3 – Réaliser la cartographie

CTM

le partenaire à votre mesure

6

Petit déjeuner du 2 décembre

Comment mettre en place l'approche processus ?

La cartographie des processus est la représentation visuelle et synthétique des processus déployés au niveau du Laboratoire.

Objectifs :

La cartographie des processus sert à :

- comprendre le fonctionnement d'une entité
- fixer l'organisation d'une entité
- identifier les processus de réalisation (cœur de l'entreprise)

CTM

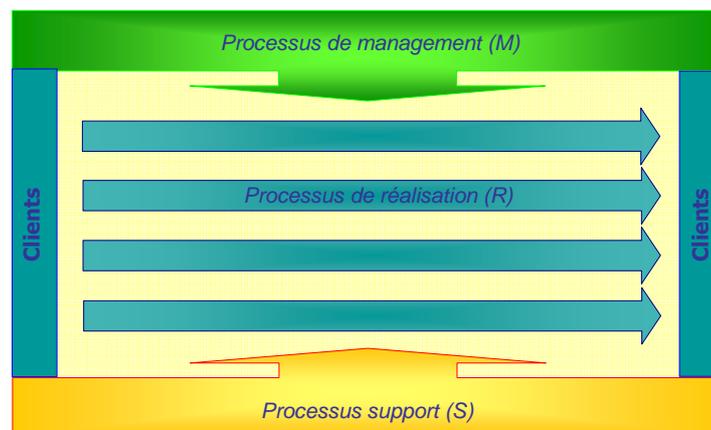
le partenaire à votre mesure

7

Petit déjeuner du 2 décembre

Comment mettre en place l'approche processus ?

Cartographie des processus :



CTM

le partenaire à votre mesure

8

Petit déjeuner du 2 décembre

Comment mettre en place l'approche processus ?

Les grandes étapes :

- 1 – Identifier le cœur d'activité du Laboratoire, ses missions
- 2 – Classer et identifier les différents processus
- 3 – Réaliser la cartographie
- 4 – Modéliser chaque processus

CTM

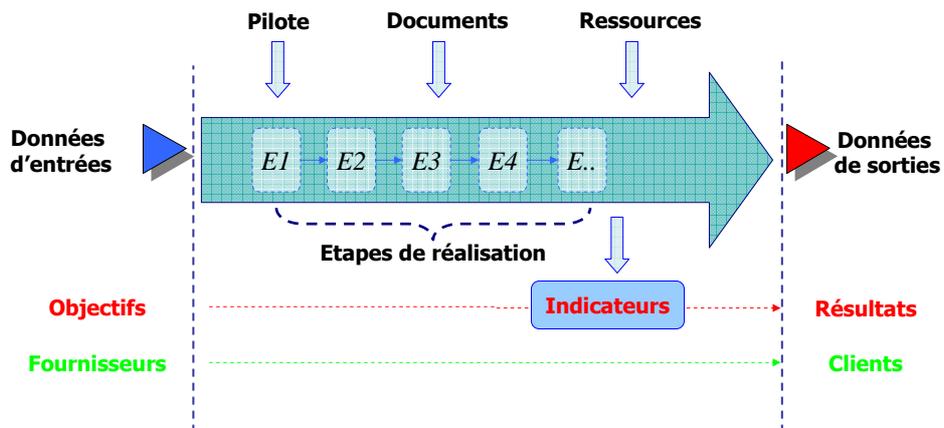
le partenaire à votre mesure

9

Petit déjeuner du 2 décembre

Comment mettre en place l'approche processus ?

Modélisation graphique (par exemple) d'un Processus :



CTM

le partenaire à votre mesure

10

Petit déjeuner du 2 décembre

Comment mettre en place l'approche processus ?

Comment définir un pilote ?

- Compétence technique dans le domaine
- Compréhension du fonctionnement de l'entreprise
- Apte au travail en groupe
- Diplomate
- Dynamique
- Capacité d'analyse
- Soutient permanent de la direction
- Unique mais rien n'empêche au contraire une équipe de pilotage

Comment définir de bons indicateurs ?

S.M.A.R.T.

CTM

le partenaire à votre mesure

11

Petit déjeuner du 2 décembre

Management de la qualité et Approche Processus

CTM

le partenaire à votre mesure

12

Petit déjeuner du 2 décembre

Management de la qualité et Approche Processus

Pas de restructuration du système documentaire du SMQ

Politique Qualité = Orientations

Objectifs Qualité = Cibles

MAQ

= Organisation et principes généraux

Cartographie

Processus + procédures

= Qui fait quoi ? Quand ?

Instructions, modes opératoires

= Comment ?

Enregistrements

= Preuves

CTM

le partenaire à votre mesure

13

Petit déjeuner du 2 décembre

Management de la qualité et Approche Processus

Pourquoi intégrer l'approche processus ?

- Aucune modification du SMQ
- Organisation du SMQ suivant des processus
- Conservation de la conformité aux normes et accréditations
- Meilleure organisation (interdépendance des services)
- Meilleure définition des pilotes (responsabilité identifiée)
- Meilleure lecture de l'organisation (vision transversale)

CTM

le partenaire à votre mesure

14

Petit déjeuner du 2 décembre

Management de la qualité et Approche Processus

Mettre en place une approche processus doit se faire avec pertinence :

- Ce n'est pas habiller le Système de Management pour le rendre « sexy » pour un auditeur.
- C'est dynamiser le Système de Management en orientant chacune des activités de l'entreprise vers la satisfaction des exigences et attentes des clients internes et externes.

CTM

le partenaire à votre mesure

15

Petit déjeuner du 2 décembre

Approche Processus et ISO 17 025

CTM

le partenaire à votre mesure

16

Petit déjeuner du 2 décembre

Approche Processus et ISO 17 025

NF EN ISO 9001:2008 § 0.2

« La présente Norme internationale **encourage l'adoption d'une approche processus** lors du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration de l'efficacité d'un système de management de la qualité, **afin d'accroître la satisfaction des clients** par le respect de leurs exigences. »

Qu'en est-il de l'ISO 17 025 ?

CTM

le partenaire à votre mesure

17

Petit déjeuner du 2 décembre

Approche Processus et ISO 17 025

L'approche processus, c'est un outil :

- de progression assurant une **maîtrise organisationnelle**
- d'**optimisation des moyens**
- de **développement du professionnalisme** des acteurs
- qui permet une **augmentation de la crédibilité** vis-à-vis des partenariats industriels, européens, ...
- qui permet d'**objectiver les axes d'amélioration** et de **prioriser les efforts et les ressources**
- de gestion et de management qui lie **qualité et efficacité, au profit du client**, en permettant de préparer les évolutions à venir

CTM

le partenaire à votre mesure

18

Petit déjeuner du 2 décembre



CTM

Petit déjeuner du 2 décembre