

## Pilotes de processus ! Paré au décollage...

De plus en plus de laboratoires et entreprises mettent en place une approche par processus pour la gestion de leurs activités. Dans l'ISO 9001, l'ISO 15189 et dans la future version de l'ISO 17025 qui sera disponible en 2017, cette approche fait partie des exigences à mettre en place pour gérer le système de management de la qualité. De plus, pour de nombreux organismes, cette approche par processus est une démarche volontaire, car ils y voient un **projet commun et participatif** apportant une **meilleure visibilité de la structure et de la contribution de chacun en interne**.



La mise en œuvre d'une organisation des activités par processus est une démarche qui nécessite une réflexion sur la **finalité des différents métiers**, ainsi qu'un **engagement total de la direction**, notamment sur le choix des processus et leur management. En effet, chacun des processus doit être piloté individuellement et en relation étroite avec les processus en interaction.

Le pilote de processus est le **responsable / garant de son processus, l'interlocuteur clé** (par exemple lors d'un audit de son processus) et **compétent dans l'activité dominante de son processus**. Néanmoins, ce n'est pas forcément une personne sachant réaliser toutes les opérations du processus ou un responsable hiérarchique.

Les missions d'un pilote de processus sont multiples :

- 1) Participer à la description des caractéristiques du processus et notamment à la définition des indicateurs
  - ✓ Elaborer la **fiche processus** associée,
  - ✓ Etablir les interactions du processus avec les autres processus : **cartographie**,
  - ✓ Définir les objectifs du processus et les **indicateurs** associés.
- 2) Garantir le suivi et l'efficacité des différentes phases du processus
  - ✓ Suivre les indicateurs à fréquence définie et analyser les tendances,
  - ✓ Etre l'interlocuteur privilégié en cas de **non-conformité**,
  - ✓ Assurer la mise en œuvre des actions décidées,
  - ✓ Etre force de propositions pour l'**amélioration continue** du processus.
- 3) Maîtriser l'évolution du processus et ses modifications
  - ✓ **Analyser l'impact des modifications** sur le processus lui-même, les autres processus et le Système de Management de la Qualité de l'entité,
  - ✓ Mettre à jour la fiche processus
- 4) Animer les revues périodiques du processus
- 5) Garantir la satisfaction des clients

Pour plus d'informations, cette thématique a fait l'objet d'un accord édité par l'AFNOR : ACX 50-178 « *Management de la qualité – Management des processus - Bonnes pratiques et retours d'expérience* », juillet 2002.

## « **SCOOP** » : Le **CT2M** est passé en **SCOP** !

Depuis 1994, le CT2M avait le statut d'association loi 1901 qui était adapté à l'objectif initial de la structure : créer un laboratoire d'étalonnage de masses accrédité COFRAC pour les entreprises de la région PACA.

Toutefois, le CT2M a évolué et grandi : les masses de 1 mg à 5 tonnes continuent d'être étalonnées dans les locaux de St-Chamas, mais l'activité de formation-conseil-audit s'est considérablement développée ces quinze dernières années. Elle rayonne maintenant sur toute la France, DOM-TOM inclus et représente aujourd'hui 80% du chiffre d'affaires du CT2M. De plus, une nouvelle activité a été développée : l'organisation d'Essais Interlaboratoires. Elle est quant à elle en pleine croissance depuis 2 ans.

Ainsi, après une année 2014 mouvementée et avec l'accord du Conseil d'Administration, les 10 salariés du CT2M ont décidé de donner au CT2M un nouveau souffle. Le statut d'association n'était plus approprié et la volonté des salariés de s'investir individuellement dans l'entreprise était présente. La Société COopérative et Participative (SCOP) nous est alors apparue la plus appropriée pour faire perdurer le CT2M tout en conservant l'esprit d'équipe et l'organisation actuelle, avec une prise de décision par les salariés eux-mêmes.



Avec le soutien de l'Union Régionale des SCOP, l'association a ainsi été transformée en SCOP ARL le 1<sup>er</sup> avril 2016 lors d'une assemblée générale mixte.

Cinq mois après notre passage en SCOP, les valeurs du CT2M restent inchangées et les bases sont consolidées !

**Venez découvrir le nouveau site internet du CT2M, à partir du 09/09 : [www.ct2m.fr](http://www.ct2m.fr)**



### **Journée Technique du CFM : « Métrologie du cycle de l'eau »**

**Le jeudi 29 septembre 2016**

*NOVOTEL Gare de LYON, 2 rue Hector Malot, 75012 PARIS*

**David Benhamou, directeur du CT2M, animera la journée « Métrologie du cycle de l'eau » organisée par le Collège Français de Métrologie le jeudi 29 septembre.**

Pour qualifier l'état des eaux dans le respect de la Directive Cadre européenne et des systèmes législatifs associés, la gestion et la protection de l'eau nécessite de pratiquer des mesures maîtrisées des paramètres microbiologiques, physico-chimiques et organoleptiques.

Cette Journée Technique sera l'occasion d'aborder les bonnes pratiques de mesures sur quelques thématiques de l'eau.

**Pour consulter le programme et/ou vous inscrire, rendez-vous sur le site du CFM : [www.cfm metrologie.com](http://www.cfm metrologie.com)**