

## L'approche processus: logique et simple

ISO 9001 version 2000 oblige, l'approche processus est devenue incontournable. Nous vous proposons ici une méthode en 5 étapes pour mettre en place simplement vos processus.

**Étape n°1:** Lister les produits ou services qui représentent la majeure partie de l'activité de l'entreprise.

**Étape n°2:** Identifier les processus majeurs dont les données d'entrée sont les exigences des clients.

**Étape n°3:** Réaliser une cartographie des processus (enchaînement des activités et de leurs interactions).

Les processus sont en général classés en 3 familles: Métier, Support et Management. Les processus de Management ainsi que les processus Support sont souvent assez proches d'une entreprise à l'autre. Les processus Métier correspondent au savoir faire de l'entreprise et sont donc spécifiques à chaque organisme.

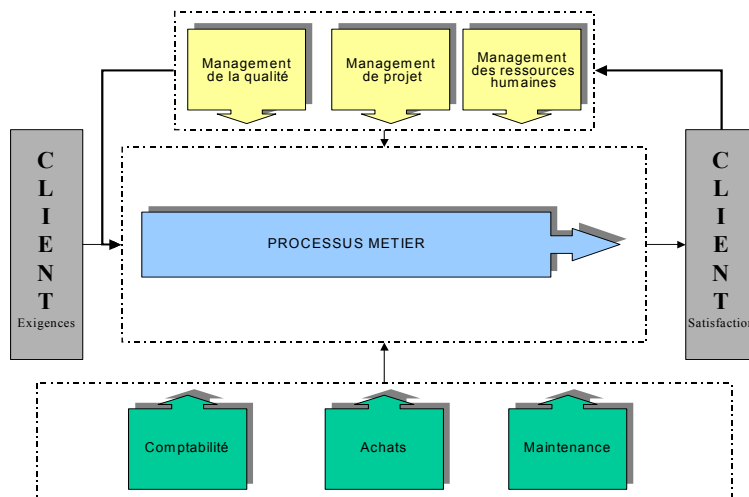
Exemples de processus Métier:

• Entreprise sidérurgique:

- Déchargement, stockage
- Homogénéisation
- Préparation des minerais
- Fusion
- Affinage
- Stockage, expédition

• Laboratoire d'analyse:

- Revue de contrat
- Réception de l'échantillon
- Stockage de l'échantillon
- Analyse
- Rapport d'analyse



**Étape n°4:** Pour chaque processus, « zoomer » et définir:

- Les clients du processus,
- Un pilote de processus,
- Les données d'entrée et de sortie,
- Les activités et procédures associées,
- Un (des) indicateur(s) de fonctionnement du processus et un (des) objectif(s) associé(s).

**Étape n°5:** Déployer la démarche, améliorer votre performance en faisant progresser chaque indicateur de processus.

Contacts:

Nicholas BOUILLON, Gaël MONAVON

CT2M, Centre des creusets, 13 250 Saint-Chamas

Tél: 04 90 50 90 14 - Fax: 04 90 50 89 63, Email: ct2m@wanadoo.fr

*Notre mission:*  
*Vous accompagner dans vos projets Qualité - Environnement - Métrologie*

### **Nos compétences:**

**Qualité:**

ISO 9001, ISO 17025

**Environnement:**

ISO 14001

**Métrologie:**

Incertitudes de mesure, Gestion du parc, Choix d'un instrument, Techniques d'étalonnage

**Statistiques:**

Maîtrise Statistique des Processus (MSP/SPC), Capabilité, Méthode R&R, Six Sigma, Échantillonnage

### **Possibilités d'intervention:**

Formation - Accompagnement - Diagnostic - Préparation à l'audit - Audit - Assistance technique - Études - Expertise

### **Quelques réalisations récentes**

**Qualité:**

- Diagnostic selon l'ISO 9001-2000, rédaction du plan d'action de mise en conformité, accompagnement jusqu'à l'audit de certification
- Formation d'auditeurs qualité fournisseurs

**Environnement:**

- Aide à la mise en place d'un système de management environnemental conforme à l'ISO 14001
- Formation d'auditeurs internes selon l'ISO 14001

**Métrologie:**

- Réalisation de calculs d'incertitudes
- Formation: « Métrologie et normes ISO 9000 »
- Prise en charge de la fonction métrologie à temps partiel dans un laboratoire accrédité COFRAC

**Statistiques:**

- Implantation de SPC, formation des opérateurs, réalisation d'outils informatiques adaptés

## **« L'accompagnement à la qualité par le CT2M »**

### **Le point de vue de Monsieur BELLANDI (RAQ de la Direction Régionale de l'Environnement)**

La DIREN (Direction Régionale de l'Environnement) est un service de l'état qui a pour mission de contribuer à la connaissance, à la gestion et à la valorisation de l'environnement.

Dans le cadre de notre mission, nous avons initié une démarche qualité il y a 3 ans.

De nombreux points positifs sont ressortis: formalisation de notre savoir-faire et de notre organisation, pilotage par objectifs, progrès permanents et reconnaissance de notre travail par un organisme tierce partie.

D'autres points ont été plus délicats à gérer. Nous avons le sentiment de manquer de recul, d'en faire parfois trop et puis de manquer d'entraînement pour réagir de manière positive lors des situations quelquefois stressantes des audits.

D'où l'idée de faire appel au CT2M pour nous accompagner.

Le principe retenu a été de réaliser un compagnonnage au rythme d'une journée par mois pour assurer un suivi dans le temps. Leur œil extérieur ainsi que leur maîtrise des systèmes qualité nous a permis d'alléger considérablement notre système documentaire. Notre quotidien y a gagné en simplicité. Tous les membres de l'équipe ont progressé et adhéré au projet. Nous avons pu préparer sereinement notre audit de suivi du Cofrac selon la norme ISO 17025 et le réussir avec succès...

La valeur ajoutée du CT2M est d'avoir su s'adapter à notre besoin et concevoir une intervention « à la carte ».



Opération de prélèvement

### **Je souhaite être contacté(e) par le CT2M :**

Nom: \_\_\_\_\_ Société: \_\_\_\_\_

Tél: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

**à envoyer par fax au 04 90 50 89 63**