Accompagnement certification ISO9001:2015

2017-02-12

Frank Paris

DOQS Sàrl Audit, Formation, Conseil
Chemin Moulin 26 | 2022 Bevaix | Switzerland
TVA: CHE-396.154.321 TVA
Fax 00 41 32 84 11 92 | Mobile 00 41 7878 10 704
www.DOQS.ch | info@doqs.ch

Du Mngt de la qualité à la qualité du Mngt

En qualité d'assesseur « Licensed trainer » et « Licensed Adviser » certifié par EFQM nous sommes de plus en plus demandés pour accompagner des organisations vers la certification ISO9001:2015. Ces succès nous poussent à rédiger la proposition d'accompagnement à la certification ISO9001:2015.

La nouvelle version de la norme ISO9001:2015 apporte un changement significatif sur le fond. Maintenant nous sommes intégrés au management de l'entreprise ainsi toutes la valeurs ajoutée (approches, processus, tâches, actions) doit converger vers les objectifs stratégiques issus des préoccupations liées au succès et à la pérennité.

Les changements majeurs concernent les 3 points suivants :

- **Le rôle du top management** => alignement du QMS sur la stratégie
- **Le management du risque** => définir les points où ce qui est acceptable devient inacceptable
- **La mesure de la performance** => converge, focalisé sur les cibles stratégiques

Ces 3 changements se répercutent dans la presque totalité des 10 clauses, bien les traiter est un gage de réussite.

ISO9001:2015 ajoute une couche « Haut niveau »; La question fondamentale que pose ISO9001:2015 est **pourquoi?** Dès lors les changements suivants:

- ISO9001:2015 est davantage focalisé sur les processus que sur les procédures et les instructions
- Disparition du responsable qualité, maintenant c'est le direction qui assume la responsabilité du SMQ
- Arrivée des « informations documentés », à nous de juger la nécessité. Les « procédures documentés » et les « enregistrements » disparaissent
- Disparition du « Manuel Qualité », mais attention il faut déterminer la séquence et l'interaction des processus (convergence et bras de levier)
- Disparition des actions préventives intégrées à la clause 6 « planification ».

Pour assurer la certification efficace et améliorer votre avantage compétitif nous vous accompagnons sur les 3 étapes suivantes :

1ère étape

Alignement de votre QMS sur la stratégie (Clauses 4, 5 et 6)

- Nous commençons par évaluer les écarts entre votre organisation actuelle et la norme
- Nous travaillons sur la liste non exhaustive du tableau à droite
- Nous évaluons constamment les écarts avec le tableau d'analyse **DOQS**.

- Réalisation de workshops avec votre direction
  - Analyse du contexte et des parties prenantes
  - Analyse de vos préoccupations externes / internes et lien avec votre stratégie
  - Identification des parties prenantes et de leurs exigences
  - Mission, vision, valeurs, système de management et politique
  - Préoccupation et risques, stratégies, cibles stratégiques et projets tactiques
  - Analyse de convergence et synchronisation des processus
  - Responsabilités et autorités
  - Planification des projets tactiques, actions et évaluations de la performance
  - Objectifs des processus en ligne avec les exigences des clients et la conformité des produits et services
  - Analyse de l'agilité du QMS pour faire face aux changements VUCA (Volatilité, Incertitude, Complexité, Ambiguïté).

2ème étape

Votre système de mesure et d'analyse de la performance (clause 9)

- Nous commençons par évaluer les écarts entre votre système de mesure de la performance actuelle et la norme
- Nous travaillons sur la liste non exhaustive du tableau à droite
- Nous évaluons constamment les écarts avec le tableau d'analyse **DOQS**.

- Sur la base des cibles stratégiques décrites dans la première étape réaliser une cartographie des indicateurs utilisés.
- Analyse de la déclinaison de vos indicateurs stratégiques au travers de votre organisation
- Vérification de l'alignement avec la stratégie
- Audits internes, objectifs, feed-back des clients, analyse des changements
- Revues, alignement stratégique, changements éventuels des environnements internes et externes, performances des fournisseurs externes, performance du plan d'actions concernant les risques et opportunités

3ème étapes

Support, opérations et améliorations (clauses 7, 8 et 10)

- Nous commençons par évaluer les écarts entre votre organisation actuelle et la norme
- Nous travaillons sur la liste non exhaustive du tableau à droite
- Nous évaluons constamment les écarts avec le tableau d'analyse **DOQS**.

- Ressources internes et externes
- Personnel et évaluations
- Management des connaissances
- Compréhension de la performance et communication
- Contrôle de la documentation (confidentialité, accès et intégrité)
- Exigence des processus
- Communication et maîtrise des clients
- R&D
- Maîtrise des processus externes (produits et services)
- Conformité
- Non-conformité produits et services
- Améliorations
- Non-conformité globale
- Analyse (gestion documentaire et AMDEC)

L’équipe

Adresse

DOQS Sàrl Audit, Conseil, Formation
Rue des Moulins 51
2000 Neuchâtel

Téléphone: 00 41 7878 10 704
Fax: 00 41 32 846 11 92

www.doqs.ch

Venez nous voir!

maria.paris@doqs.ch
EFQM
Motivation des collaborateurs

keiji.fujii@doqs.ch
Kaizen master
Asprova Europe

frank.paris@doqs.ch
Lean 6 Sigma
EFQM
APQP/PPAP
Asprova partner

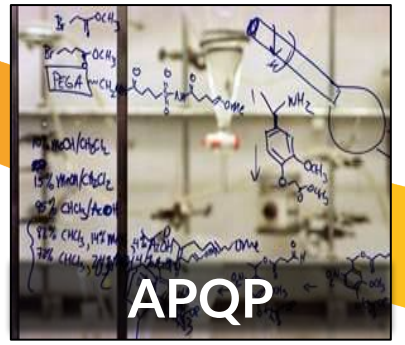
kalust.zorik@doqs.ch
Strategies & Marketing Industrials

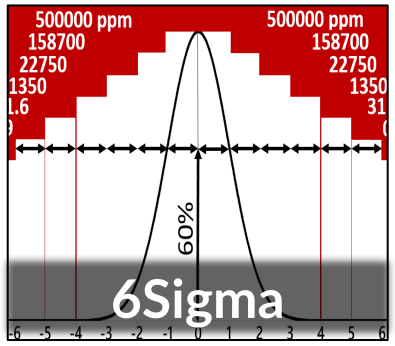
DOQS, les 7 compétences

Critical Chain

ASPROVA
join the WINNERS

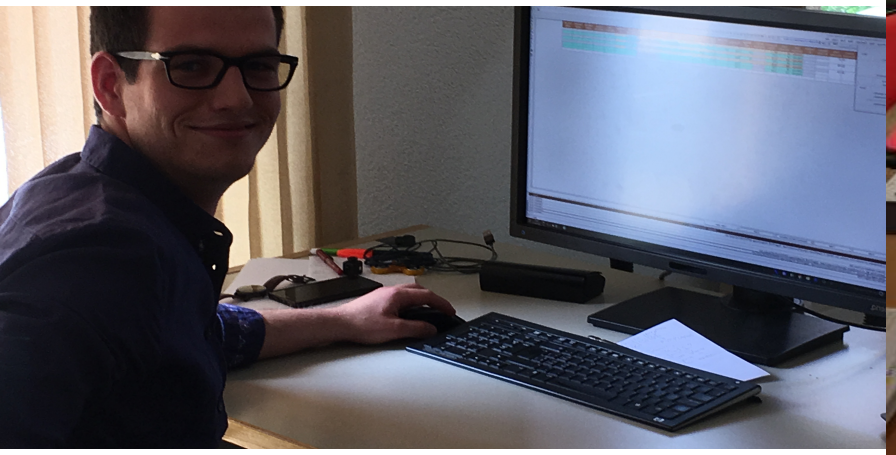
Ind. 4.0





EFQM®
Licensed Advisor

Nos bureaux à Neuchâtel



Développement Opérations | Qualité Stratégie

Dr. Frank Paris | 00 41 7878 10 704