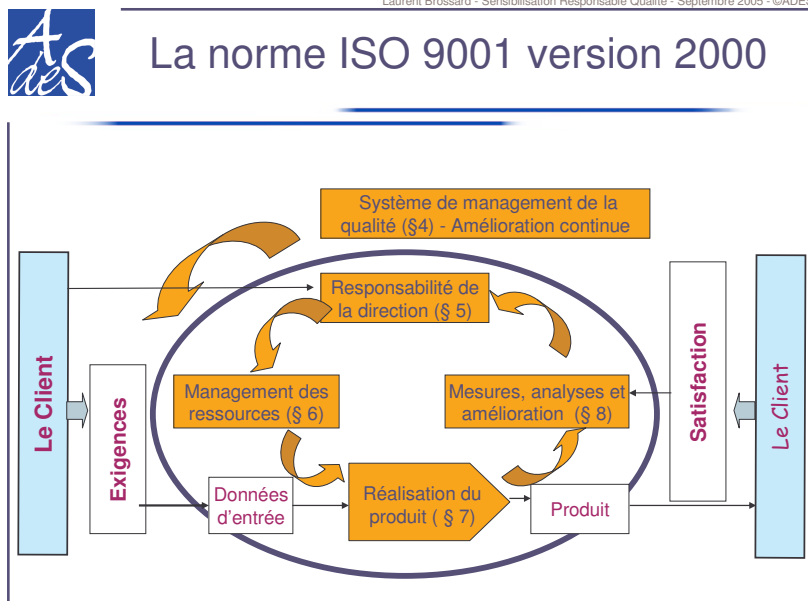


La norme ISO 9001 version 2000

Lors de notre dernier article, nous vous proposons, de vous présenter de façon vulgarisée et générale les exigences de la norme ISO 9001 version 2000. Ces exigences doivent être satisfaites par les organismes ⁽¹⁾ susceptibles d'accéder à une certification.

La norme ISO 9001 a pour but, en externe, de satisfaire les clients de manière durable et en interne, à améliorer le fonctionnement de l'organisme.

Laurent Brossard - Sensibilisation Responsable Qualité - Septembre 2005 - ©ADES

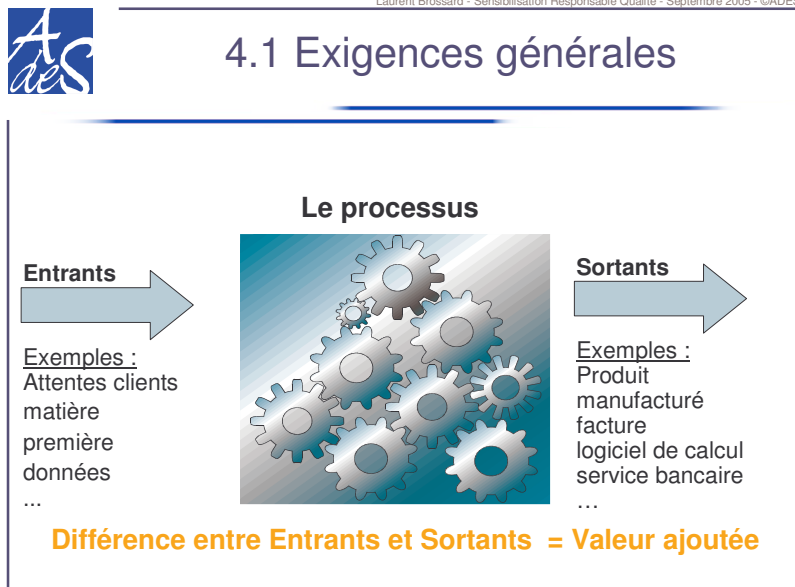


Nous détaillons donc aujourd'hui la première partie du chapitre 4 « système de management de la qualité ⁽²⁾ » : 4.1 Exigences générales.

Le chapitre 4.1 EXIGENCES GENERALES :

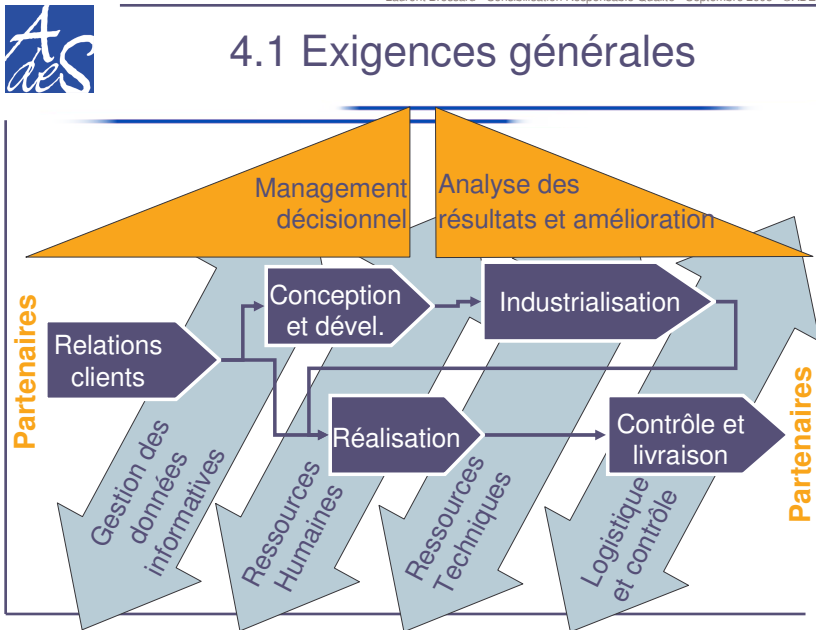
Les exigences associées à ce chapitre 4.1 sont fondamentales et servent de base de déploiement de la démarche de management qualité de l'organisme. Elles demandent donc à l'organisme de définir **une modélisation de son organisation**. Cette modélisation a pour but d'une part d'identifier clairement **les flux** au sein de la structure et d'autre part de définir **les activités** de maîtrise de ces flux. Les flux sont de différentes natures : matérielles, produits, informations, matières premières, ressources, etc. et sont issus de différents sources : clients, activités internes, fournisseurs, prescripteurs, etc. Quant aux activités identifiées la norme les nomme PROCESSUS ⁽³⁾.

Laurent Brossard - Sensibilisation Responsable Qualité - Septembre 2005 - ©ADES



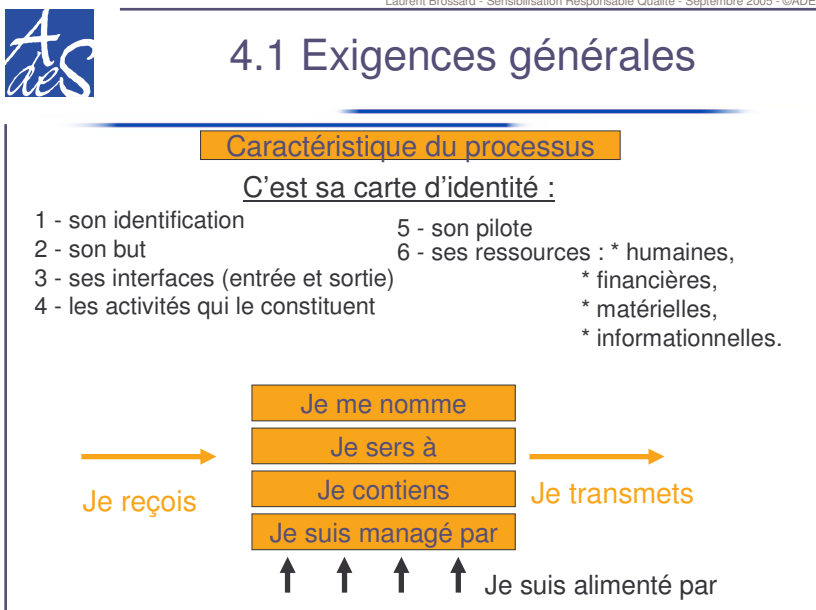
Dans le vocabulaire usuel des Qualitiens la représentation des processus et des flux est appelée « **cartographie des processus** ». Cette cartographie représente l'organisme **dans son fonctionnement relatif aux relations avec son client**. Le premier travail de l'organisme afin de répondre à cette exigence est d'identifier ces flux internes et externes et de définir les processus majeurs de son organisation. Afin d'aider à la compréhension de cette approche processus, l'AFNOR a établi différents normes dont la FD X 50-176 (juin 2000) qui propose de classer les processus en 3 catégories : les processus de pilotage ou de management, les processus de réalisation et les processus support ou transversaux. Chacun d'eux ayant un objectif différent. Les processus de management (en orange sur le schéma) servent à coordonner, analyser et orienter l'ensemble de l'organisme : le cerveau. Les processus de réalisation (en bleu marine) travaillent directement à la réaliser des prestations ou des produits : les muscles. Les processus supports (en bleu clair) eux assurent le bon fonctionnement des processus en leur apportant les ressources nécessaires : le cœur.

Laurent Brossard - Sensibilisation Responsable Qualité - Septembre 2005 - ©ADES



La deuxième étape associée aux exigences de la norme ISO 9001 consiste à assurer **le management, ou le pilotage de l'entreprise en s'appuyant sur le modèle de cartographie définie** au préalable. L'approche processus apporte la valeur ajoutée de la démarche en permettant à l'organisme : de détecter les différents dysfonctionnements existants ou potentiels liés à son organisation, de maîtriser de ce fait les risques et de déterminer pour chaque processus identifié un niveau de mesure et de performance à tenir ou à atteindre.

Laurent Brossard - Sensibilisation Responsable Qualité - Septembre 2005 - ©ADES



L'organisme s'appuie ainsi sur les processus afin de « surveiller et/ou mesurer » son bon fonctionnement et permettre un autre concept qu'elle revendique : l'AMÉLIORATION CONTINUE.



4.1 Exigences générales

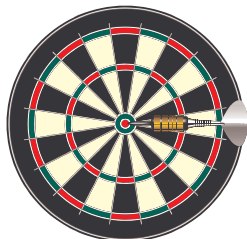
Vitalité



C'est son dynamisme :

- les outils qui **mesurent** et **surveillent** le niveau de performances

- les objectifs définissent **quantitativement le niveau à atteindre**



Suivant ISO 9000 version 2000

⁽¹⁾ *Organisme* : ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations.
Exemple : compagnie, société, firme, entreprise, institution, œuvre de bienfaisance, travailleur indépendant, association ou partie en combinaison de ceux-ci.

⁽²⁾ *Système de management qualité* système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité.

⁽³⁾ *Processus* : ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.