

CHAPITRE 4

ISO 9001

mise en oeuvre **efficace** avec la méthode

QQOQCCP

QUI, QUOI, OÙ, QUAND, COMMENT, COMBIEN, POURQUOI

FRANCE

CERT

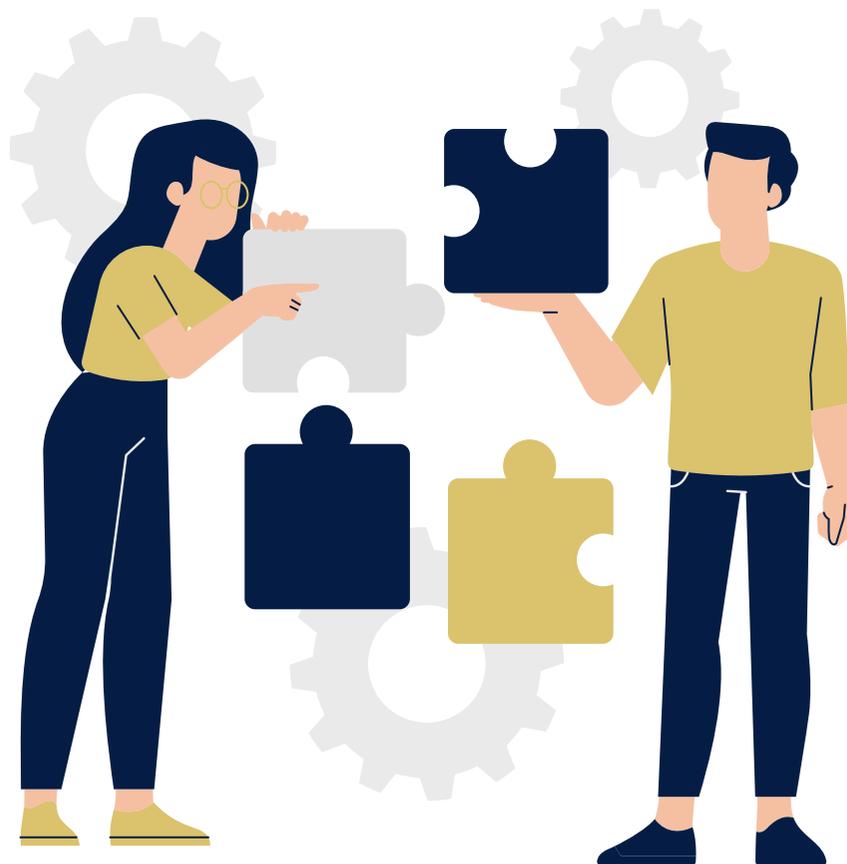
Facilitateur, accélérateur



QUI ?



L'ENSEMBLE DE L'ORGANISME,
EN INTÉGRANT **TOUS LES NIVEAUX**
ET SERVICES CONCERNÉS.



QUOI ?



LA MISE EN ŒUVRE DU CHAPITRE 4 COUVRE :

LA COMPRÉHENSION DE L'ORGANISME
ET SON CONTEXTE

LE DOMAINE
D'APPLICATION
DU SMQ*

*SYSTÈME DE MANAGEMENT
DE LA QUALITÉ



LES BESOINS
DES PARTIES
INTÉRESSÉES

LES PROCESSUS NÉCESSAIRES

OÙ ?



PRIVILÉGIEZ UNE GRANDE SALLE DE RÉUNION
ET UNE ORGANISATION QUI **FACILITE LES**
ÉCHANGES.

BRAINSTORMING, TOUR DE TABLE...
TOUT LE MONDE A LA PAROLE !



QUAND ?



DÈS LE DÉBUT DE LA DÉMARCHE QUALITÉ,
POUR ASSURER UNE BASE SOLIDE AU
SYSTÈME DE MANAGEMENT.

START

COMMENT ?

COMPRÉHENSION DE L'ORGANISME ET DE SON CONTEXTE (4.1)

IDENTIFIER LES ENJEUX EXTERNES ET INTERNES INFLUENÇANT LA CAPACITÉ À ATTEINDRE LES RÉSULTATS ATTENDUS DU SMQ.

CELA IMPLIQUE UNE VEILLE CONTINUE ET UNE ANALYSE DES FACTEURS POSITIFS ET NÉGATIFS POUVANT AFFECTER L'ORGANISME.

COMPRÉHENSION DES BESOINS ET DES ATTENTES DES PARTIES INTÉRESSÉES (4.2)

DÉTERMINER QUI SONT LES PARTIES INTÉRESSÉES PERTINENTES POUR LE SMQ ET LEURS EXIGENCES SPÉCIFIQUES.

CELA NÉCESSITE UN DIALOGUE CONSTANT ET UNE REVUE PÉRIODIQUE DES BESOINS.

DÉTERMINATION DU DOMAINE D'APPLICATION DU SMQ (4.3)

ÉTABLIR LES LIMITES ET L'APPLICABILITÉ DU SMQ EN PRENANT EN COMPTE

- LES ENJEUX IDENTIFIÉS
- LES EXIGENCES DES PARTIES INTÉRESSÉES
- AINSI QUE LES PRODUITS ET SERVICES OFFERTS.

SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ ET SES PROCESSUS (4.4)

METTRE EN PLACE, MAINTENIR ET AMÉLIORER CONTINUUELLEMENT LE SMQ EN DÉFINISSANT LES PROCESSUS NÉCESSAIRES, LEURS INTERACTIONS, RESSOURCES REQUISES, RESPONSABILITÉS.

SANS OUBLIER DE TENIR COMPTE DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS.

COMBIEN ?

L'INVESTISSEMENT EN TEMPS ET RESSOURCES VARIE SELON LA TAILLE ET LA COMPLEXITÉ DE L'ORGANISME.

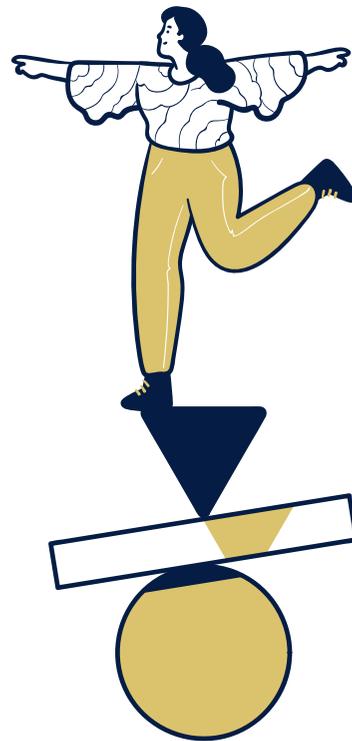


MAIS C'EST UN INVESTISSEMENT ESSENTIEL POUR LA PÉRENNITÉ ET LA PERTINENCE DE LA DÉMARCHE.

POURQUOI ?

POUR GARANTIR QUE LE **SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ** SOIT **ALIGNÉ** AVEC LA **STRATÉGIE** DE L'ORGANISME...

...RÉPONDE AUX ATTENTES
DES PARTIES INTÉRESSÉES...



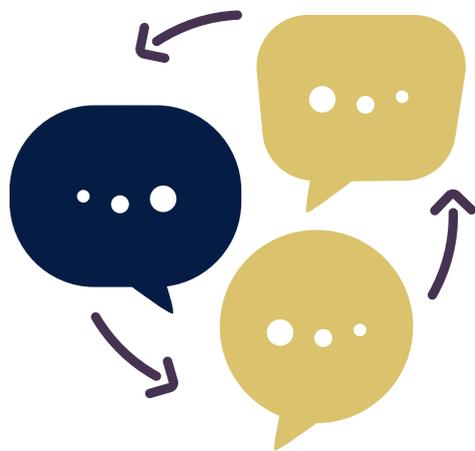
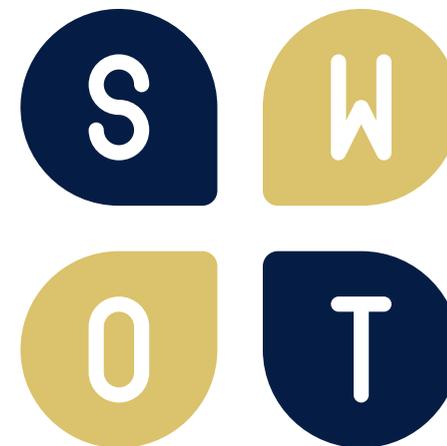
...SOIT CAPABLE DE
FOURNIR DES PRODUITS
ET SERVICES CONFORMES...

...TOUT EN S'AMÉLIORANT CONTINUUELLEMENT !

CONSEILS PRATIQUES

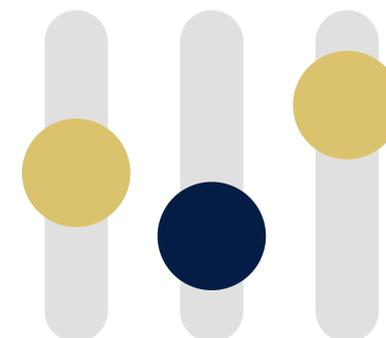


COMMENCEZ PAR UNE ANALYSE SWOT
POUR UNE COMPRÉHENSION COMPLÈTE
DU CONTEXTE INTERNE ET EXTERNE.



ENGAGEZ LES PARTIES PRENANTES DANS DES
DISCUSSIONS RÉGULIÈRES POUR MIEUX
COMPRENDRE LEURS BESOINS ET ATTENTES.

N'OUBLIEZ PAS DE **DOCUMENTER, REVOIR, ET
AJUSTER** RÉGULIÈREMENT LES PROCESSUS POUR
ASSURER LEUR EFFICACITÉ ET LEUR PERTINENCE.



AVEC ÇA...

VOUS ÊTES **PARÉ** POUR
DÉMARRER L'ISO 9001!



BESOIN D'AIDE POUR
STRUCTURER VOTRE
DÉMARCHE ?



FRANCE
— CERT —

Facilitateur, accélérateur



0 800 200 268

contact@france-certification.com

www.france-certification.com