



**Management des processus
et Qualité Totale**



CSP

66 rue La Fayette

75009 PARIS

Tél : 01 53 24 90 00 – Fax : 01 40 22 08 83

www.csp.fr



- Création en **1969**
- **Plus de 10 Millions d'Euros** de chiffre d'affaires
- **100 personnes** (uniquement des animateurs permanents)
- 1ère entreprise CERTIFIÉE **ISO 9001**, en **1993**, POUR NOS ACTIVITÉS DE **FORMATION, CONSEIL, BILAN DE COMPÉTENCES**
- 1ère entreprise DE FORMATION AGRÉÉE PAR **E.F.Q.M.** (FONDATION EUROPÉENNE DU MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ) EN **1993**.
- Environ **220 000 personnes formées**
- **7 500 clients actifs**



- Une présence dans **10 pays** et **13 villes** en France

CSP Rhône-Alpes – 68 Cours Lafayette – 69003 LYON

Tél : 04 72 84 27 27 – Fax : 04 72 84 26 66 – CSP.LYON@wanadoo.fr

- **10 Domaines d'intervention** =
 - Qualité, environnement, sécurité
 - Production
 - Management encadrement
 - Gestion et management de projet
 - Communication, développement personnel
 - Secrétaires
 - Ressources humaines
 - Marketing et commercial
 - Finance, gestion, comptabilité
 - Droit, législation sociale



LA QUALITE

CSP
Rhône-Alpes

Satisfaction des clients

Norme ISO 9000 =

Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences

NOTRE PROGRAMME

- La norme ISO 9001 en rappel
- L'approche processus
- Le Management des processus
- Enseignements, perspectives



NOTRE PROGRAMME

- La norme ISO 9001
en rappel





Les critiques émises sur

la norme ISO 9001 v 1994

La certification n'est pas une garantie de la qualité du produit ni de son amélioration !

Les clients attendent une amélioration peu visible des performances de l'entreprise avec la certification.

Les référentiels TQM de plus en plus utilisés sont trop éloignés des normes ISO 9000.

La cohérence ISO 14000 n'est pas évidente avec les normes ISO 9000.

Les normes ISO 9000 sont complexes à comprendre et à mettre en application, surtout pour une PME.

Les normes ISO 9000 sont plus orientées produits que service, industrie que tertiaire.

La norme ISO 9004 est inconnue, peu utilisée.

Source. = Enquête CSP - Ministère de l'Industrie. 1998



LA NORME ISO 9001 v2000

CSP
Rhône-Alpes

ORIENTATION CLIENT

IMPLICATION MANAGEMENT

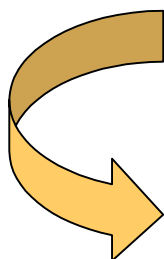
APPROCHE PROCESSUS

ENJEUX ET RISQUES

AMELIORATION CONTINUE

NOTRE PROGRAMME

- La norme ISO 9001 en rappel

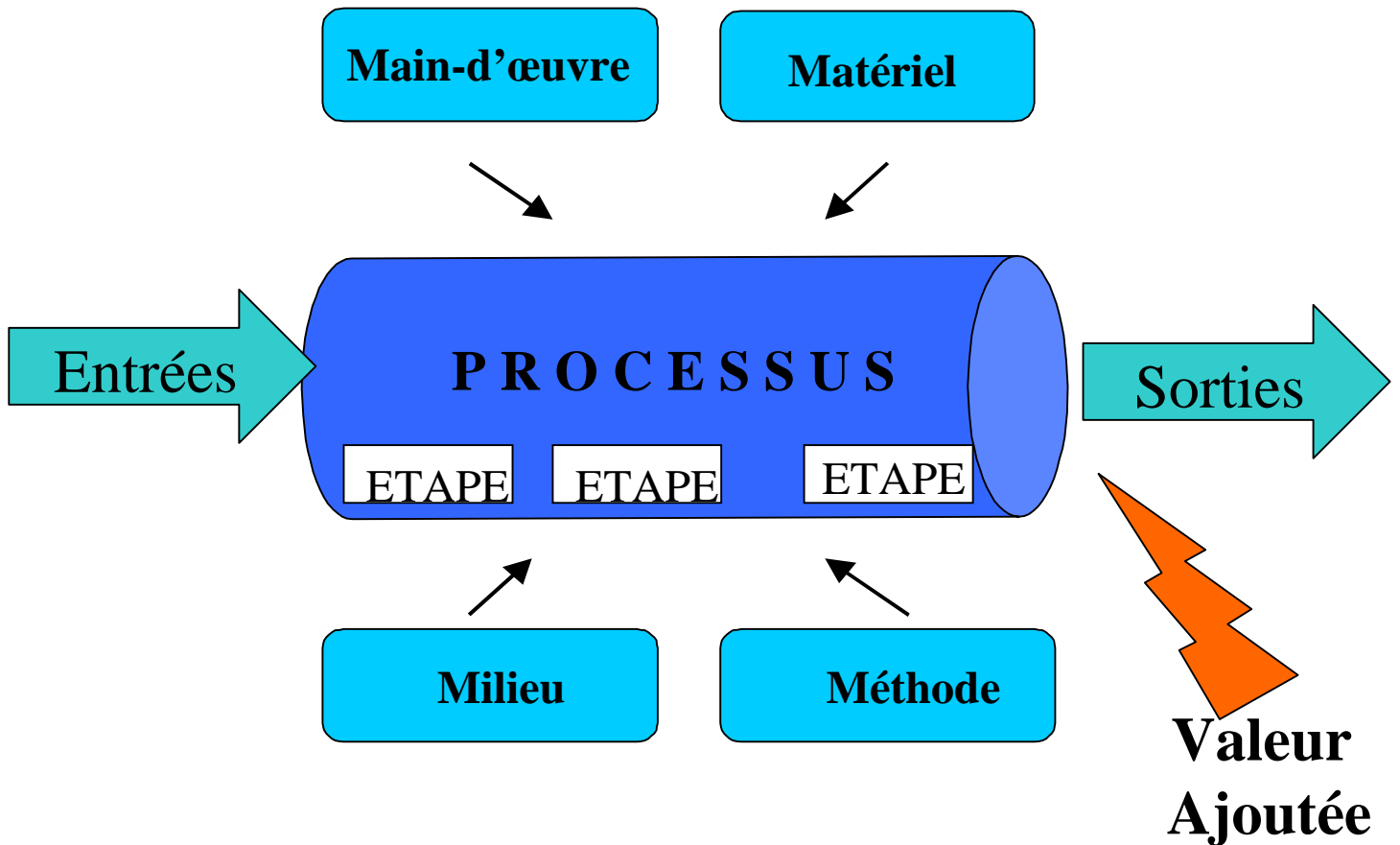


- **L'approche processus**





UN PROCESSUS



Norme ISO 9000 =

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

Mieux faire rentrer le client dans
l'entreprise

Finalité commune = le client

Les services / fonctions
travaillent ensemble ou
différemment

Objectif commun

Indicateurs partagés

Gestion des interfaces

Mieux faire rentrer le client dans l'entreprise

Finalité commune = le client

Les services / fonctions travaillent mieux ensemble ou différemment

Objectif commun

Indicateurs partagés

Gestion des interfaces

QUALITE TOTALE

✓ ***Relation client fournisseur***

✓ ***Partage d'exigences entre acteurs***



2 PRINCIPES ANNEXES

Faire simple et cohérent
***Adapter la documentation au
« juste nécessaire » pour la
performance***

Analyser les risques
***Anticiper les risques forts, ...
oublier les risques faibles***



2 PRINCIPES ANNEXES

Faire simple et cohérent

Adapter la documentation au « juste nécessaire » pour la performance

Analyser les risques

Anticiper les risques forts

Oublier les risques faibles

QUALITE TOTALE

- ✓ *Responsabilisation du personnel (autonomie dans le respect de règles établies)*
- ✓ *Prise en compte des risques et des enjeux*

NOTRE PROGRAMME

- La norme ISO 9001 en rappel
- L'approche processus
- Le Management des processus





LE MANAGEMENT DES PROCESSUS

CSP
Rhône-Alpes

PILOTER =

M aîtrise

Perform ance

A m élibration

Penser en termes de finalité

QUALITE TOTALE

✓ *Liens entre politique et stratégie et processus'*

→ *donner du sens*

Piloter les processus

**Objectifs chiffrés +
indicateurs**

Boucles d'amélioration

Revue de processus

QUALITE TOTALE

✓ Partage d'objectifs

✓ Trait d'union entre l'approche et
les résultats

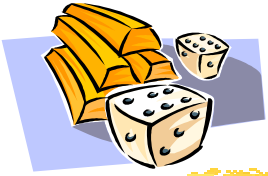
✓ Communication motivante

✓ Suggestions / améliorations

NOTRE PROGRAMME

- La norme ISO 9001 en rappel
- L'approche processus
- Le Management des processus
- Enseignements, perspectives





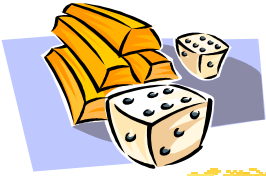
ENSEIGNEMENTS PERSPECTIVES

Implication du management à son plus haut niveau

Dans la définition des processus

Dans la définition de leur
pilotage

Dans leur pilotage réel



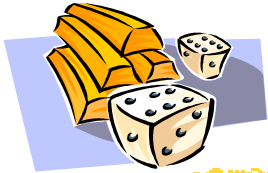
ENSEIGNEMENTS PERSPECTIVES

Réflexion saine sur le système et qualité existant

Niveau de documentation

Analyse de risques

Partage du système



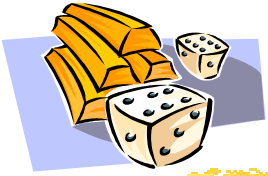
ENSEIGNEMENTS PERSPECTIVES

**M e i l l e u r e i n t é g r a t i o n d e s
d i f f é r e n t e s a c t i o n s e n c o u r s**

Intégration des différents outils

Intégration de la qualité à la
stratégie

Cohérence des projets



ENSEIGNEMENTS PERSPECTIVES

Et les bénéfices ?

Systeme ...

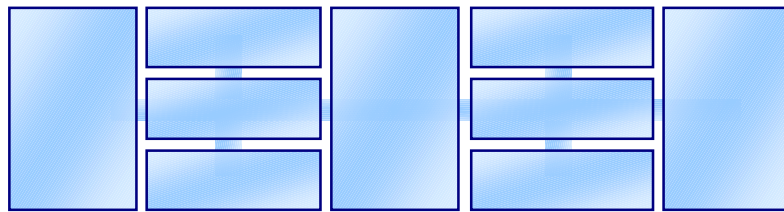
plus simple
plus performant
meilleurs compromis
outil de progrès
intégré

Démarche d'organisation
globale



PERSPECTIVE

I' E F Q M



D'avantage encore d'intégration

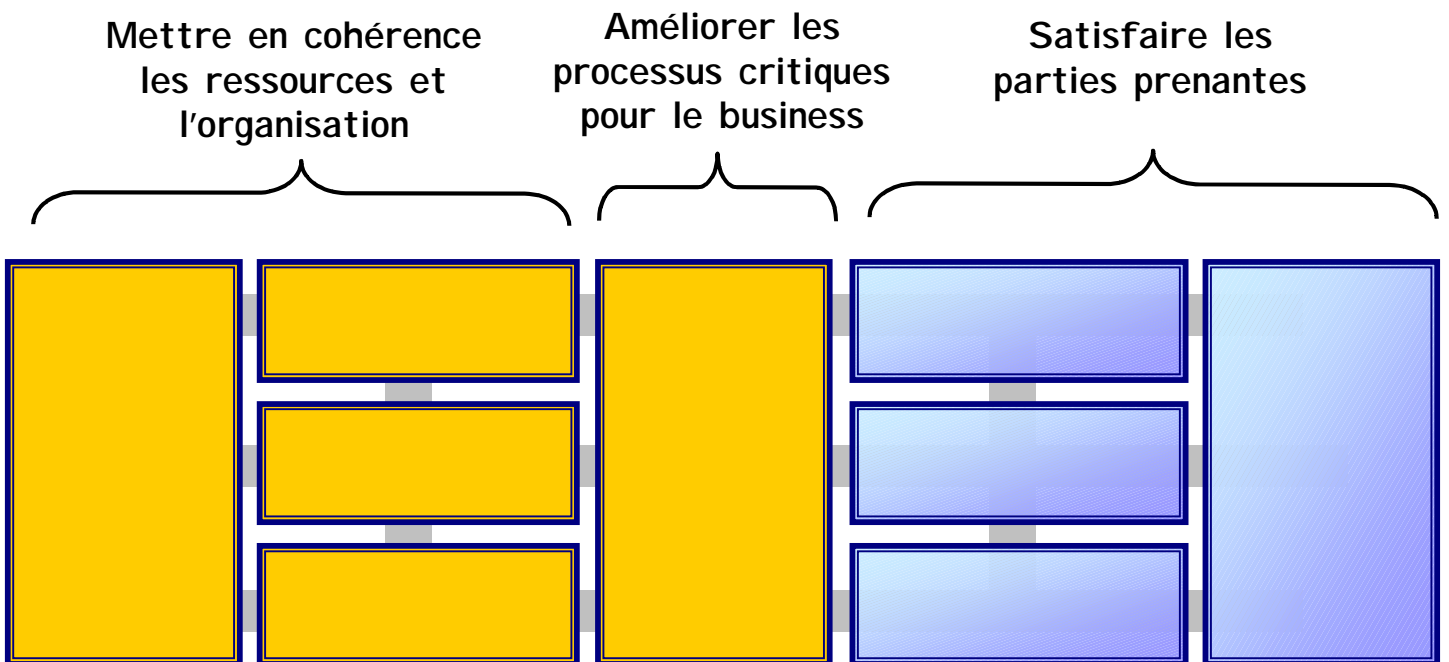
Démarche long terme

Recherche de l'excellence



L'EFQM

La structure logique du modèle EFQM





L'E F Q M

Le Modèle d'excellence E.F.Q.M (1999)

