

## Un exemple de projet

*Une entreprise de nettoyage décide d'améliorer la satisfaction de ses clients au plus près de leurs exigences. Par conséquent, elle doit impliquer ses salariés dans une démarche de redéfinition de ses processus en vue de mettre son système de management de la qualité en conformité avec la norme ISO 9001 version 2000.*

## Démarche

### Choix des processus prioritaires

Passer en revue et identifier les 3 processus types de l'entreprise : processus de **pilotage**, processus de **réalisation** et processus **support**.

Evaluer les processus identifiés pour déterminer lesquels seront les plus profitables à améliorer.

Définir les critères d'évaluation pertinents pour l'entreprise. Exemple : enjeux et risques, niveau de qualité, coût, ...

Positionner et déterminer les niveaux d'enjeu sur des matrices de décision.

Choisir les processus prioritaires à optimiser, fixer les limites et nommer un pilote pour chaque processus.

### Analyses et optimisation des processus choisis

Etablir le logigramme « FlowChart » lors d'une réunion de travail en équipe (Méthode des post-it)

Définir les opérations avec les spécialistes concernés, leurs niveaux de risque relatifs à la satisfaction client ; le lieu de

réalisation de l'opération, le responsable hiérarchique et les ressources nécessaires à la réalisation, les observations et les actions préventives et caractéristiques de déroulement.

Evaluer les performances en fonction des exigences client.

Analyser le fonctionnement des activités et leurs dysfonctionnements. Proposer des améliorations et les faire valider par les acteurs.

Mettre en œuvre les optimisations. Faire valider par une personne extérieure au sujet. S'assurer de la mise à jour de la procédure. Accompagner la démarche de changement.

### Mesure des évolutions et maîtrise des processus

Définir et établir les indicateurs qualité : qualité client, qualité interne. Mettre en place des indicateurs permettant de déterminer en permanence les axes d'améliorations possibles. Préparer les équipes à l'audit de certification ISO 9001 version 2000.

## Bilan

La quantité de dysfonctionnements a été réduite de plus de 30 %. De plus, de nouvelles façons de travailler ont été mises en place, permettant d'optimiser les ressources. L'entreprise a ainsi pu augmenter de 10 % son chiffre d'affaires sans augmenter ses charges de fonctionnement.

D'autre part, l'architecture des nouveaux processus a été conçue selon les exigences de la norme ISO 9001 version 2000. Ainsi, l'entreprise a obtenu avec succès cette certification.