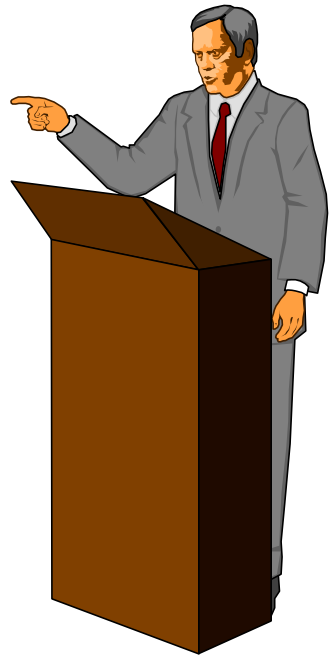


# ISO 9001:2000

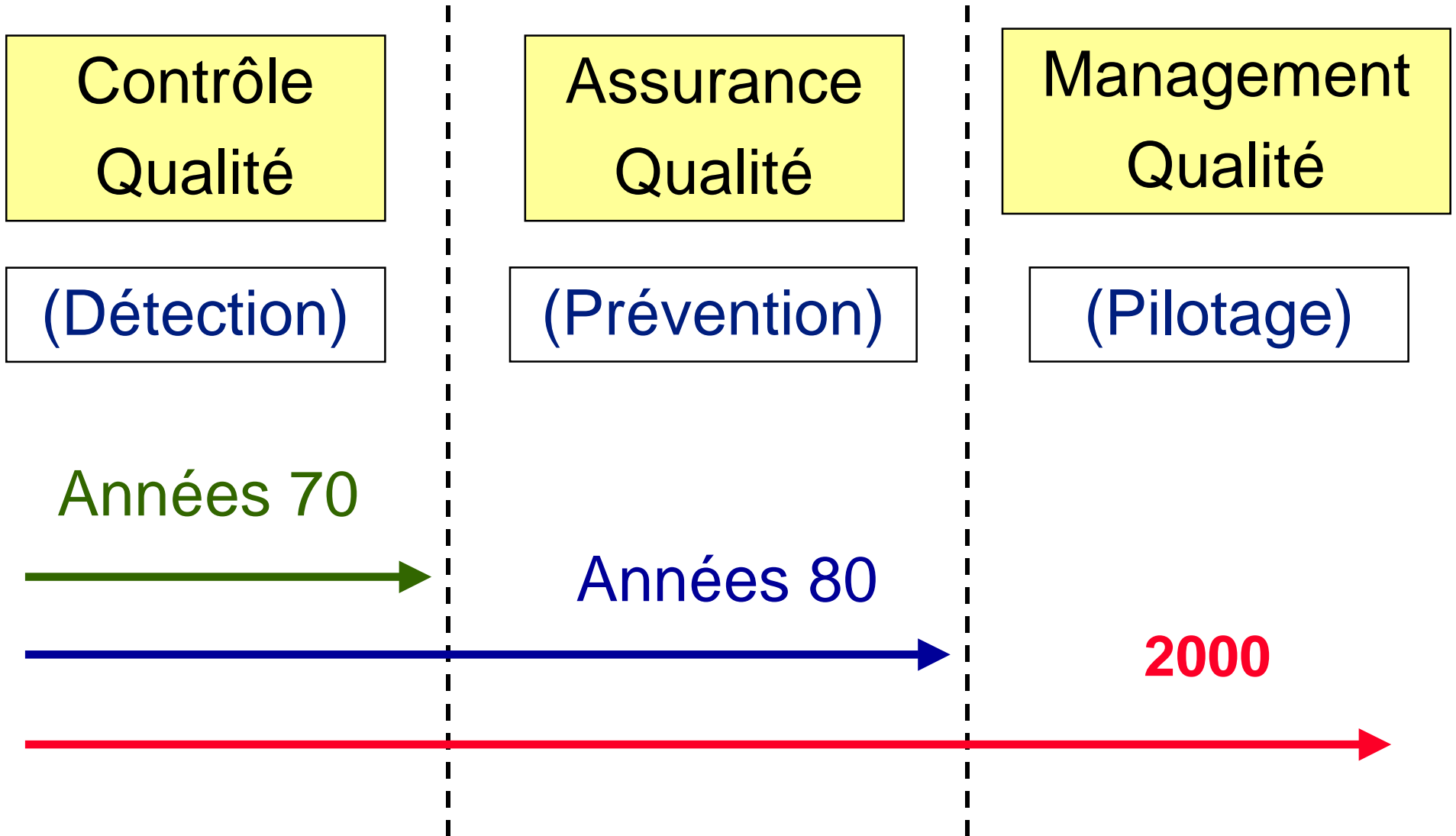
## Véritable outil de pilotage

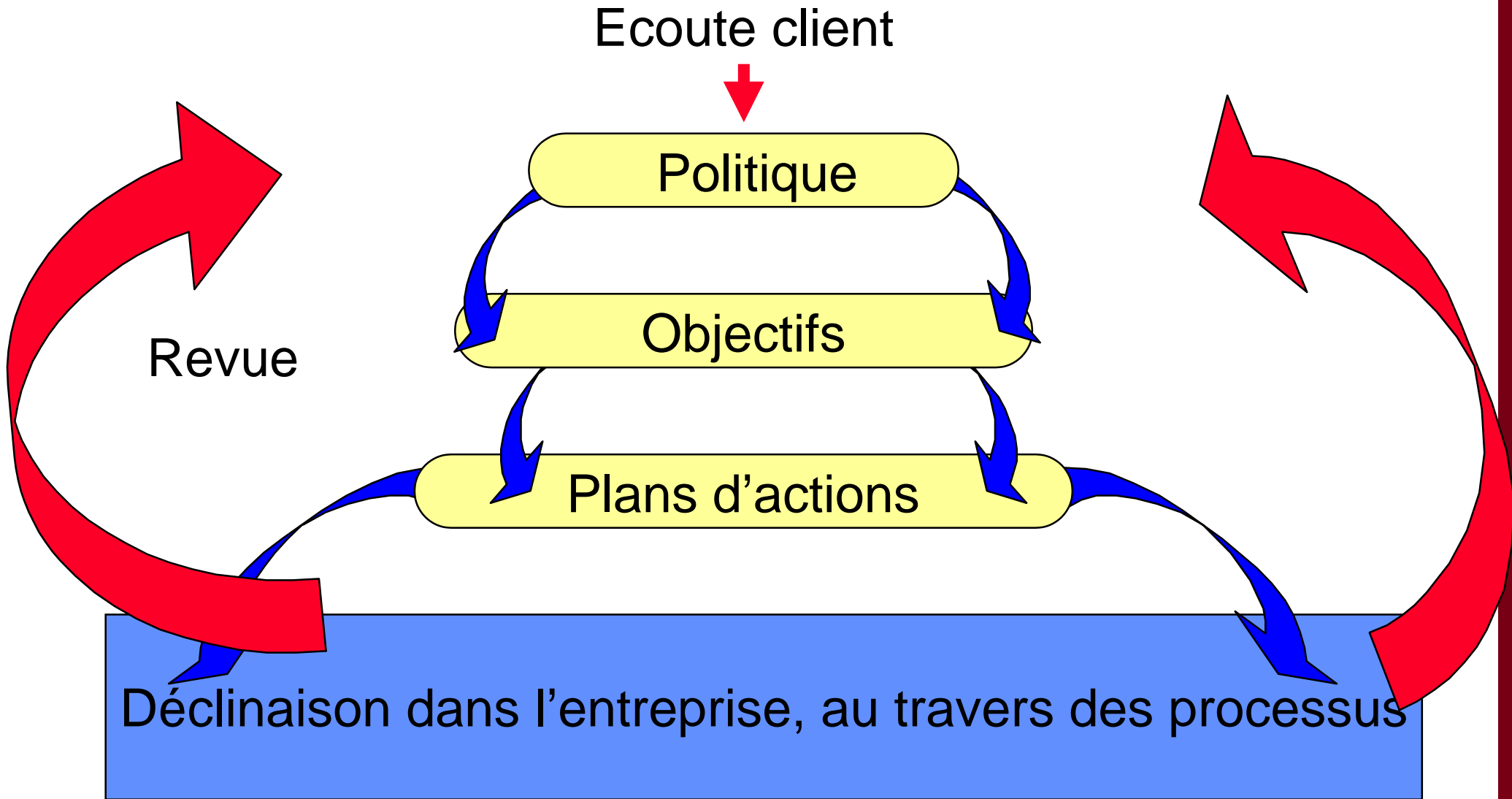


## Annecy

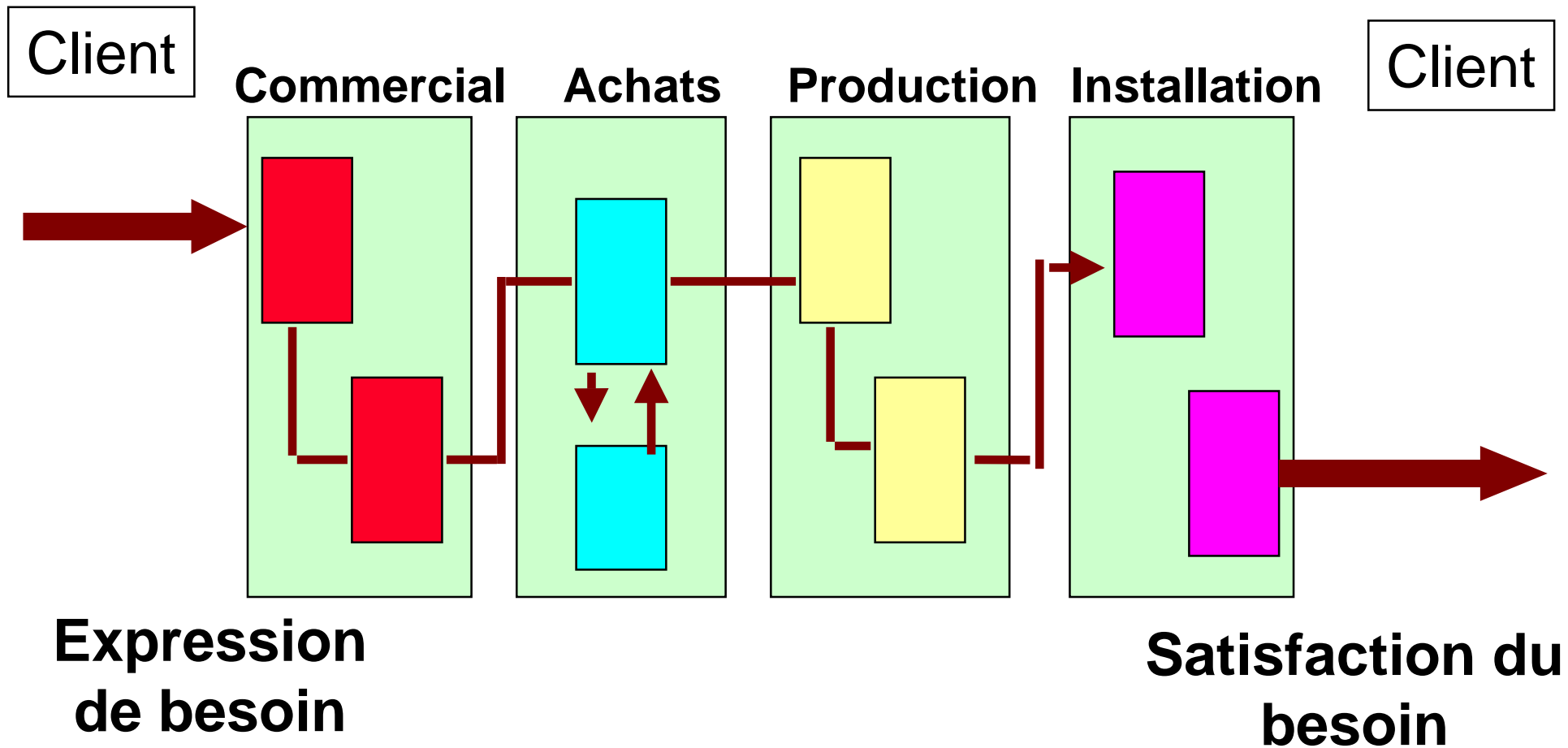
## le 2/10/2002

# L'évolution des référentiels

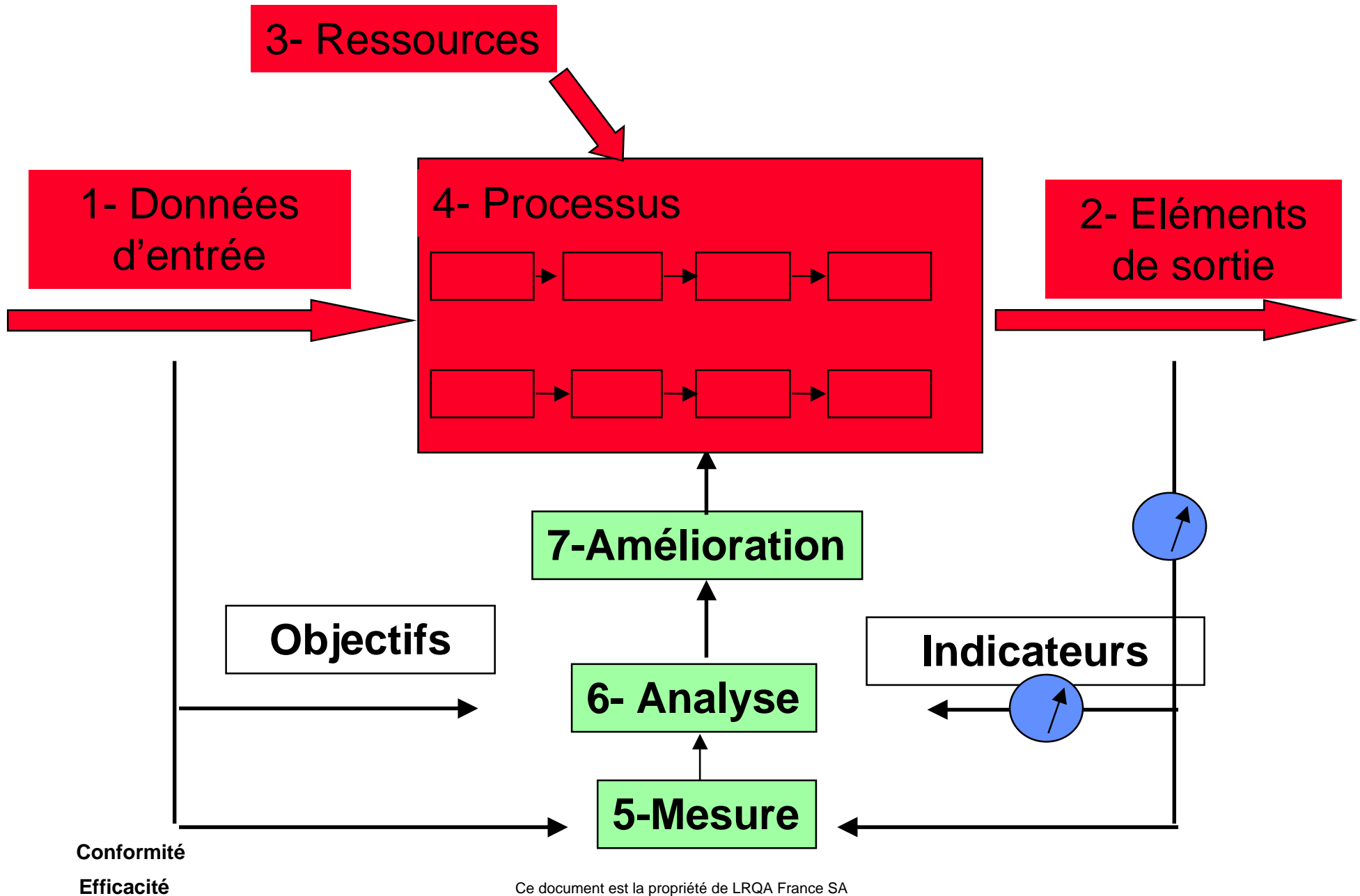




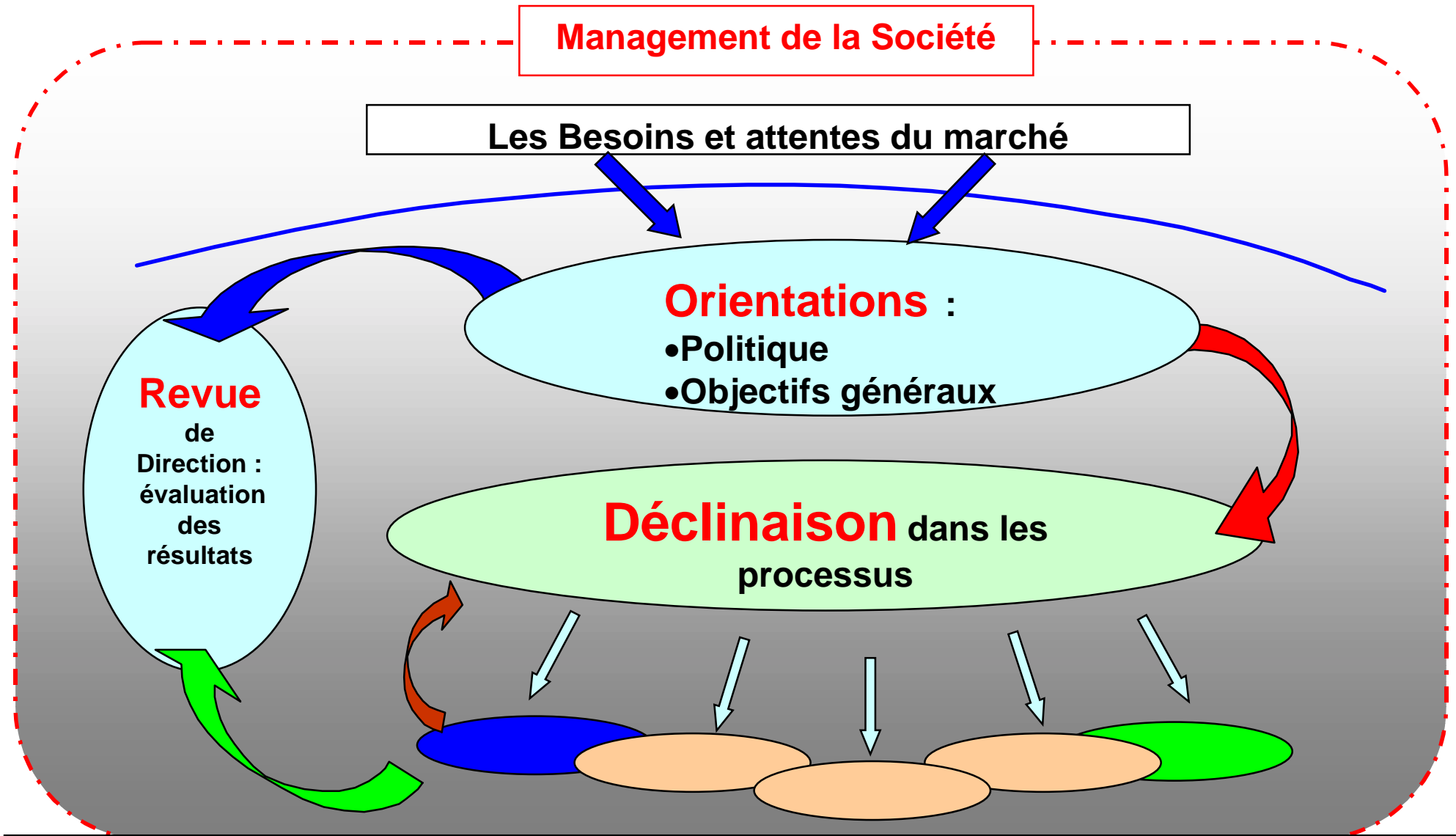
### L'enchaînement des tâches pour satisfaire un besoin



# Le pilotage des processus



**Conformité**  
**Efficacité**



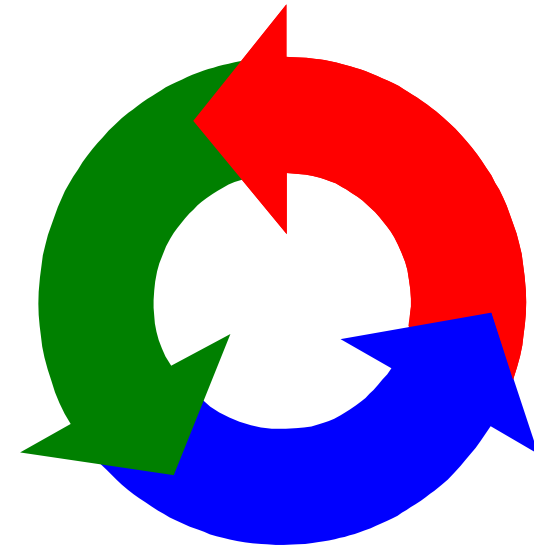
# **Les nouvelles exigences managériales**

## **Les RH = critère déterminant**

- ☞ déterminer les compétences,**
- ☞ affecter le personnel**
- ☞ évaluer l'efficacité de la formation**

# Méthodes d 'audit

Un audit en 2 phase centrée sur l 'efficacité



**De la conformité**

**à**

**L'efficacité**

**→ Du Système et des processus**

# Retour d 'expérience

# Objectifs

- Cohérents avec la politique
- SMART

**Pas d 'objectifs**  
**=**  
**Pas d 'efficacité**

# Pilotage des processus

- une granulométrie appropriée
- des finalités identifiées
- une mesure de l'aptitude
- des propriétaires de processus désignés (pilotage et implication)

# Boucle qualité

- Mesure
- Analyse
- Amélioration

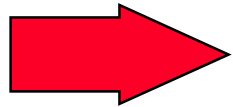
# Cohérence des stratégies

- Les autres parties intéressées ?

**ISO 9004 version 2000**

# BILAN

**Véritable outil de pilotage au service de  
la performance**



**SMQ**  
**générateur de valeur**

# Plus efficace

MERCI

QUESTIONS



REponses