

Qu'est-ce qu'un processus ISO 9001 (qualité) ?

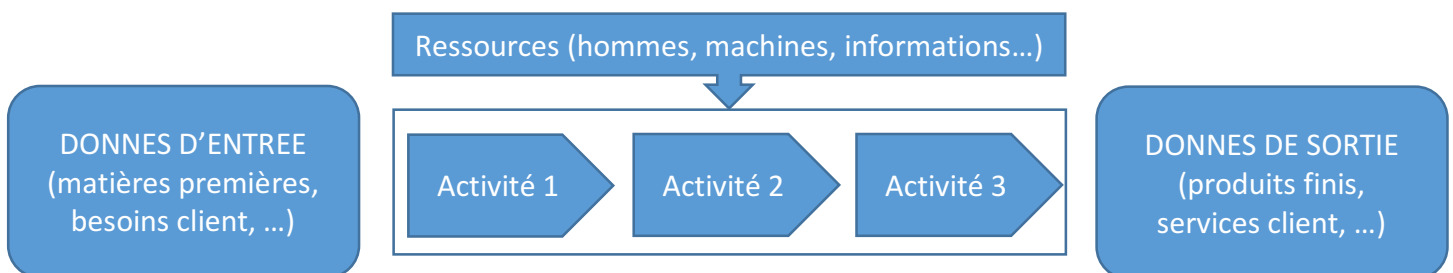
SITUATION

- Volonté d'organiser l'entreprise en particulier la circulation de l'information
- Mise en place d'un système de management de la qualité
- Certification de l'entreprise à l'ISO 9001 (qualité)

PROCESSUS

1. DEFINITION : *enchaînement d'activités logiques qui apportent de la valeur ajoutée dans l'entreprise (applicable à toutes les tailles d'entreprises).*

2. SCHEMA EXPLICATIF



3. LA DEMARCHE QUALITE (ISO 9001) : *a pour mission de définir les processus majeurs de votre entreprise (généralement au nombre de 5 à 15 maximum)*

4. L'OBJECTIF DES PROCESSUS : *créer la logique client-fournisseur (y compris en interne) pour améliorer le fonctionnement et la performance de l'entreprise.*

LA PREUVE PAR L'EXEMPLE : *Mise en place d'un suivi de garantie fournisseurs dans une entreprise d'installations d'équipements thermiques (90 personnes)*



SUIVI DES PANNES
DEFINIR LES CAUSES

SENSIBILISATION DES
EQUIPES DE TERRAIN

GAINS FINANCIERS
IMMEDIATS

PRISE EN CHARGE
GARANTIE FOURNISSEUR

PROCEDURE RETOUR
PIECES DEFECTUEUSES

- 50% des coûts de garantie
Gain de 600 k€ en 1 an