

**Atelier Découverte
Brest
Le 26 avril 2012**

Claude GIRARD
Délégué Régional

T 02 99 14 67 71
claude.girard@afnor.org

www.afnor.org

DDR-CGI-2012-
04-26 V5



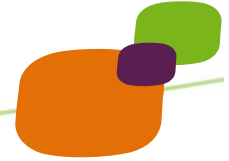
La Qualité Par Etapes

Méthodes et solutions pour PME & TPE

afnor
GROUPE

L'ISO 9001 par Etapes

Sommaire de l'Atelier Découverte



- **Contexte Qualité : où en sommes –nous ?**
- **La méthode progressive AFNOR : FD X50-818**
- **La Solution Intégrée AFNOR : Certification AFAQ**
- **ISO 9001 Par Etapes**
- **Questions / réponses**

FD X50-818

Le document Normatif de Référence Pour la Qualité Progressive

La Qualité par Etapes

Un peu d'histoire

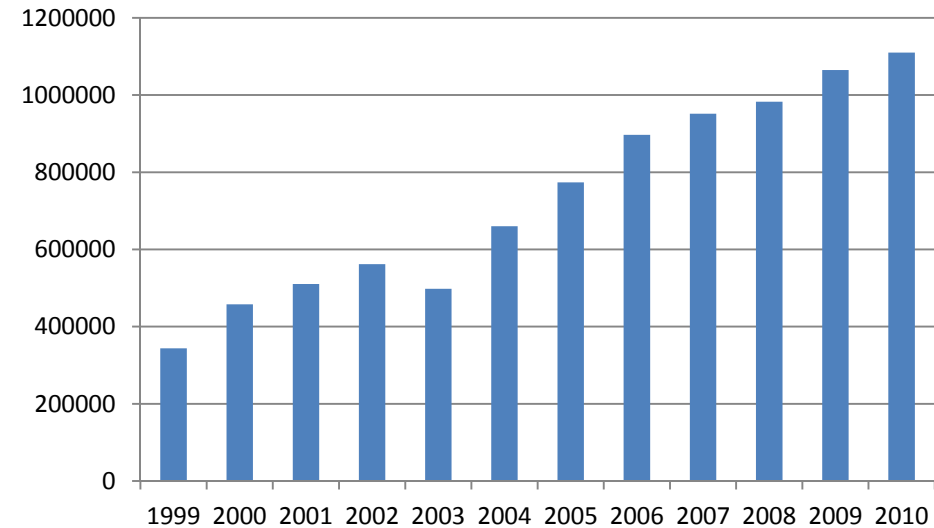
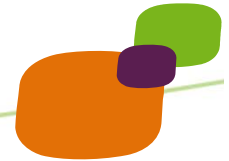


Quelques repères :

- **1987** : Publication de la norme internationale ISO 9001.
- **1988** : Premières certifications selon la norme ISO 9001. En France, le certificat AFAQ apporte la preuve que l'entreprise répond aux exigences de qualité et donne satisfaction à ses clients.
- **Plus d'un million de certificats dans le monde**, à ce jour, progression continue de la certification ISO 9001 depuis vingt cinq ans.
- **Janvier 2012** : AFNOR publie le FD X50-818
- → Lancement du dispositif par étapes qui permet aux petites et moyennes entreprises de franchir le cap de la certification en 3 paliers. Une prestation unique proposée par **AFNOR Certification**.

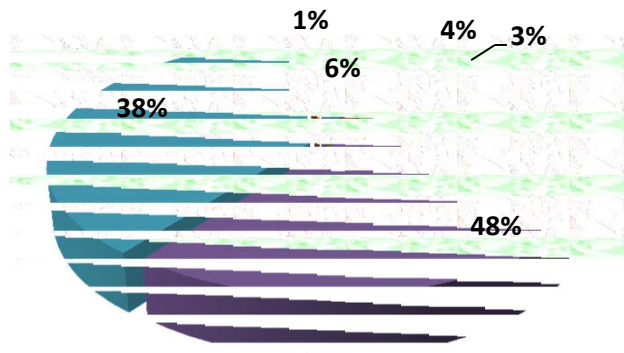
La Qualité Par Etapes

ISO 9001 dans le monde



ISO 9001 en 2010

- Africa / West Asia
- Central / South America
- North America
- Europe
- Far East
- Australia / New Zealand



1,1 Million de certificats délivrés dans le monde au 31/12/2010

Source ISO Survey

La Qualité Progressive

Publication FD X 50-818



FA169976

ISSN 0335-3931

normalisation
française

FD X 50-818

Janvier 2012

Indice de classement : X 50-818

ICS : 03.120.10

Qualité et Management

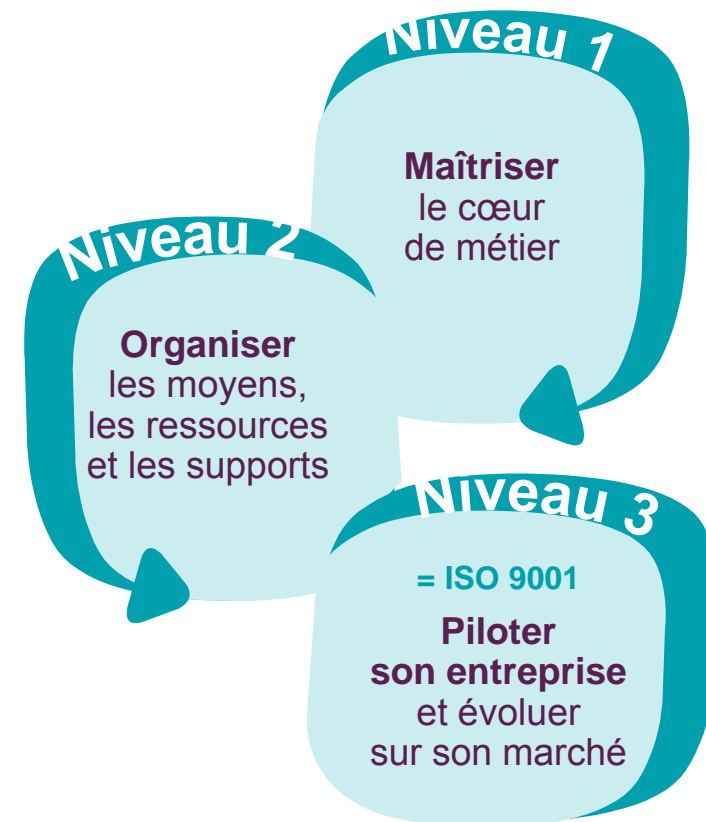
**Guide pour l'amélioration de la performance
des TPE/PME par une démarche qualité
progressive**

FD X 50-818

Approche qualité progressive

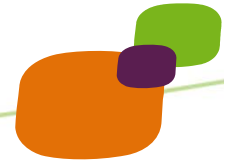
Une méthode adaptée
aux TPE et PME

- Le référentiel FD X50-818 s'adresse à un public débutant
- Chaque niveau comporte 8 étapes didactiques
- L'entreprise au cœur de cette approche, pas la norme : documentation au second plan
- Une méthodologie pour rendre pérenne et performante votre organisation

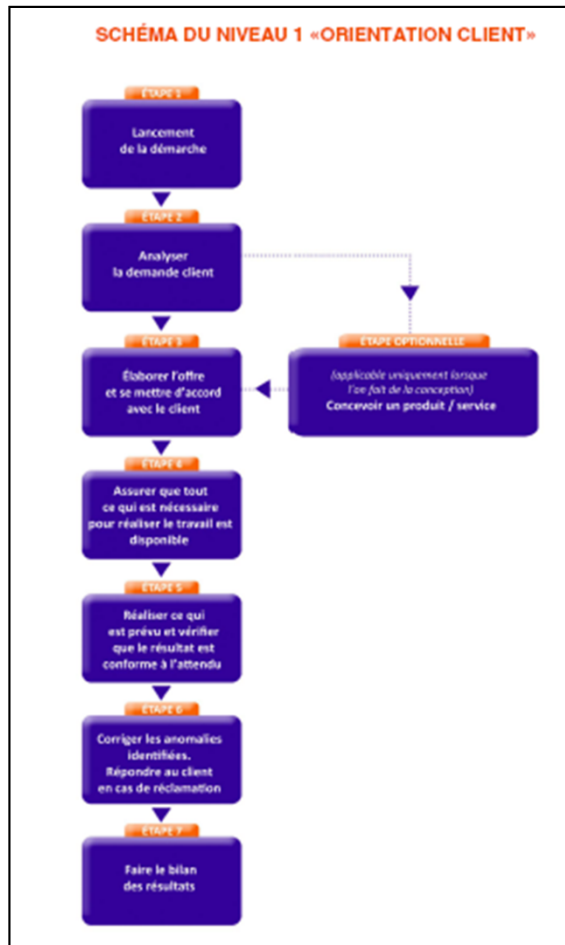


FD X 50-818

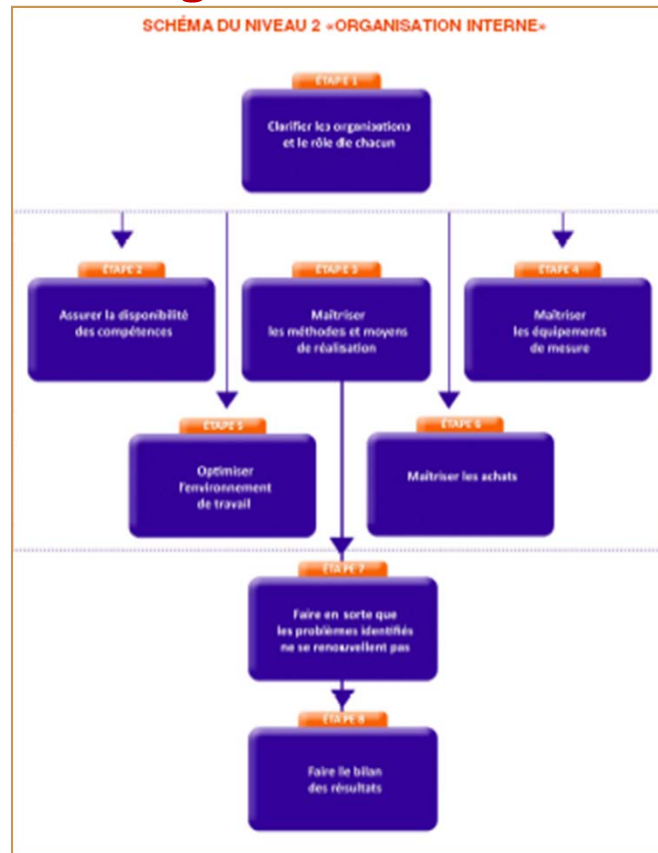
L'ISO 9001 en 3 niveaux



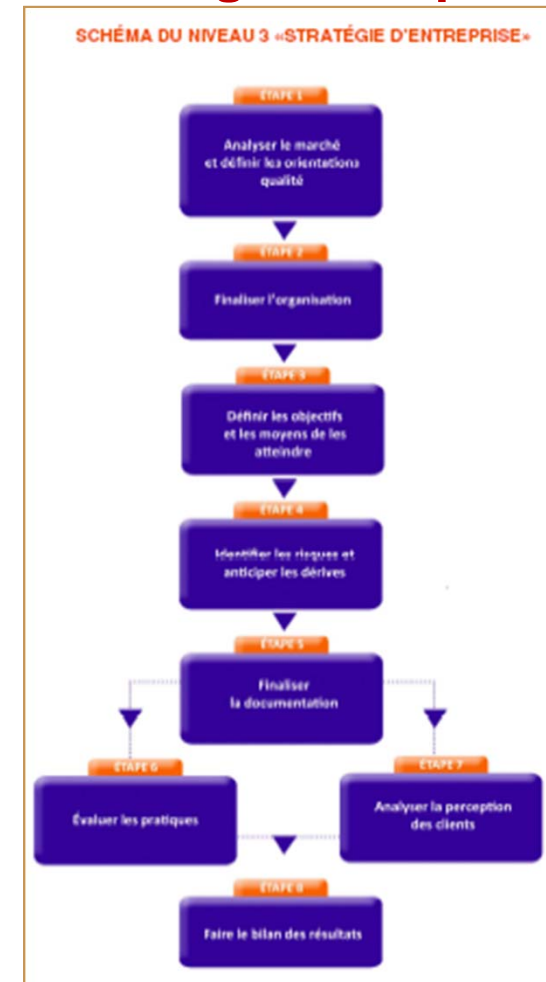
1- Orientation client



2- Organisation interne



3- Stratégie entreprise



Chaque niveau comporte 8 étapes

FD X 50-818

Chaque étape décrite par une Fiche



Niveau 1

Étape 1 : Lancement de la démarche

OBJECTIFS

Marquer l'engagement du chef d'entreprise et/ou de la direction — Sensibiliser et mobiliser le personnel

EN QUOI CETTE ÉTAPE EST UTILE ? (INTÉRÊT/RISQUE)

La direction a décidé préalablement de s'engager dans la démarche et estime être prête à la lancer.

La qualité se construit avec les contributions de chacun des collaborateurs et la démarche qualité va maintenant impliquer l'ensemble du personnel. Dans le cas contraire, la démarche risque d'être limitée ou de ne pas aboutir : non perception des enjeux par le personnel, résistance au changement, impression de temps passé inutilement.

À cette fin, il est indispensable que la direction explique ses motivations et soit moteur de la démarche. Cet engagement doit se traduire par des actions concrètes dès le début de la démarche.

QUESTIONS À SE POSER

- Pourquoi j'ai décidé de lancer une démarche qualité (demande client, volonté interne, etc.) ?
- Quels sont les résultats attendus ?
- Quelles sont nos activités « cœur de métier » ? Auxquelles de ces activités s'applique la démarche ?
- Quelles sont les personnes concernées (internes et externes) ? Comment les sensibiliser et les mobiliser ?
- Comment mon projet va-t-il s'articuler ? Quelles sont les échéances ?
- De quoi ai-je besoin pour lancer la démarche (responsable du projet, budget, formation, outils de communication, documentation, aide extérieure, etc.) ?
- Comment vais-je m'assurer que le message est compris et « bien passé » ?
- Comment le personnel est-il informé de l'avancement du projet ?

COMMENT FAIRE (EXEMPLES, OUTILS ET BONNES PRATIQUES)

La démarche nécessite que le chef d'entreprise porte le projet même si :

- il pourra s'appuyer par la suite sur un collaborateur (membre de l'encadrement de préférence selon la taille de l'entreprise) pour assurer cette responsabilité.
- il fait appel à un appui extérieur (chambre consulaire, organisation professionnelle, consultant, etc.).

Le lancement de la démarche peut se faire dans le cadre d'une réunion générale au cours de laquelle la direction communique sur :

- les objectifs de la démarche et les résultats attendus par exemple :
 - accéder ou se maintenir sur des marchés ;
 - satisfaire les clients ;
 - répondre aux exigences réglementaires ;
 - améliorer les performances économiques, commerciales, logistiques, de production, image de marque ;
 - améliorer l'organisation interne.
- Le calendrier prévisionnel du projet et les étapes successives.
- Le rôle et la contribution de chacun quant aux améliorations visées.

Il est conseillé de conserver une trace de cette réunion (supports de présentation par exemple).

En complément de cette réunion, d'autres supports peuvent aider à la communication : intranet, newsletter, affichage, etc.

Des échanges réguliers avec le personnel permettront de s'assurer de son implication et de la maintenir.

Afin que chacun se sente concerné, il est recommandé de prévoir et d'annoncer que l'objectif final est de déployer cette démarche sur l'ensemble des processus de l'entreprise.

Les objectifs détaillent le titre et indiquent la finalité de l'étape.

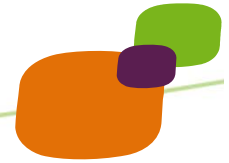
« En quoi est-ce utile ? » précise à la fois l'intérêt de la mise en place de l'étape et les risques que celle-ci permet de prévenir.

Les « questions à se poser » ont été rédigées dans l'ordre logique/chronologique de la démarche. Chaque question a son importance. Vous aurez peut-être d'autres questions en fonction du contexte de votre organisme.

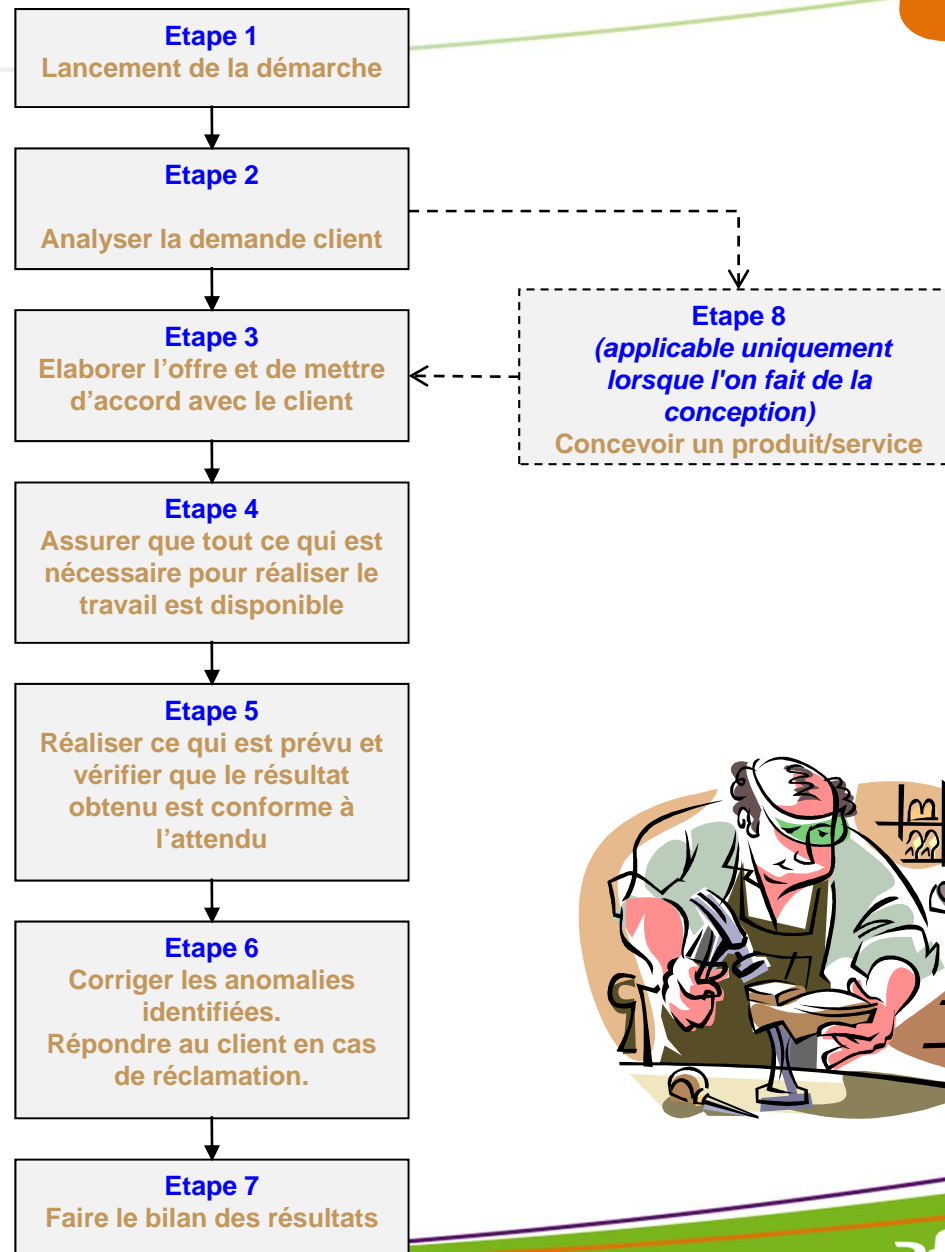
Les « exemples et bonnes pratiques » peuvent vous aider à mettre en œuvre l'étape et vous donner des idées ou indiquer des outils utiles. Ces exemples ou bonnes pratiques peuvent être adaptés en fonction de votre organisation et de votre activité.

FD X 50-818

Etapes Niveau 1



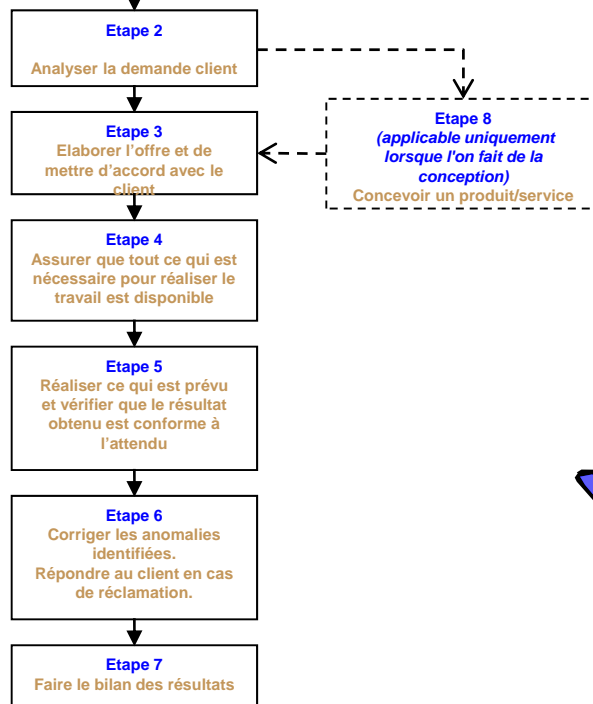
**MAITRISE
DU
CŒUR DE METIER**



FD X 50-818

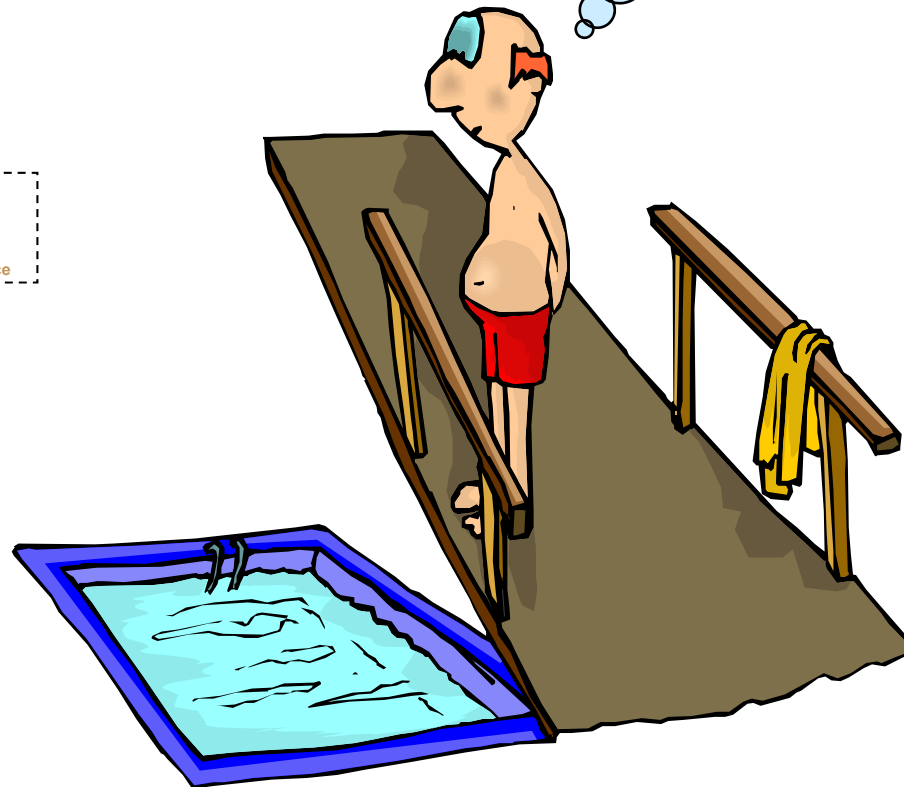
Niveau 1 – Etape 1

Etape 1 Lancement de la démarche

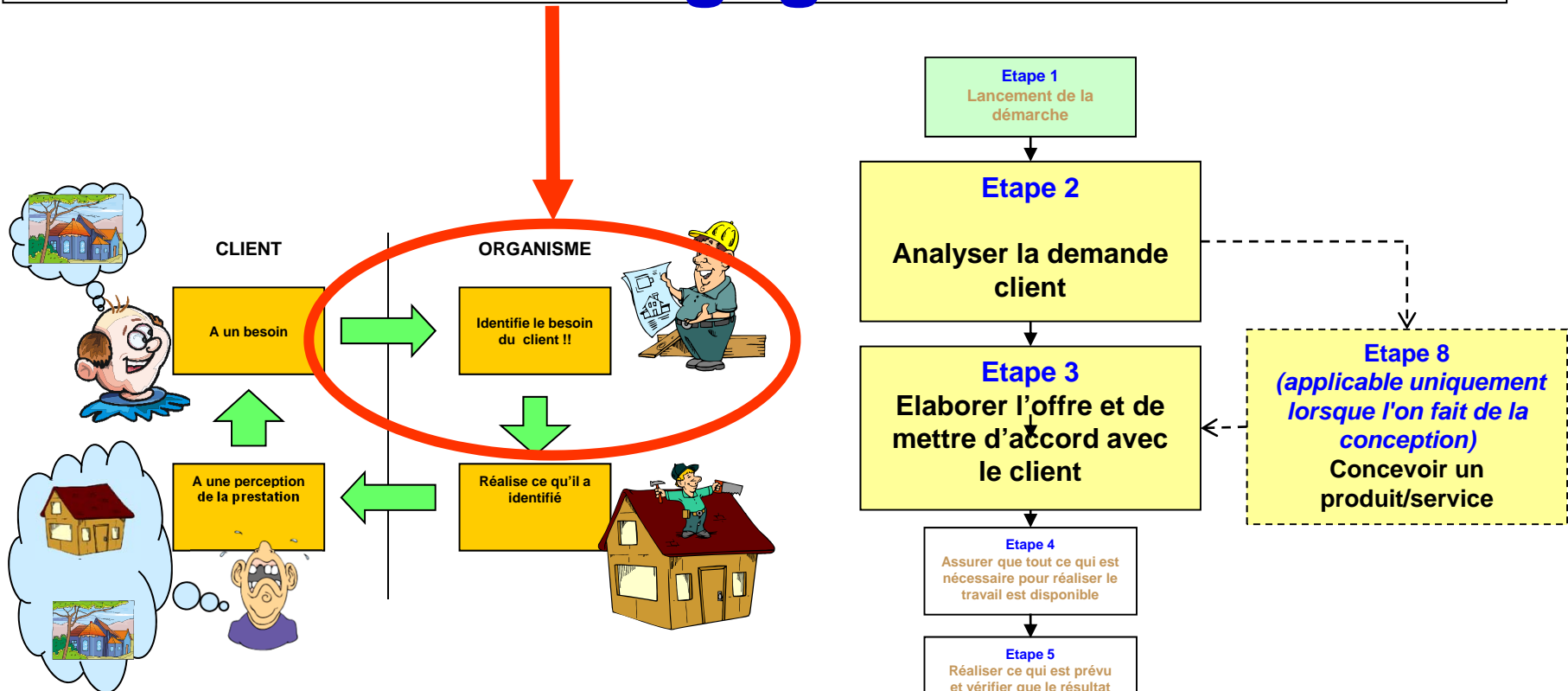


Bon, je vais y aller...

N'empêche que c'est haut !



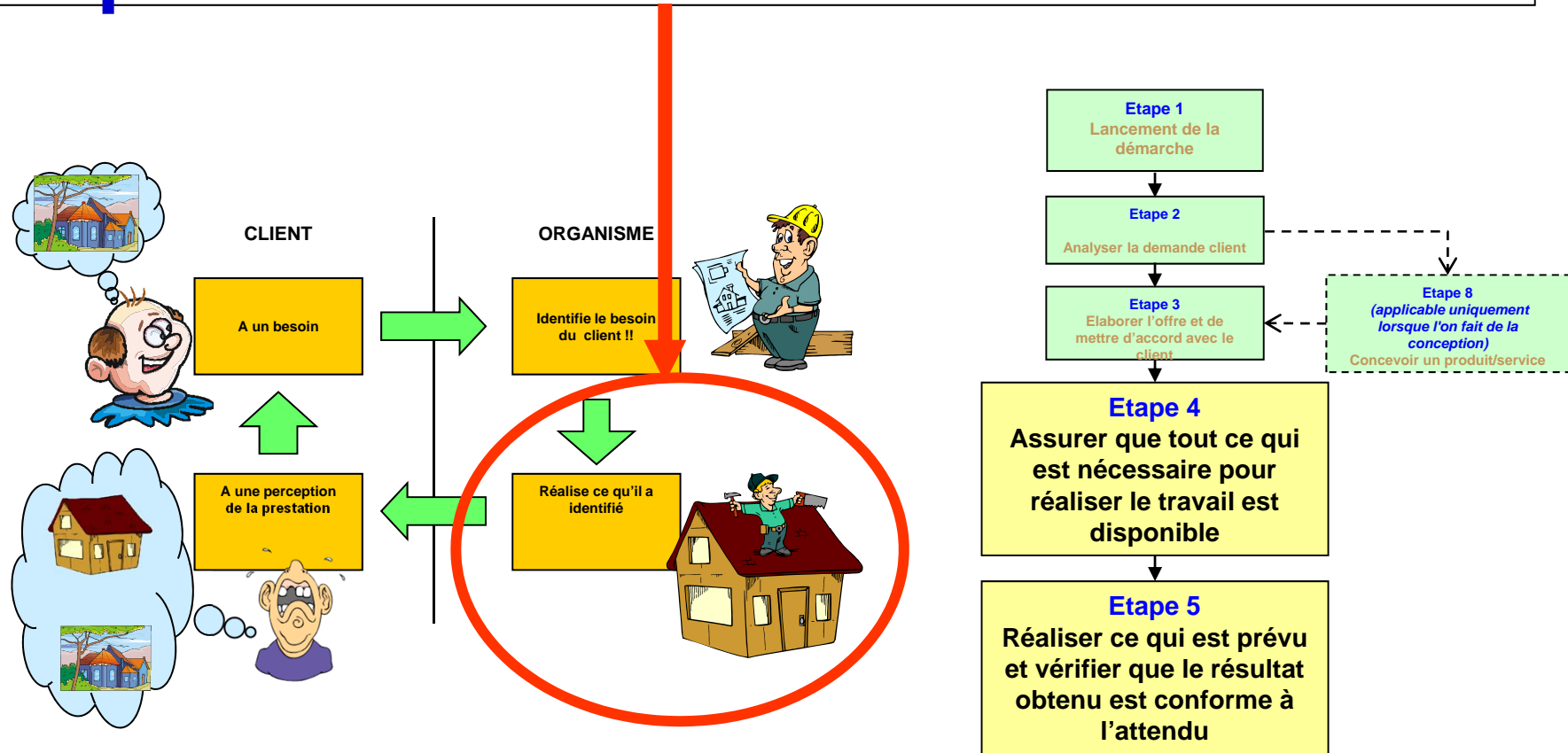
Etre sûr d'avoir bien identifié le besoin du client et s'engager à bon escient



FD X 50-818

Niveau 1 – Etapes 2, 3, 8

Mettre en œuvre le cœur de métier pour obtenir un résultat conforme



FD X 50-818

Niveau 1 – Etapes 4 et 5

Mettre en œuvre le cœur de métier pour obtenir un résultat conforme



OBJECTIFS

S'assurer que tout ce qui est nécessaire pour honorer la commande (matériels, main d'œuvre, plans, fournitures, environnement de travail, moyens financiers, etc.) est disponible.

Planifier le travail.

EN QUOI CETTE ÉTAPE EST UTILE ? (INTÉRÊT/RISQUE)

Un travail bien préparé permet de maîtriser et d'optimiser la réalisation (coût, délai, qualité), de réduire les imprévus et de diminuer les risques d'anomalie.

L'investissement en temps de préparation sera largement amorti au cours de la fabrication ou de la mise en œuvre du produit/service car il évitera les constats de manques en début d'activité ou les interruptions en cours.

QUESTIONS À SE POSER

- Les moyens sur lesquels je me suis basé pour faire l'offre sont-ils toujours disponibles ?
- De quelle façon le personnel qui va réaliser la commande est informé des besoins du client (y compris exigences particulières voire inhabituelles) ?
- De quelle manière les activités s'enchainent-elles ?
- Les méthodes de travail à appliquer et les points à contrôler pendant la réalisation du produit/service sont-ils connus du personnel ?

Niveau 1 – Etape 4

Mettre en œuvre le cœur de métier pour obtenir un résultat conforme

COMMENT FAIRE (EXEMPLES, OUTILS ET BONNES PRATIQUES)

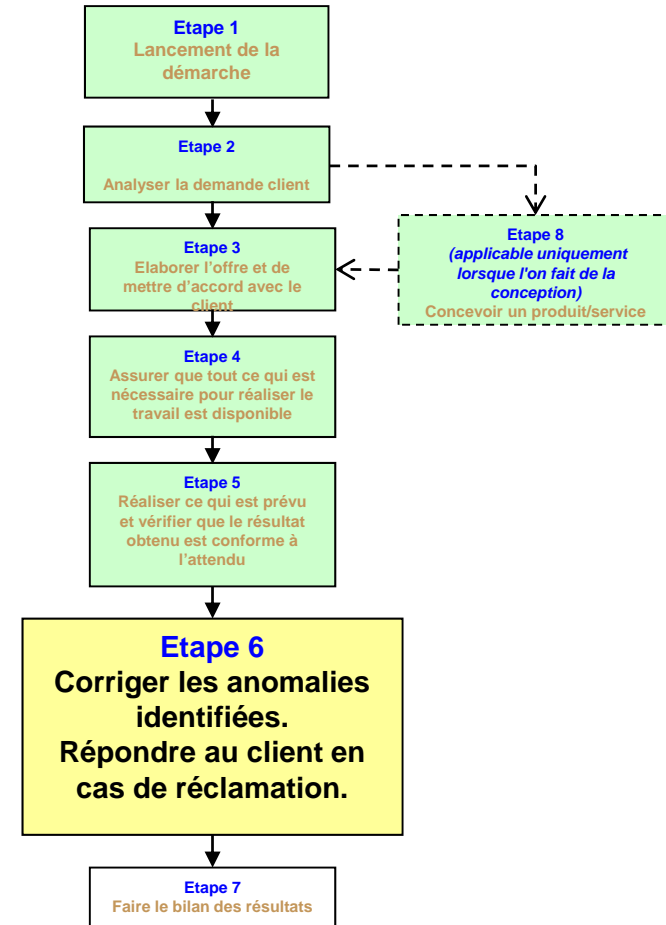
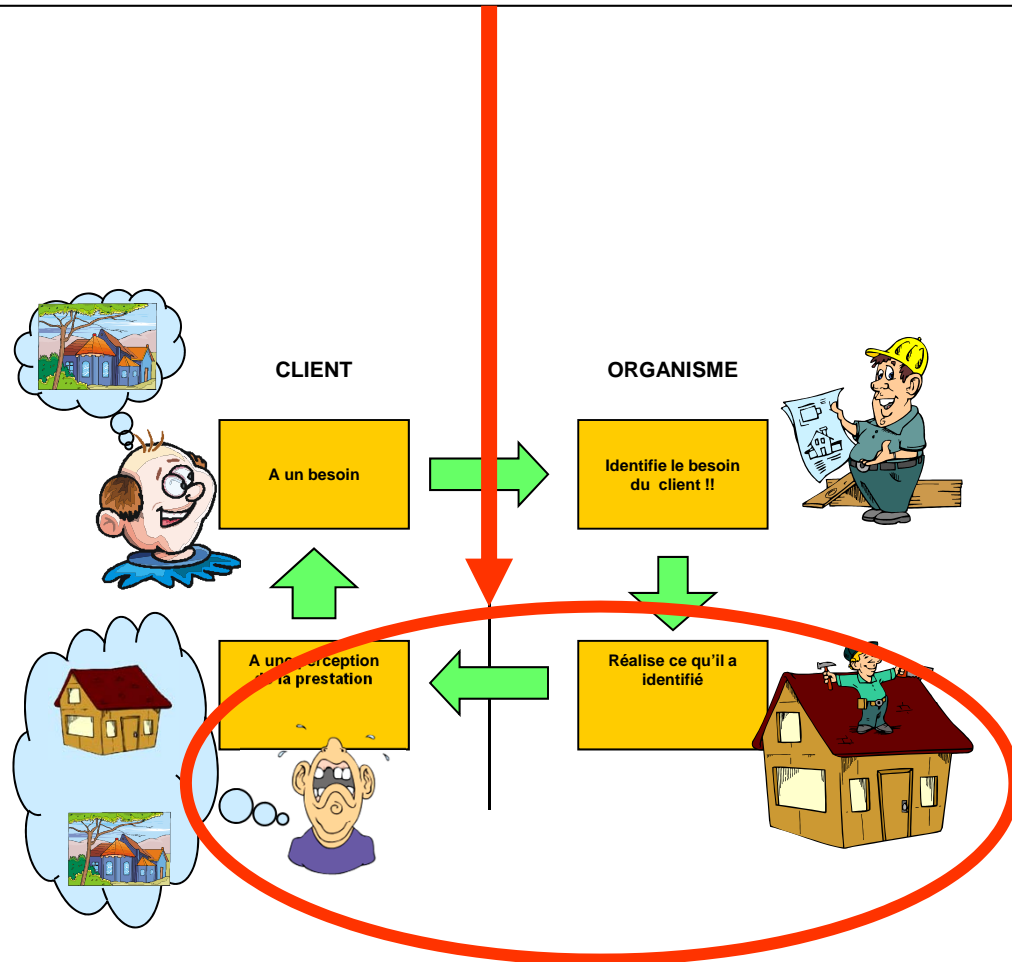
- Vérifier la disponibilité des ressources nécessaires (matières premières, moyens humains, matériel, machines, installations, équipements, planning, outils de mesure étalonnés et ajustés), en tenant compte des aléas possibles (personnel malade, panne machine, intempéries, etc.).
- En cas d'indisponibilité de ressources, chercher des solutions. Si la solution choisie impacte le client, en informer le client et trouver un nouvel accord avec lui.
- Réaliser toutes les actions qu'il est possible de mener avant de démarrer la prestation : maintenance, vérification des outils de mesure, formations, communication, etc.
- Tenir à jour un planning et répartir le travail et les responsabilités de chacun.
- Informer le personnel des demandes du client (cahier des charges, bon de commande, etc.).
- Prévoir les contrôles nécessaires.

NOTE Le contrôle peut être réalisé rapidement et visuellement (exemple du coiffeur qui présente le miroir au client, test de fonctionnement d'un appareil, vérification visuelle d'un plat en restauration, etc.).

- Préparer les outils nécessaires à la réalisation : nomenclatures, recettes, plans, fiches d'autocontrôle, gammes de fabrication, instructions, modes opératoires, spécifications d'achats, moyens et plans de contrôle, moyens et outils de mesure, moyens d'identification-étiquetage, de manutention, de conditionnement, de stockage et de protection du produit/service et de ses éventuelles composantes, etc.
- Lancer la réalisation : commandes fournisseurs, contrats de co-traitance ou de sous-traitance, bons de travail, ordres de fabrication, et conserver les documents associés.

Niveau 1 – Etape 4

Traiter les résultats non conformes et Répondre au client en cas de réclamation

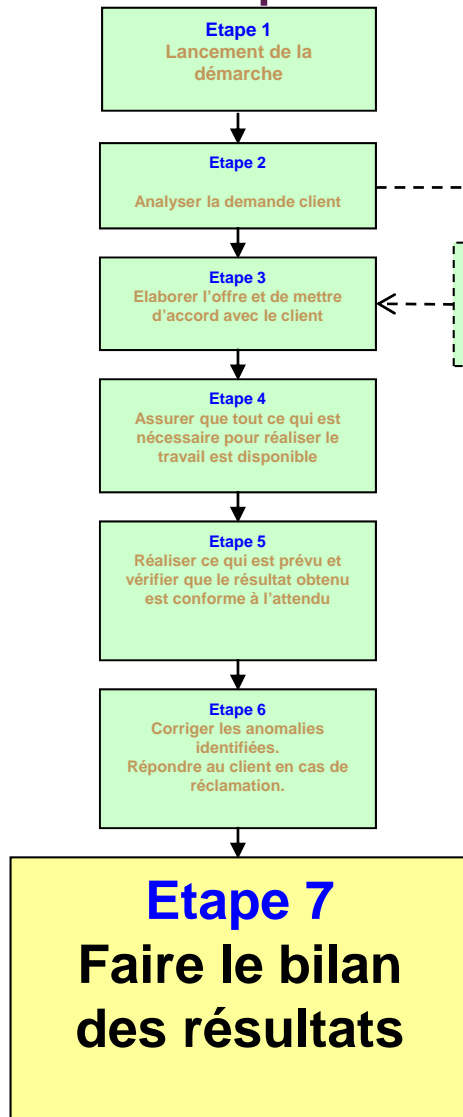


FD X 50-818

Niveau 1 – Etape 6

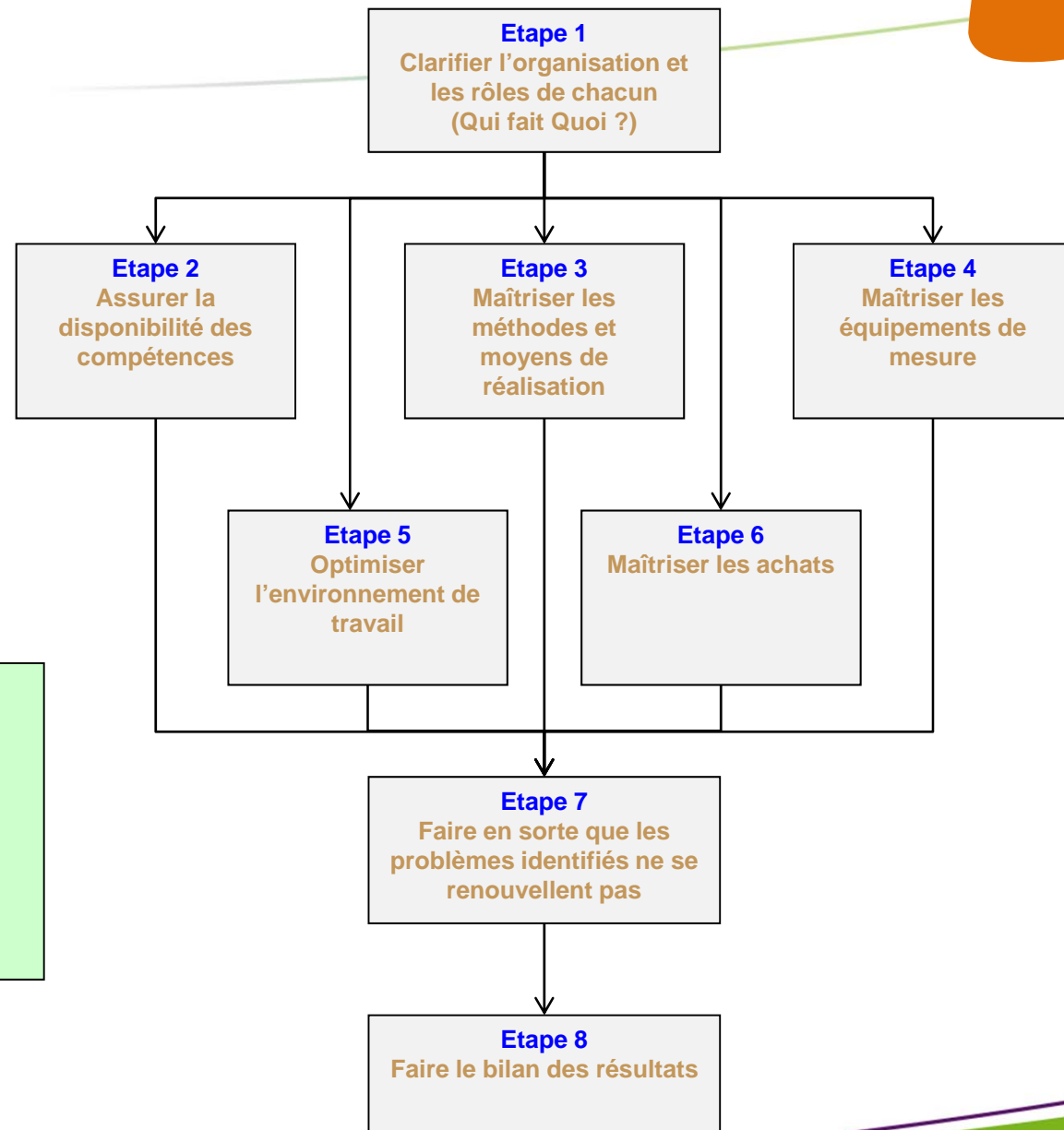
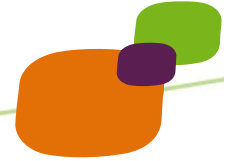
FD X 50-818

Niveau 1- Etape 7



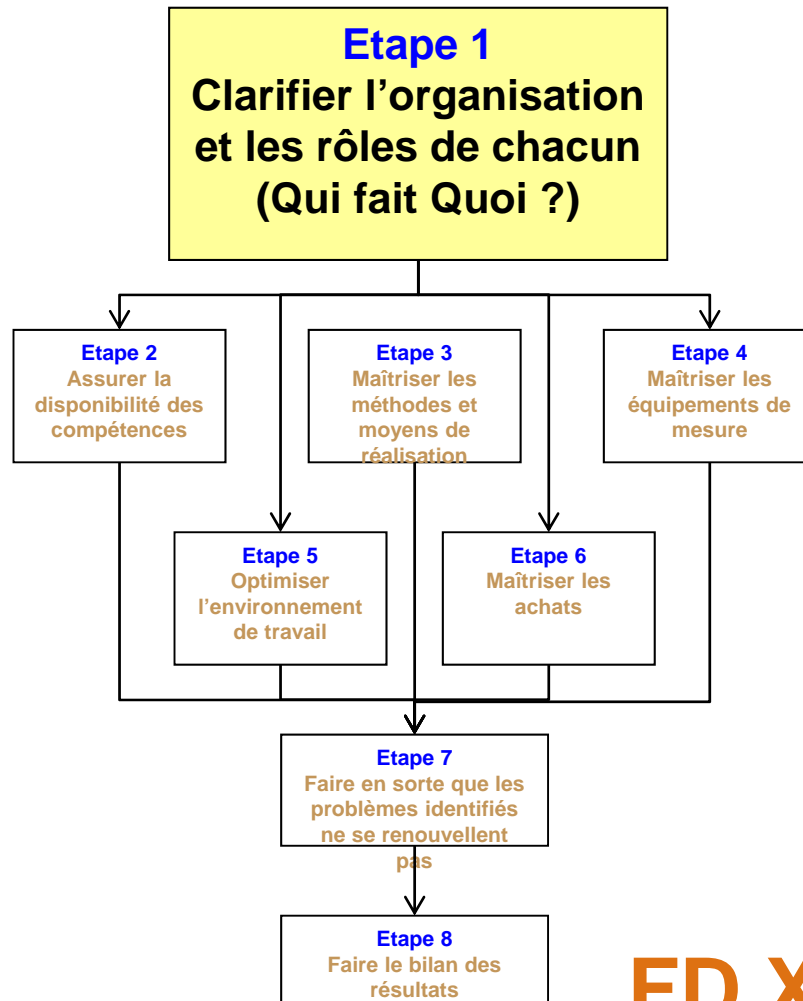
FD X 50-818

Etapes Niveau 2



**MAITRISE
DES
SUPPORTS**

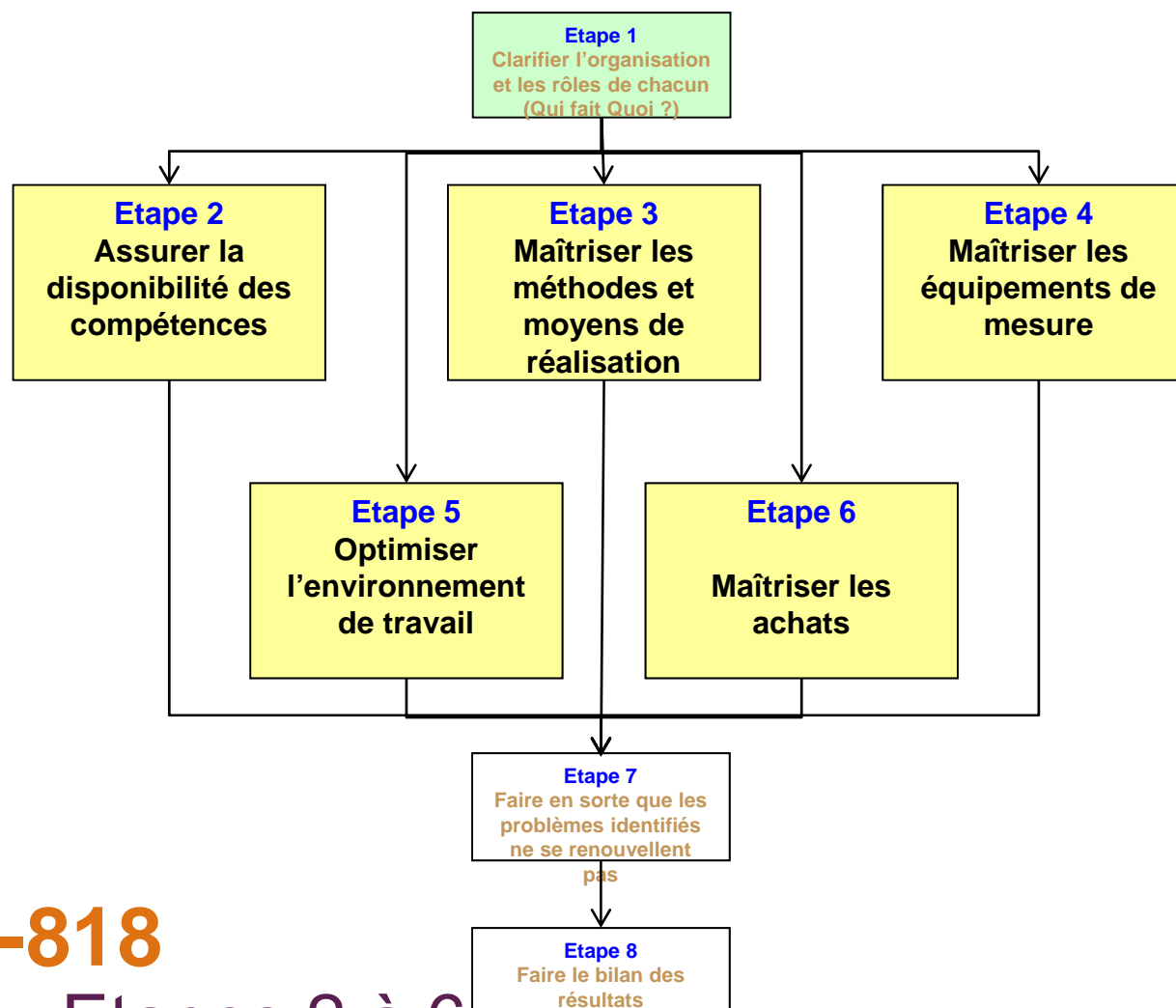
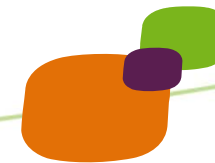
Définir Qui fait Quoi



FD X 50-818

Niveau 2 – Etape 1

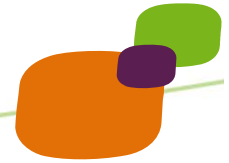
Organiser les activités support



FD X 50-818

Niveau 2 – Etapes 2 à 6

Organiser les activités support



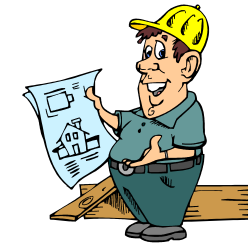
CLIENT

A un besoin

ORGANISME



Identifie le besoin du client !!



Réalise ce qu'il a identifié

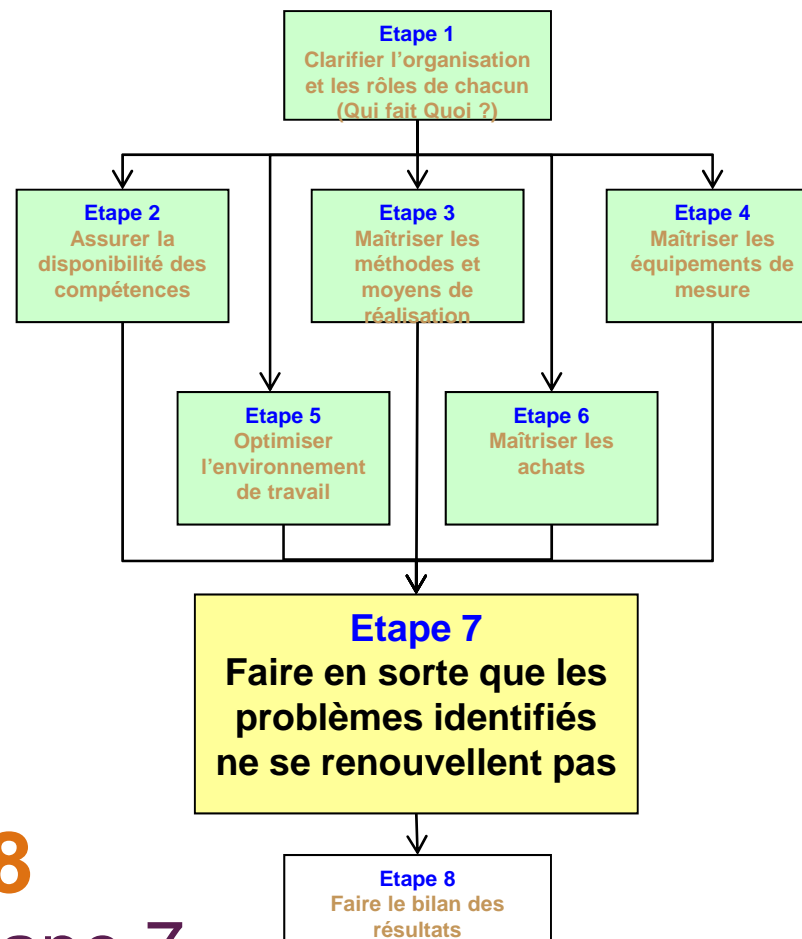


FD X 50-818

Niveau 2 – Etapes 2

Exemple : les Ressources Humaines

Analyser les problèmes et éviter qu'ils ne se reproduisent



FD X 50-818

Niveau 2 – Etape 7

Analyser les problèmes et éviter qu'ils ne se reproduisent

Parce que le personnel qui a exécuté les travaux n'avait pas la compétence nécessaire

Matériau



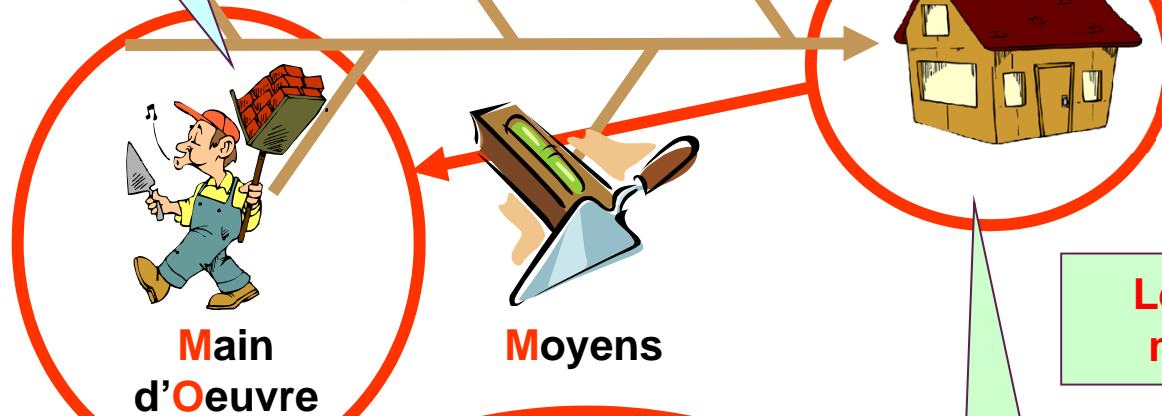
Méthode



Milieu



CLIENT
Exigences



Main
d'Oeuvre

Moyens

CLIENT
Satisfaction

Le client est
mécontent

Parce que les supports ont mal fonctionné :

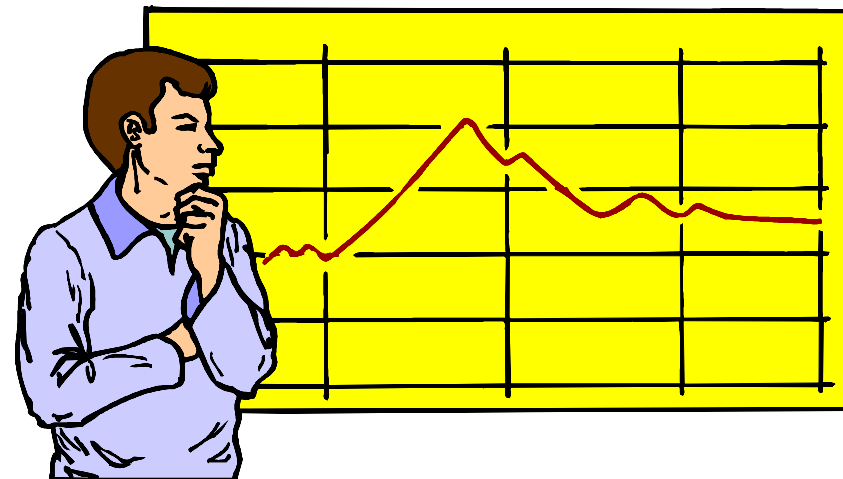
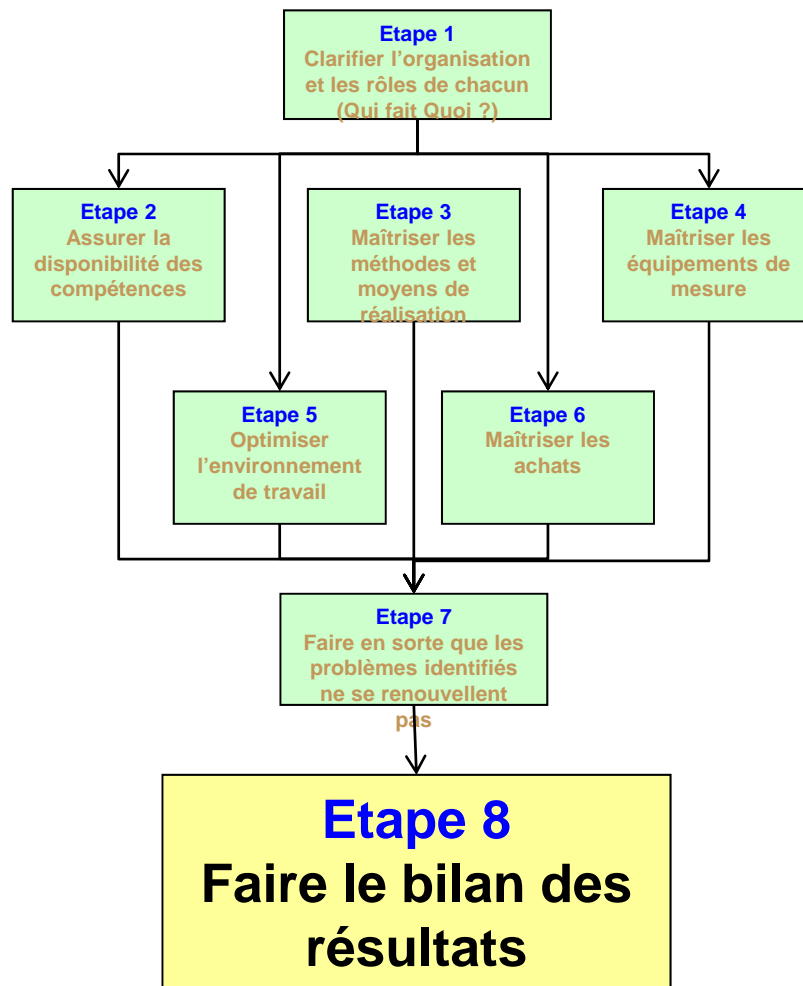
- Recrutement inefficace
- Besoin mal identifié
- Formations non effectuées et non validées

Assurer
la disponibilité
des compétences

Parce qu'il y a eu
des malfaçons

FD X 50-818

Niveau 2 – Etape 8

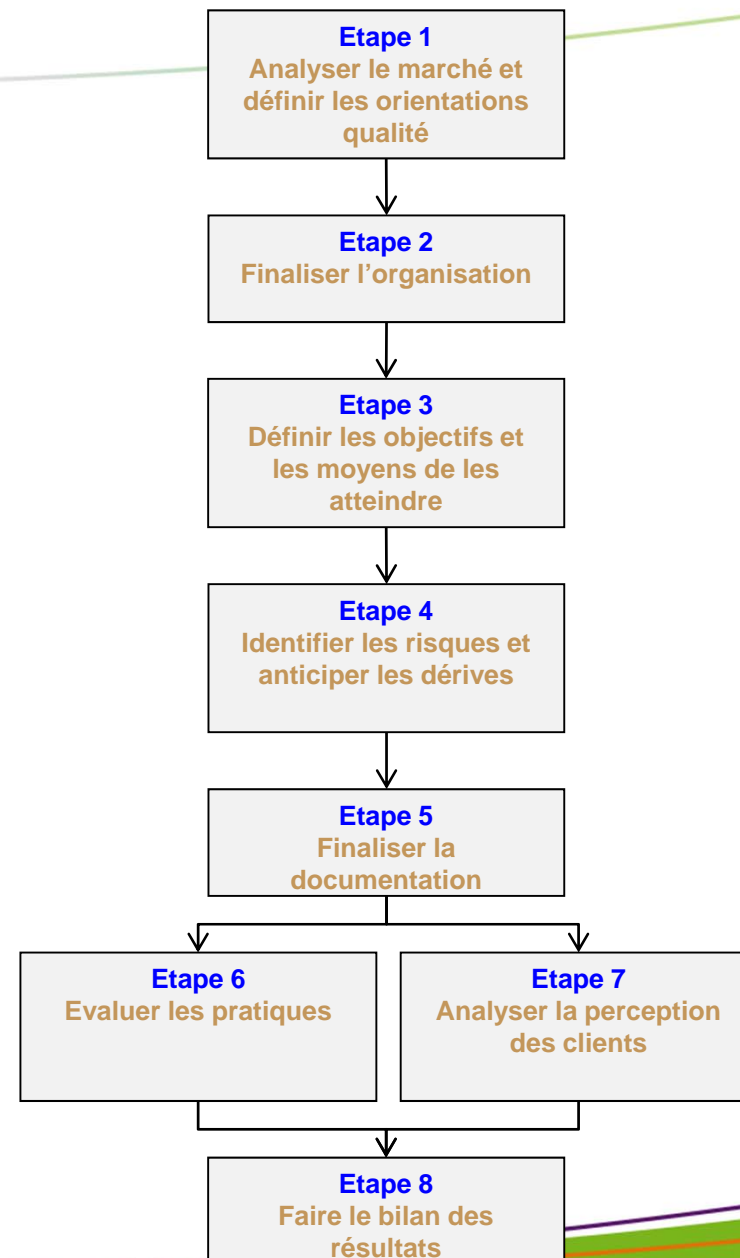


FD X 50-818

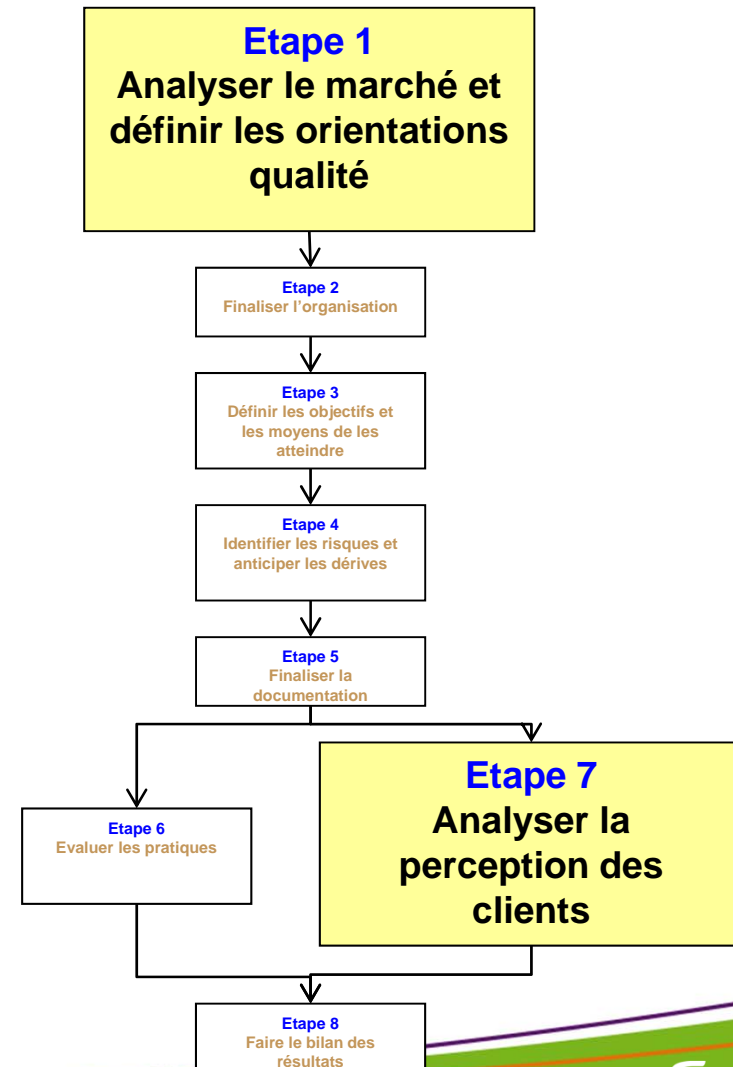
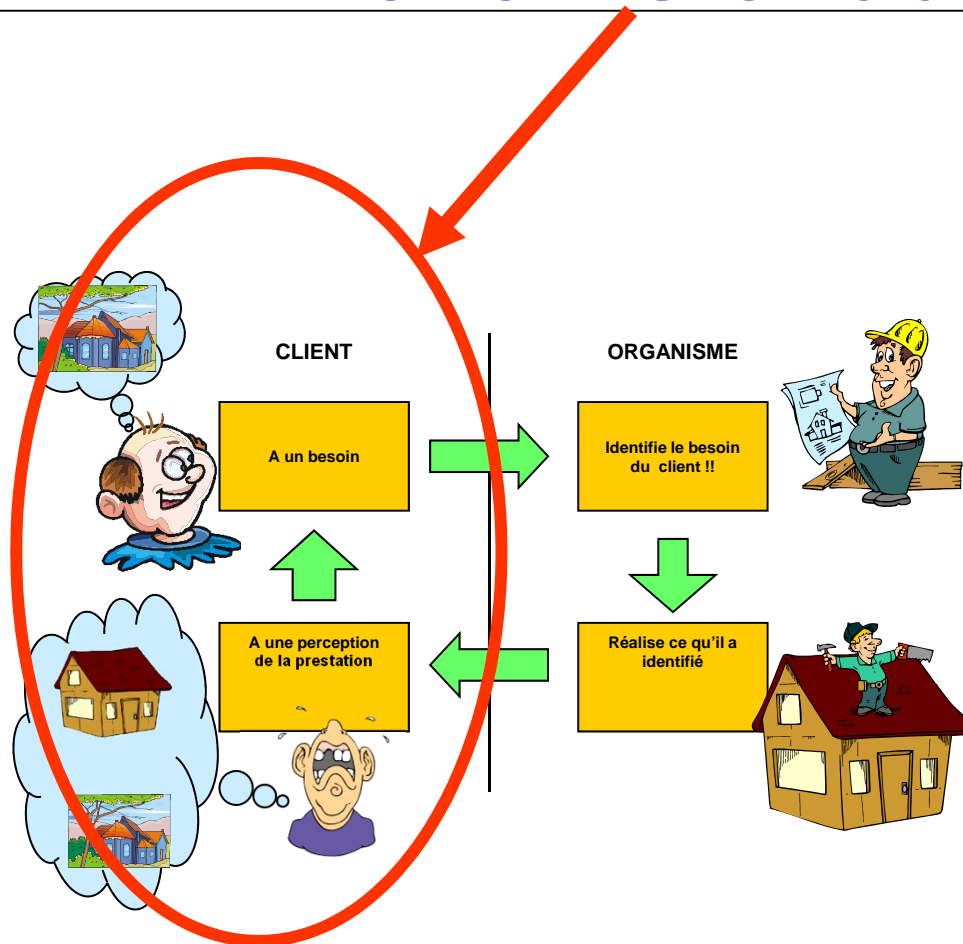
Etapes Niveau 3



PILOTAGE DE L'ENTREPRISE



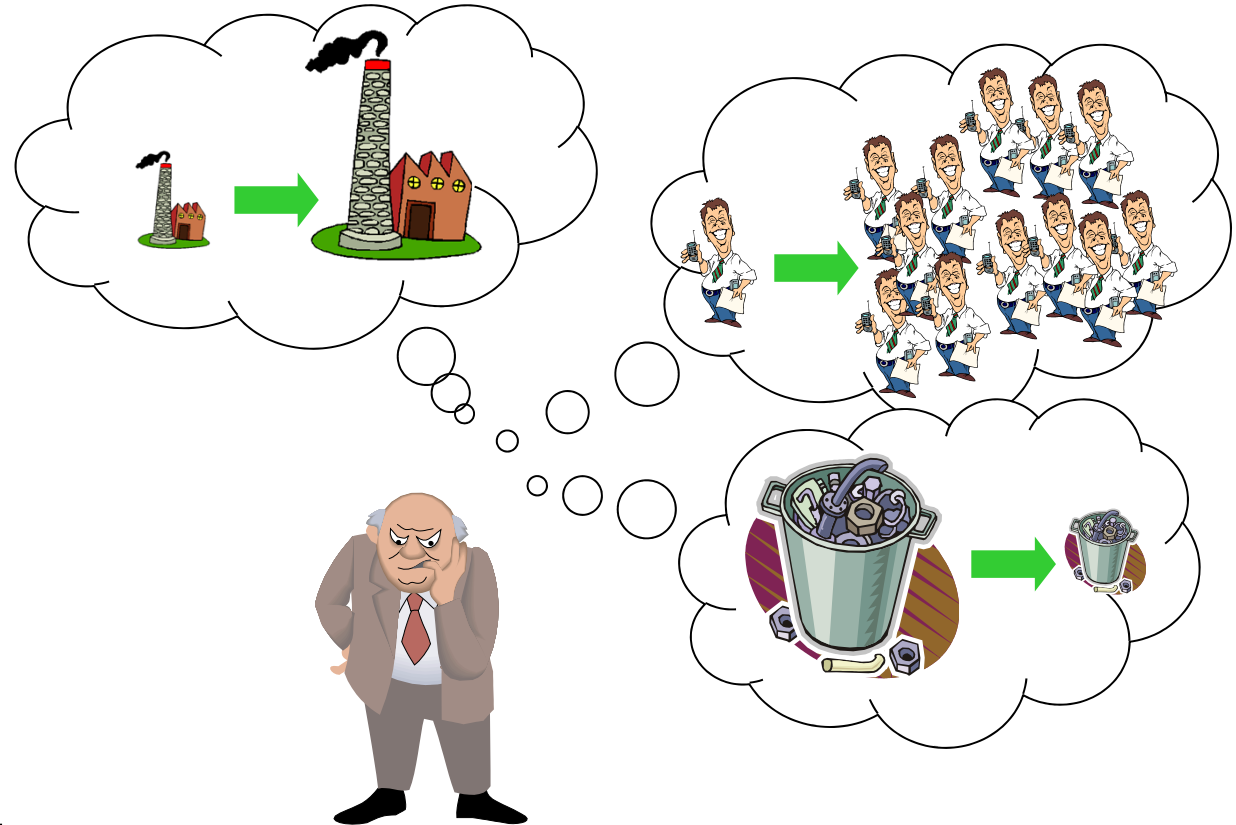
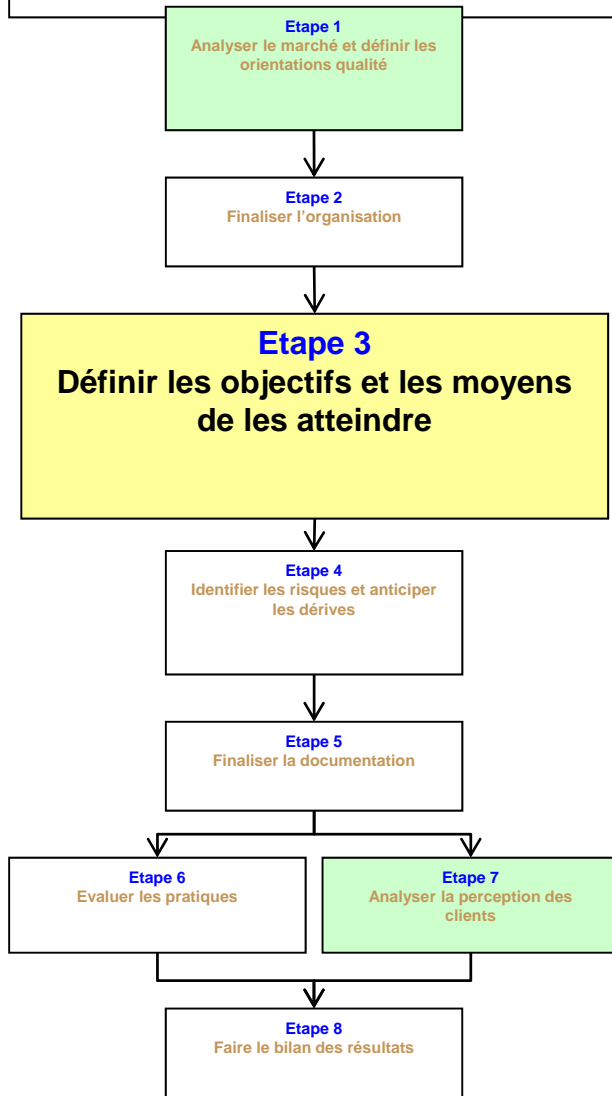
S'intéresser à la perception des clients et au marché



FD X 50-818

Niveau 3 – Etape 1 & 7

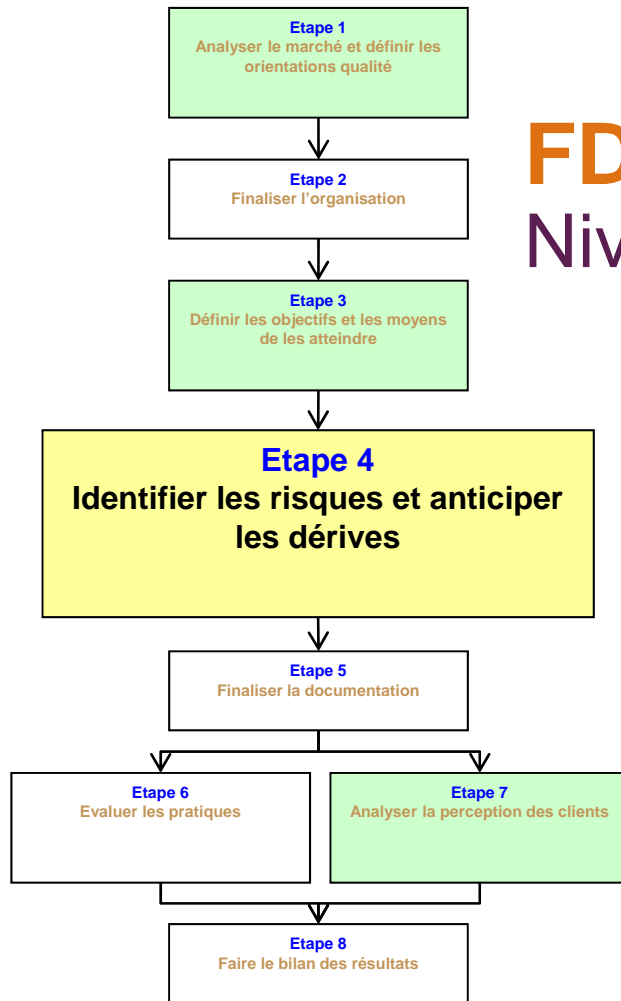
Intégrer la dimension stratégique à la réflexion et fixer des objectifs



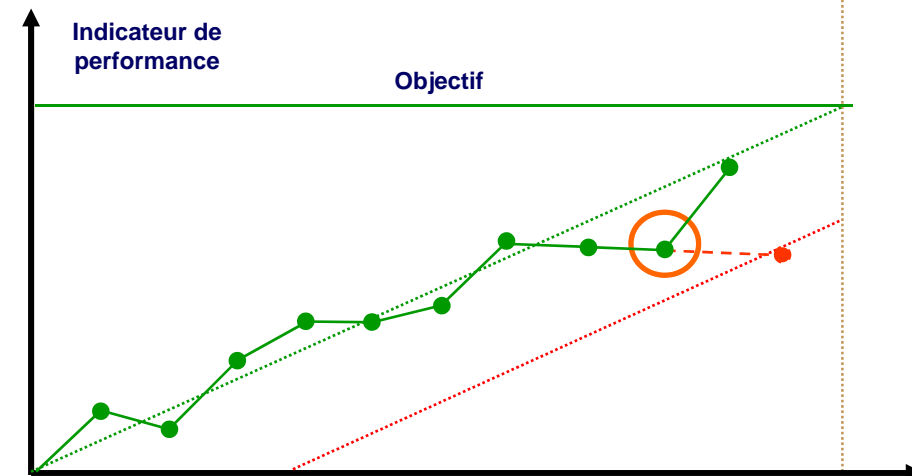
FD X 50-818
Niveau 3 – Etape 3

Anticiper et identifier les dérives

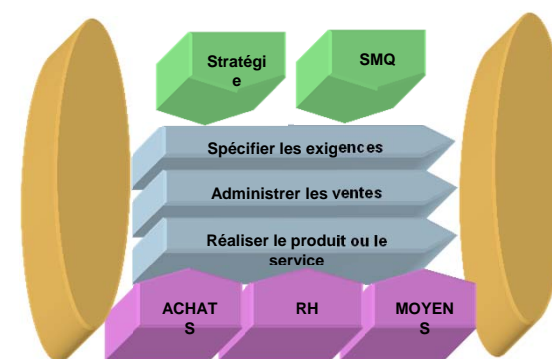
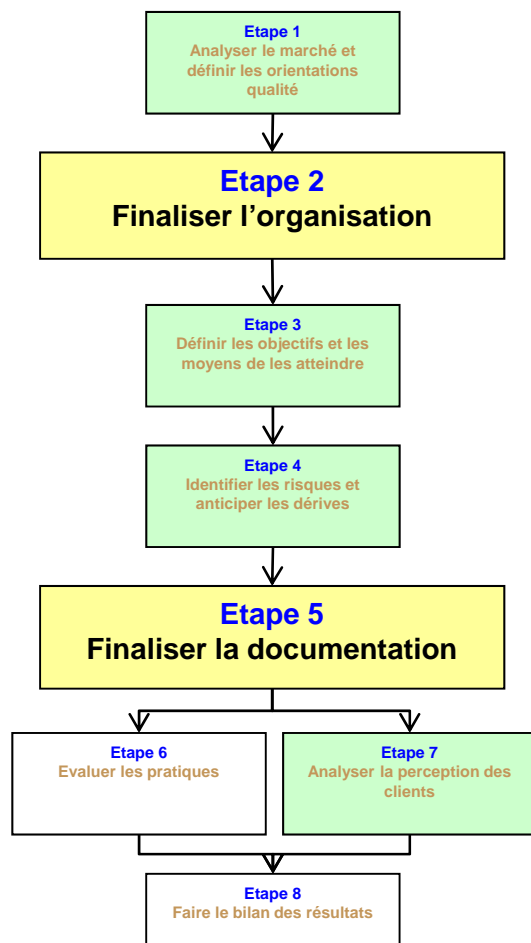
Agir avant qu'une dérive n'ait des conséquences négatives



FD X 50-818
Niveau 3 – Etape 4



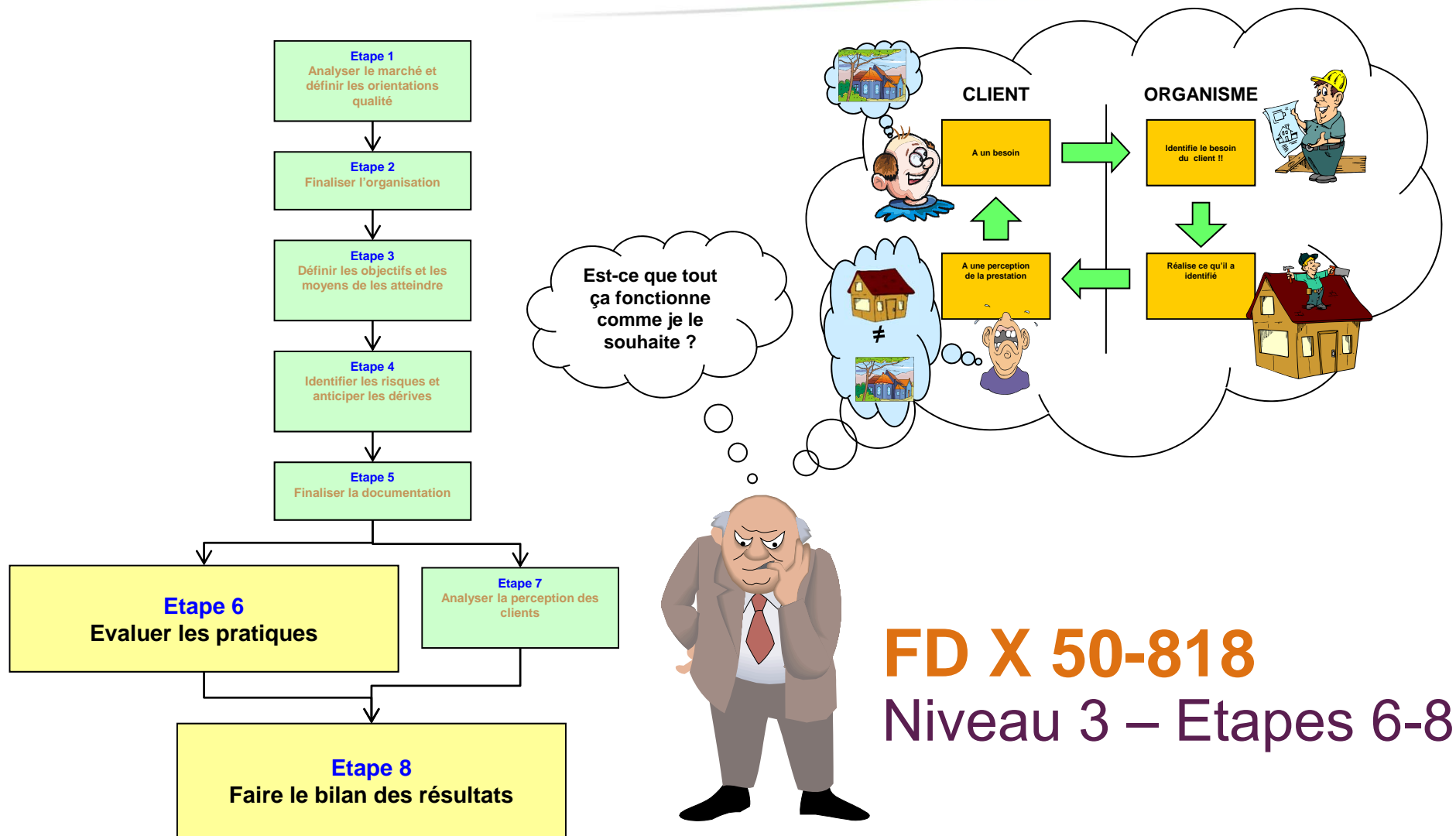
Compléter les dispositions du système de management



FD X 50-818

Niveau 3 – Etapes 2 & 5

Evaluer la performance de l'organisation



Au niveau 3, le SMQ intègre toutes les exigences de l'ISO 9001-2008

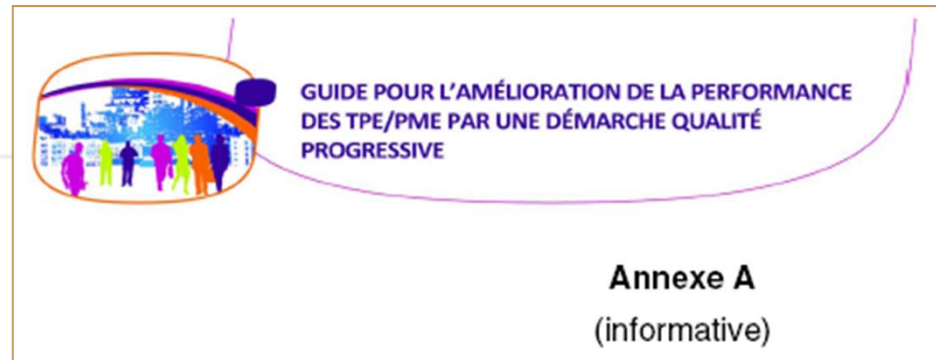


Tableau A.1 — Récapitulatif des exigences à prendre en compte dans chaque fiche

Niveau/Fiche		Niveau 1								Niveau 2								Niveau 3															
		1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8								
4.1	Exigences générales	P																		T	T	T	T	T	T								
4.2.1	Généralités	P	P	P	P	P	P	P			P	P	P	P	P	P	P									T							
4.2.2	Manuel qualité																									T							
4.2.3	Maîtrise des documents	P	P	P	P	P	P	P			P	P	P	P	P	P	P									T	T	T	T	T	T	T	
4.2.4	Maîtrise des enregistrements	P	P	P	P	P	P	P			P	P	P	P	P	P	P										T	T	T	T	T	T	
5.1	Engagement de la direction	P									P	P	P	P	P																	T	
5.2	Écoute client																																T

P	L'exigence est prise en compte partiellement dans le niveau concerné
T	L'exigence est à prise en compte totalem ent à ce niveau
Tc	L'exigence est à prendre en compte totalement si le client l'exige, dans l'autre cas la prise en compte est partielle
	L'exigence est prise en compte totalement dans le niveau inférieur

5.5.2	Représentant de la direction	P																																					
-------	------------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



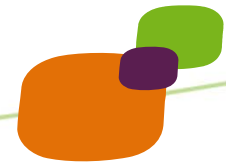
La solution AFNOR

La Certification AFAQ 9001 par Etapes

afnor
GROUPE

AFAQ 9001 par étapes

Une réponse à un besoin des PME et TPE



- Priorités multiples/
manque temps

- Qualité = paperasse ?

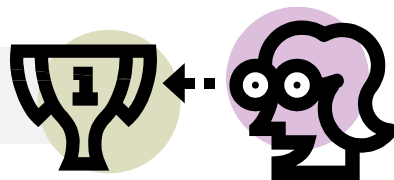


- Pas de spécialiste interne

- Besoin de crédibilité /
donneurs d'ordres

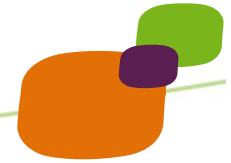


- Des gains ?



La certification AFAQ ISO 9001

Plusieurs voies d'accès



Premiers pas dans une démarche qualité

AUTODIAGNOSTICS EN LIGNE

- ▶ La qualité dans votre entreprise, faites le point !
- ▶ Testez vos connaissances sur la qualité
- ▶ Êtes vous prêts pour la certification ISO 9001 ?

Avant un audit de certification, c'est une photographie de la démarche qualité et de son potentiel de réussite à la certification

Évaluation
Certification

VISITE D'ÉVALUATION

Accès progressif vers la certification ISO 9001

Accès direct vers la certification ISO 9001



La certification AFAQ 9001 par étapes :



Un dispositif de reconnaissance à chaque niveau



Niveau 1

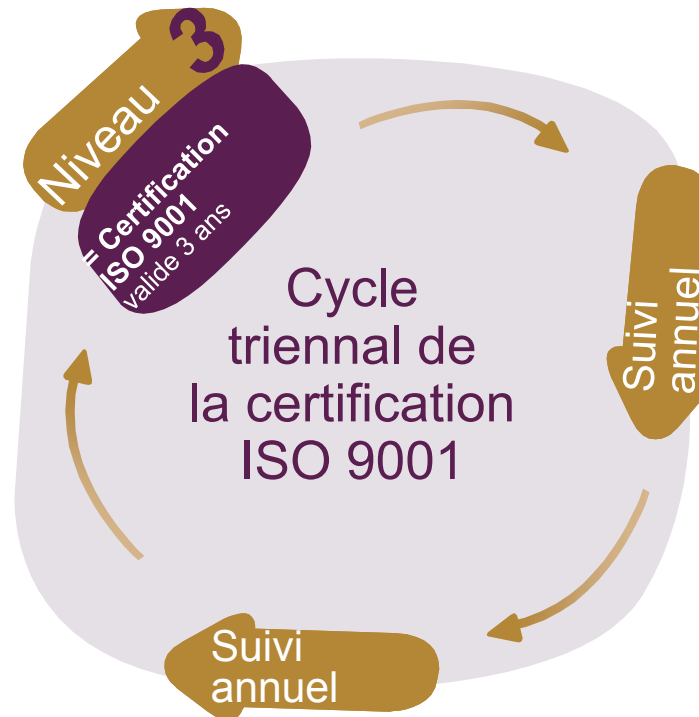
Certificat valide 3 ans
Audits de suivi à 12 mois



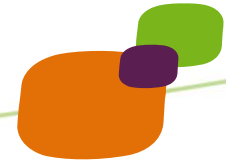
Niveau 2

Certificat valide 3 ans
Audits de suivi à 12 mois

Pour les entreprises < 50 personnes, le Niveau 1 est renouvelable



La certification AFAQ 9001 par étapes



► Niveau 1

Niveau 2

Niveau 3

L'entreprise est capable :

- D'identifier le besoin de son client
- De garantir qu'elle est en mesure de réaliser ce qu'elle a identifié
- De réaliser le produit ou le service et d'obtenir un résultat conforme à l'attendu
- De traiter les anomalies identifiées

Cela comprend :

- Un module en ligne pour vous préparer
- Un audit sur site
- Un auditeur expert de votre métier
- Un rapport d'audit souligne les forces et les pistes de progrès
- Des outils de communication
 - ◆ Un certificat AFAQ 9001 par étapes – Niveau 1/3
 - ◆ Un logo AFAQ 9001 par étapes – Niveau 1/3
 - ◆ Référencement dans l'annuaire des certifiés

La certification AFAQ 9001 par étapes



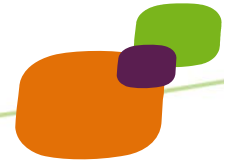
L'entreprise est capable :

- De s'organiser pour mener de front plusieurs affaires sans en pénaliser
- De mobiliser les ressources nécessaires à son activité (qui fait quoi, moyens)
- D'élargir son offre à de nouveaux produits ou prestations
- De tirer les enseignements de ses résultats pour s'améliorer

Cela comprend :

- Un module d'évaluation en ligne pour vous préparer et aider à la réalisation de l'audit
- Un audit à distance ou sur site
- Intervention du même auditeur
- Un rapport d'audit souligne les forces et les pistes de progrès
- Des outils de communication
 - ◆ Un certificat AFAQ 9001 par étapes – Niveau 2/3
 - ◆ Un logo AFAQ 9001 par étapes – Niveau 2/3
 - ◆ Référencement dans l'annuaire des certifiés

La certification AFAQ 9001 par étapes



Niveau 1

Niveau 2

▶ Niveau 3
= Certification
ISO 9001

L'entreprise :

- S'adapte aux marchés actuels et futurs et à l'évolution des techniques
- A une clientèle fidèle
- Maîtrise ses centres de coûts et de profits
- Investit dans des ressources humaines ou du matériel
- Est capable d'anticiper ses besoins et ses problèmes

Cela comprend :

- Un audit sur site
- Intervention du même auditeur
- Un rapport d'audit souligne les forces et les pistes de progrès
- Des outils de communication
 - ◆ Un certificat AFAQ ISO 9001
 - ◆ Un logo AFAQ ISO 9001
 - ◆ Référencement dans l'annuaire des certifiés

▶ En atteignant ce niveau, votre entreprise répond à l'ensemble des exigences de la norme ISO 9001



La solution AFNOR

Pack Optionnel clé en main
Entreprises < 50

afnor
GROUPE

AFAQ 9001 par étapes

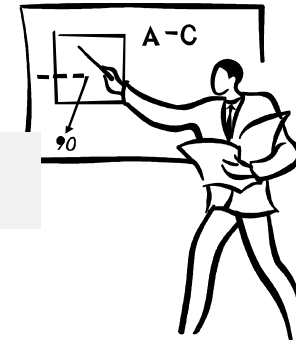
Un accompagnement jusqu'à la certification



- Un interlocuteur unique



- Une formation à chaque niveau



- Un outil de suivi et d'auto-évaluation



- Solliciter éventuellement l'aide d'un expert référencé



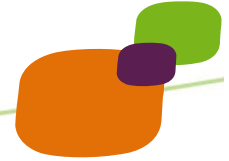
- S'engager dans la certification AFAQ 9001 par étapes et AFAQ ISO 9001



Le + : Un paiement étalé sur la durée du parcours.

AFAQ 9001 par étapes

Un véritable soutien grâce à OK pilot©



- Pour vous aider à structurer votre démarche Qualité Progressive, bénéficiez d'une solution clés en main :



pilotTM

ISO 9001 par Etapes

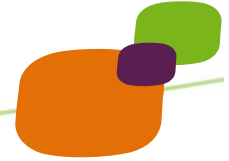
100% compatible FDX 50-818

Outil en ligne d'auto évaluation et de pilotage

Démo sur <http://groupe.afnor.org/okpilot/index.html>

- Avec Okpilot :
 - ◆ Entraînez tous vos collaborateurs à franchir les étapes de l'ISO 9001.
 - ◆ Définissez vos axes d'amélioration et pilotez vos plans d'actions.
 - ◆ Construisez progressivement votre système Qualité autour de vos métiers.
 - ◆ Préparez efficacement vos audits de certification des niveaux 1, 2 et 3.
 - ◆ Entretenez l'amélioration continue.

La valeur ajoutée de notre prestation



Les + du dispositif AFAQ

- **Progressivité et souplesse** : passez au niveau supérieur quand vous êtes prêt ou engagez-vous directement au niveau 2
- **Préparation** : A chaque niveau, un module d'évaluation en ligne facilite votre préparation et vous fait gagner du temps et de l'argent
- **Continuité et pédagogie** : vous êtes accompagné par le même auditeur
- Vous bénéficiez des services d'un **certificateur professionnel**, et de **sa marque de notoriété**
- **Coût réduit** : le coût de la prestation est réduit et la certification initiale ISO 9001 est moins chère

La valeur ajoutée de notre prestation



Les bénéfices de la certification

- **Dynamique de la Qualité** : faire progresser ses activités et son organisation
- **Amélioration continue** : des échanges constructifs et utiles avec l'auditeur
- **Motivation du personnel** : mobilisé dans la démarche Qualité
- **Confiance des clients** : présenter une démarche certifiée et sa planification aux donneurs d'ordre
- **Anticiper demain** : identifier et résoudre les problèmes

La certification AFAQ 9001 par étapes :



Votre contact :



01 41 62 80 00

www.boutique-certification.afnor.org

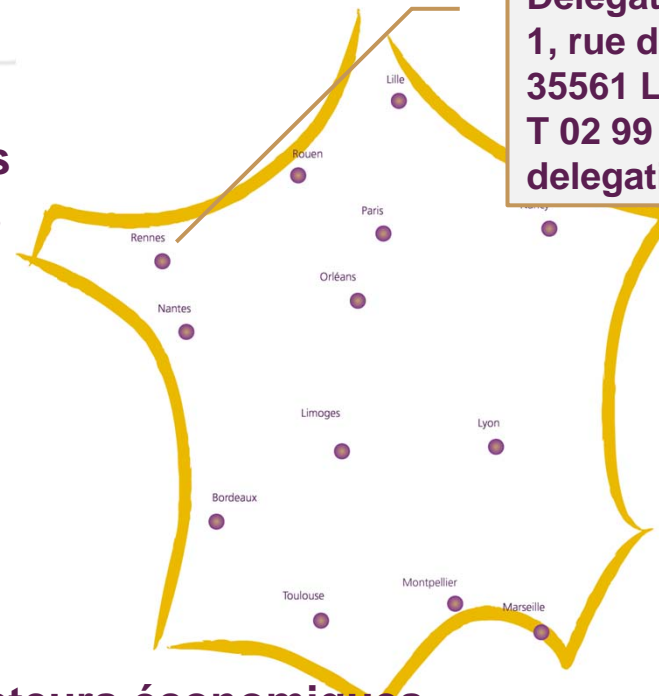
certification@afnor.org

Délégation Régionale Bretagne
T 02 99 14 67 71 –
delegation.rennes@afnor.org

www.afnor.org

Groupe AFNOR :

- **Un réseau actif** dans toutes les régions de France 13 délégations régionales
- **Un accès** à toute l'information normative et réglementaire
- **De nombreuses rencontres** sur les sujets d'actualité
- **Un partenariat** avec tous les acteurs économiques pour répondre à des besoins régionaux collectifs
- **Des informations et des conseils** sur toutes les prestations du Groupe



Délégation AFNOR Bretagne
1, rue des Cormiers
35561 LE RHEU
T 02 99 14 67 71
delegation.rennes@afnor.org

Accueillir
Orienter
Échanger
Anticiper
Participer
Mobiliser
Construire

Et Merci de votre attention !

