

**L'introduction des normes ISO 9001 : 2000 représente une excellente opportunité de changement et d'amélioration pour les entreprises : il s'agit pour ces dernières de passer de la conformité à l'efficacité et à l'efficience.**

**Fini le formalisme documentaire souvent stérile et place à des Systèmes de Management de la Qualité opérationnels et vivants : le SMQ doit devenir le Système de Management de la Performance de l'entreprise, c'est à dire un système de niveau stratégique avec une vision globale et animé d'une dynamique permanente d'adaptation et d'amélioration.**

Dans cet esprit, les consignes d'audit émises par l'ISO auprès des organismes certificateurs ont profondément évolué : c'est l'amélioration du fonctionnement qui conduit à la conformité et l'audit de certification doit permettre, à chaque renouvellement du certificat, de constater cette amélioration.

Au delà de l'obtention du certificat ISO, c'est cette amélioration du fonctionnement et des performances qui assure le retour sur l'investissement nécessaire au redéploiement du système qualité de l'entreprise en vue de la mise en oeuvre des nouvelles normes ou de l'amélioration du système qualité lui-même.

La mise en œuvre des 8 principes qui ont présidé à l'élaboration des normes ISO 9001 : 2000 (cf ISO 9000 : 2000 et ISO 9004 : 2000) :

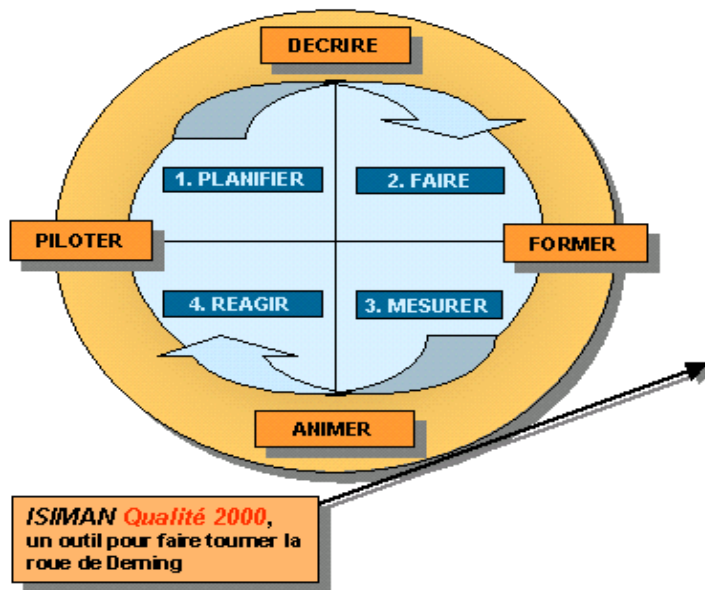
- Principe 1 : Orientation client,
- Principe 2 : Leadership,
- Principe 3 : Implication du personnel,
- Principe 4 : Approche processus,
- Principe 5 : Approche système,
- Principe 6 : Amélioration continue,
- Principe 7 : Approche factuelle pour la prise de décision,
- Principe 8 : Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs,

relève tout autant des comportements et pratiques de l'entreprise, que des techniques de management ou de la technologie. Cependant, les outils mis en œuvre peuvent aider puissamment l'entreprise à maîtriser son système et à le faire vivre, encore faut-il choisir les bons.

L'ISO n'exprime pas d'exigences particulières quant au média support du SMQ. Cependant, il est clair que l'ISO privilégie les nouvelles technologies, et plus spécifiquement l'intranet, pour publier le SMQ et faire partager par l'ensemble des collaborateurs la stratégie de l'entreprise et les décisions prises.

La solution retenue comme outil central de mise en œuvre du SMQ doit permettre de **décrire** ce dernier, de publier cette description sur l'intranet, en vue de communiquer autour du SMQ, de le promouvoir auprès de l'ensemble des collaborateurs et de les **former**. Elle doit permettre aussi d'**animer** le SMQ en permettant à l'encadrement de récupérer et interpréter les mesures issus du travail accompli. Finalement elle doit permettre de **piloter** le SMQ en supportant un suivi des actions correctives.

## Copyright Keyword Sarl



La solution **ISIMAN® Qualité 2000** répond à l'ensemble de ces exigences.

	Décrire	Former	Animer	Piloter
Orientation client	X		X	
Leadership	X			X
Implication du personnel		X		
Approche processus	X			
Approche système	X			
Amélioration continue	X		X	X
Approche factuelle pour la prise de décision	X		X	
Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs	X			

Tableau de synthèse démontrant l'adéquation entre les besoins des principes qualité et les fonctionnalités offertes par la solution

## Décrire

**ISIMAN® Qualité 2000** permet de créer la base de connaissances Qualité selon une démarche structurée liée au concept de modélisation, gage de cohérence de cette base qualité.

Bien entendu, le modèle entité-relations de la base qualité est conforme à la norme, assurance complémentaire d'obtenir et/ou de renouveler votre certificat ISO.

La base qualité regroupe l'ensemble des entités qui participent au SMQ (organisation, entités externes, politique qualité, modèles et résultats des indicateurs, processus et activités, éléments d'entrée-sortie, ressources, actions...) et l'ensemble des relations entre ces entités.

La simplicité de mise en oeuvre d'**ISIMAN®** permet à chacun des acteurs concernés de gérer directement les entités dont il est responsable.

Surtout, la possibilité de visualiser l'ensemble des références croisées entre entités offerte par la

## Copyright Keyword Sarl

base qualité constitue en soi une aide à la décision pour la conception des améliorations des processus et, associée avec la simplicité de mise en oeuvre, lui confère un haut niveau de maintenabilité qui lui permet d'épouser la dynamique permanente d'adaptation et d'amélioration.

### **Communiquer, Promouvoir, Former**

La publication intranet de la base qualité par génération automatique permet au management de faire partager à l'ensemble des collaborateurs la stratégie de l'entreprise et les décisions prises.

L'intranet qualité permet à chacun de mieux se situer, de prendre conscience des performances de l'entreprise et de la nécessité des améliorations à apporter, de prendre connaissance des changements (Quoi de Neuf personnalisé en mode push par l'intermédiaire de la messagerie ou du portail)...

En outre, **ISIMAN®** offre la possibilité de cibler la communication par le biais des habilitations et par le multivue (générations multiples de la base de connaissance, chacune en fonction des besoins d'un public précis).

Pour les managements plus volontaristes, **ISIMAN®** permet de mettre en place dans l'intranet qualité un système de suggestions, des QCM pour l'auto-évaluation du personnel ou avec stockage des résultats en vue de l'obtention de statistiques par service, par fonction, par qualification... , tous moyens qui permettent de tenir compte et de mieux évaluer les réactions du personnel et de calibrer les actions de communication, d'information et de formation.

Il est à noter que, en plus de la publication intranet, **ISIMAN®** permet la publication de la base qualité sous forme de livres à tous niveaux de la structure : par fonction, par processus...

### **Animer**

L'intranet qualité devient la pierre angulaire de l'animation des revues de direction, des revues de processus...

Avec l'intranet qualité, fini les revues et réunions au cours desquelles chaque participant feuillette ses dossiers de façon plus ou moins synchronisée avec les autres : l'intranet qualité permet une vision commune des tableaux de bord (calculés automatiquement par défaut), des résultats des indicateurs, des actions entreprises... avec une profondeur historique sur chacun de ces éléments.

Grâce à la mise en réseau des informations, il doit permettre également de voir toutes les implications de chaque décision.

Chaque décision peut ainsi être prise sur une base factuelle et en toute connaissance de cause.

### **Piloter**

Avec l'intranet qualité

- le Quoi de Neuf personnalisé en mode push (messagerie et/ou portail) permet à chacun de prendre connaissance de son implication dans les décisions prises ;
- le management et, plus particulièrement, la direction qualité, a une connaissance immédiate de la chaîne de responsabilités dans l'évaluation des résultats des indicateurs, dans le suivi des actions, dans le pilotage des processus... et donc la possibilité de contrôler en permanence l'avancement des actions.

### **Conclusion**

Parmi les solutions présentes sur le marché, la solution **ISIMAN® Qualité 2000** de **Keyword** se distingue par son approche lui permettant de respecter l'ensemble des critères ci-dessus et d'aller au-delà de ces exigences :

- Le modèle entités – relations Qualité 2000, répond aux exigences en matière de description ;

## **Copyright Keyword Sarl**

- Le modèle intègre le concept de périmètre de certification qui permet de définir plusieurs SMQ autonomes entre eux mais qui se partagent un certain nombre d'éléments tels que l'organisation de l'entreprise, les ressources, les entités externes. Combiné avec les options multilingue et multisite, ce niveau de gestion permet de répondre aux besoins des entreprises de toutes tailles ;
- La gestion dynamique prévue dans ce modèle pour certains éléments, tels que les résultats des indicateurs, s'avère indispensable pour les aspects animation et pilotage ;
- La cohérence des informations est garantie par la génération automatique de la cartographie et les diagrammes et d'un tableau de bord personnalisable à partir des derniers résultats synthétiques des indicateurs ;
- L'interface est suffisamment simple pour permettre à chacun des acteurs, détenteurs des informations, de gérer directement ces dernières. L'interface de saisie peut être personnalisée en fonction des acteurs ;
- Le haut niveau de maintenabilité lui permet d'épouser la dynamique permanente d'adaptation et d'amélioration ;
- La plate-forme **ISIMAN®**, conforme aux standards du marché, s'intègre dans l'architecture retenue par l'entreprise. Cette conformité lui confère une grande capacité d'ouverture : GED, annuaire, messagerie, portail, SGBDR tant en édition que pour les retours d'informations, interface avec les applicatifs ;
- Le concept de modélisation permet une intégration totale, c'est à dire aussi bien en édition qu'en consultation, et dans les deux sens avec les autres solutions **ISIMAN®** telles que le référentiel des procédures, des audits, la cartographie du S.I, la cartographie des risques.

Cet ensemble de caractéristiques fait de cette solution un bon candidat pour être l'outil d'appui au fonctionnement et à l'efficacité des SMQ

## Copyright Keyword Sarl