

Étude de cas

Une certification ISO 9001 informatisée de A à Z

Iterop : de la mise en place à l'audit de certification.

Nos objectifs :

- Améliorer la satisfaction de nos clients
- Démontrer l'efficacité de nos méthodes et de notre outil
- Identifier les risques et intégrer un cycle d'amélioration continue
- Informatiser l'ensemble du système de gestion de la qualité



| Introduction

Chez Iterop, la norme ISO 9001 a immédiatement été perçue comme **un outil nous permettant de mieux gérer notre fonctionnement.**

Nous avons trouvé dans la norme ISO 9001 des principes et une aide précieuse pour l'amélioration de notre gestion. En effet, chacun y trouve son compte : nos clients bien sûr, mais également l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise : nos collaborateurs, nos partenaires et notre direction.

Après plusieurs mois de mise en place, nous avons **informatisé l'ensemble du système de management de la qualité.** Cela a grandement facilité la collaboration entre les équipes, l'intégration des informations documentées et la planification des audits.

Avec cette certification, nous avons ainsi optimisé la structure de notre fonctionnement et avons pu, démontrer que **notre outil était plus que performant pour la mise en place d'un système informatisé de management de la qualité.**



1. Mise en place et préparation

En mai 2016, nous avons entamé l'étude de faisabilité afin d'obtenir le précieux certificat ISO 9001. À noter que dans la version 2015, la formalisation des processus occupe une large place.

Notre corps de métier étant la gestion des processus, une partie de notre activité était déjà formalisée sous ce format (demande de congés, validation de document, boîte à idées...). Pourtant, malgré notre expérience, **la formalisation des processus dits qualité et leur mise en place dans le cadre de l'ISO ont été les étapes les plus longues de notre démarche.**

Nous avons créé 19 processus au total. La plupart a été déployée selon le planning établi en interne. Seuls les processus avec une faible activité tel que le départ d'un collaborateur n'ont pu être testés et ont donc été évalués avec notre outil de simulation.

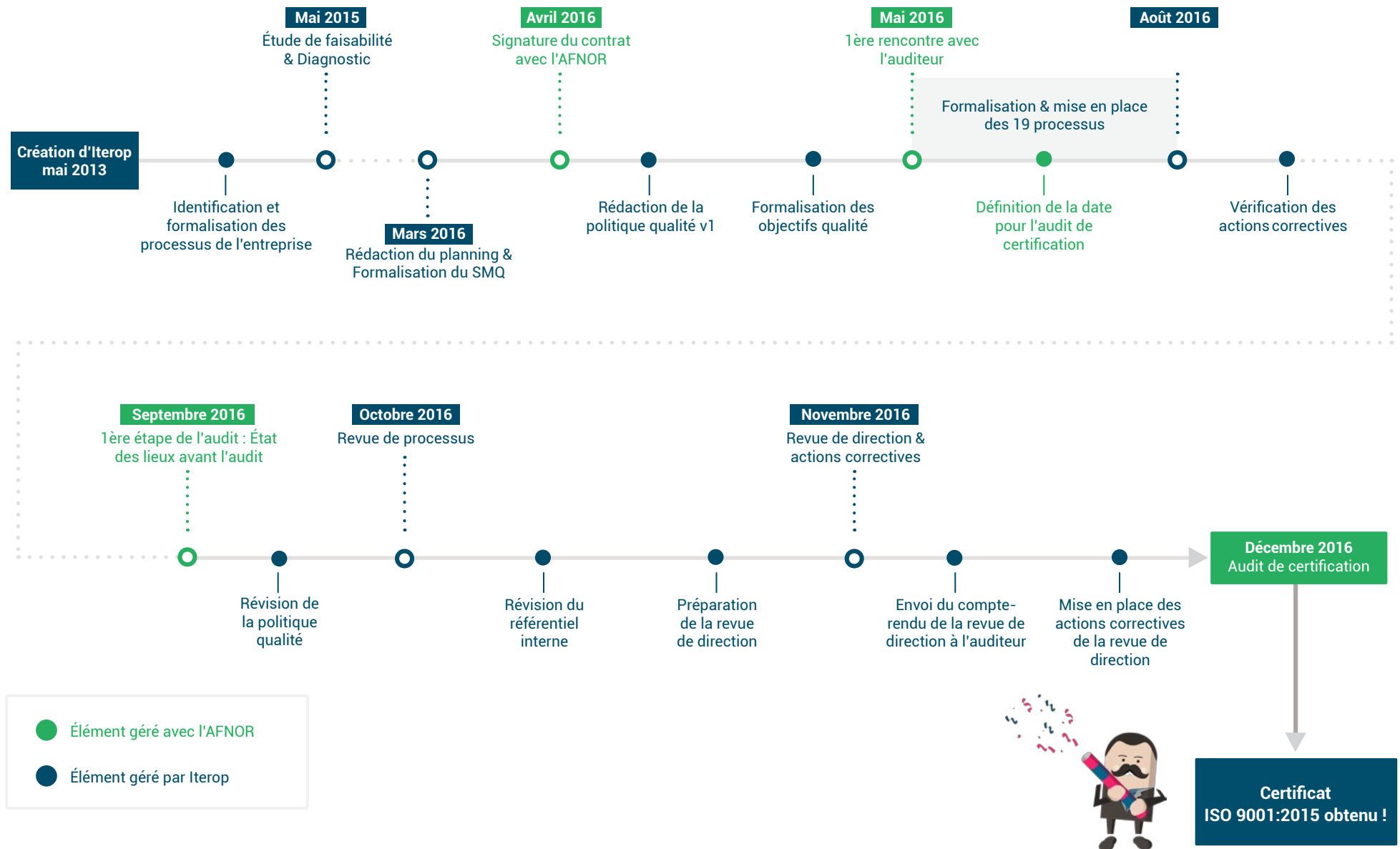
Après avoir informatisé les processus, nous avons facilement pu programmer nos premiers audits internes en intégrant les responsables de processus directement au sein du logiciel.

L'APPROCHE PROCESSUS AU COEUR DE LA NORME ISO 9001:2015

L'approche processus est renforcée dans la nouvelle refonte de la norme ISO. Avec notamment **l'intégration de responsables** pour gérer les processus. Cette nouveauté s'inscrit dans la gestion et l'identification des risques. Le responsable de processus en question est chargé de veiller au bon déroulement des actions selon le timing imparti et rend compte des avancements à la direction.

CHRONOLOGIE

Le parcours vers la norme ISO 9001



2. L'audit de certification

Après un peu plus de 6 mois de travail, le grand moment est enfin arrivé. Notre auditeur AFNOR nous a accompagné durant deux jours. Nous lui avons présenté le SMQ et mis à disposition les documents utiles. À noter que **l'auditeur est tout à fait libre d'interviewer les collaborateurs** et il préférera le faire sur le lieu de travail.

L'auditeur se réfère au plan d'audit fixé en amont.

Après la journée d'audit, l'auditeur rédige un compte rendu contenant ses conclusions, les points forts du SMQ, ses points faibles et des pistes d'amélioration.

LES ÉLÉMENTS RELEVÉS PAR L'AUDITEUR

L'auditeur relève 4 types d'éléments :

- **Les point forts** qui vous mèneront à la certification.
- **Les non conformités majeures** qui ne permettent pas d'être certifié.
- **Les non-conformités mineures** pour lesquelles il faudra démontrer la mise en place des mesures curatives et correctives ainsi que leur efficacité.
- **Les points d'amélioration** qui ne remettent pas en cause la certification mais une attention particulière sera portée à ces points lors des audits de suivi.



Les résultats de l'audit de certification

Dans notre cas, nous n'avons eu **ni non-conformités mineures, ni non conformités-majeures**. Pour être exhaustif et tout à fait transparent, l'auditeur a trouvé :

1 POINT SENSIBLE

Nous l'avons nous-même identifié et nous avons fait part à l'auditeur des mesures que nous souhaitons mettre en place.

5 PISTES DE PROGRÈS

L'auditeur sait se placer dans le rôle d'un consultant quand il repère un point pour lequel son expérience peut être profitable à la société qu'il audite. N'ayez pas peur de lui demander conseil.

21 POINTS FORTS PARMIS LESQUELS

- **La gérance et la politique qualité générale** : de la stratégie aux conditions de travail, *"On notera l'importance accordée à l'ambiance de travail ainsi que la qualité de vie au travail au sein d'Iterop."*
- **L'utilisation et l'efficacité de notre outil pour la gestion de nos propres processus** ont été relevées comme un point fort : **"la maîtrise des processus est confirmée."**
- **La qualité de notre développement** "l'utilisation d'outils performants [...] permettant d'analyser la qualité du code, la couverture des tests."
- **Du côté commercial** : "les outils utilisés sont parfaitement adaptés pour le traitement de l'offre."
- **Du côté clients** : "Les résultats des enquêtes menées montrent que les clients sont satisfaits voire très satisfaits."

“ Nous avons reçu notre certificat validant notre certification le 28 décembre 2016 et nous avons pu fêter notre nouveau statut avec toute l'équipe.

3. Iterop : l'outil idéal pour la gestion du SMQ

Après avoir créé les différents processus ISO - l'étape la plus longue de notre parcours - nous les avons informatisés dans Iterop, notre logiciel BPM.

Une fois numérisés, nous avons **gagné un temps colossal sur la mise en place des actions correctives, la planification des audits ou encore la validation des documents**. Par ailleurs, grâce à l'agilité d'Iterop, chaque amélioration a pu être intégrée très rapidement.

Enfin, l'auditeur a salué l'efficacité de notre outil avec pour preuve, les différents points forts identifiés dans le plan d'audit ci-dessous.

LES POINTS FORTS D'ITEROP

- Formalisation simplifiée des processus
- Gestion des documents et traçabilité des données saisies
- Définition d'indicateurs de performance
- Système d'alerte et de rappels
- Gestion des cycles de validation



LE PLAN D'AUDIT

Les points forts d'Iterop

CHAPITRE 4.4 / 6

Processus « Management de la qualité »

DOCUMENTS PRÉSENTÉS :
Planification, calendrier, documentation interne, revue de processus.

POINTS FORTS ITEROP :

- Representation des processus
- Accessibilité des tâches
- Enregistrement
- Souplesse et l'adaptabilité

CHAPITRE 8.2

Processus « Relation Commerciale »

DOCUMENTS PRÉSENTÉS :

-

POINTS FORTS ITEROP :
Nos processus de suivi client et de demande de service sont gérés en partie par le CRM et en partie par Iterop. Les réclamations sont suivies sur Iterop.

CHAPITRE 8.3

Processus « Développement »

DOCUMENTS PRÉSENTÉS :
Roadmap, revue de développement, qualité du développement.

POINTS FORTS ITEROP :
Des outils spécifiques sont déployés pour le développement. La gestion des problèmes et la gestion des incidents sont des processus gérés par Iterop.

CHAPITRE 8.5 / 8.6 / 8.7

Processus « Exploitation »

DOCUMENTS PRÉSENTÉS :

-

POINTS FORTS ITEROP :
Iterop gère nos processus de mise à disposition du logiciel à nos clients nous garantissant le suivi, le calendrier et la sécurité de la procédure.

CHAPITRE 5.3 / 7.2 / 7.3 / 7.4 / 7.1.6

Processus « Ressources humaines »

DOCUMENTS PRÉSENTÉS :
Référentiel interne, preuves de compétences.

POINTS FORTS ITEROP :
L'intégration et le départ d'un collaborateur sont des processus gérés par Iterop. Iterop nous permet également de lier les responsabilités et les compétences. En lien avec notre référentiel interne, nous pouvons gérer efficacement les compétences et les connaissances disponibles.

CHAPITRE 8.4

Processus « Ressources matérielles »

DOCUMENTS PRÉSENTÉS :
Grille d'évaluation des fournisseurs, référentiel interne.

POINTS FORTS ITEROP :
Notre processus achats est géré par Iterop et nous permet de faire l'évaluation des fournisseurs chaque année ou quand elle est nécessaire.

CHAPITRE 9.2

Audits

DOCUMENTS PRÉSENTÉS :
Comptes rendus d'audits

POINTS FORTS ITEROP :
Les comptes rendus d'audit sont intégrés à Iterop donc sécurisés et liés aux actions correctives facilitant le suivi.

CHAPITRE 9

Non-conformité, actions correctives, amélioration continue

DOCUMENTS PRÉSENTÉS :
Revue de direction

POINTS FORTS ITEROP :
Les actions correctives, curatives et les non-conformités sont suivies en temps réel par iterop.

Les chiffres

19 processus informatisés

6 mois de mise en place

+50 informations documentées

21 points forts identifiés

SUIVI & TRAÇABILITÉ

Modèles de documents intégrés aux processus

Dématérialisation des revues et des plans d'audit

Transfert de documents sécurisé

INTÉGRATION DES PARTIES PRENANTES

5 équipes intégrées au SMQ

Fournisseurs externes associés aux processus

Mise en place d'un processus global de non-conformités



RAPPEL

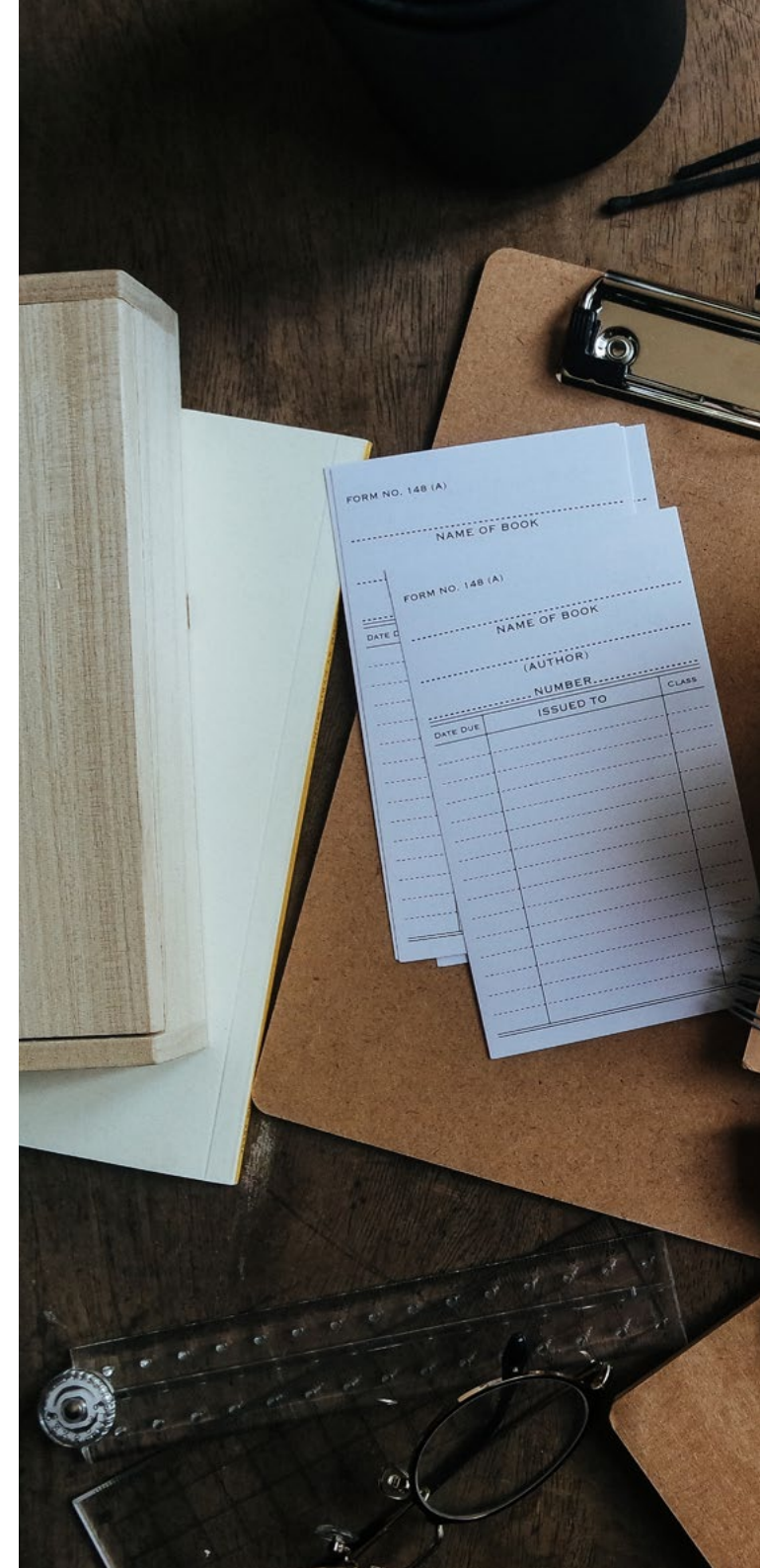
Pourquoi être certifié ISO 9001 : 2015 ?

L'ESSENTIEL DE L'ISO 9001

La norme ISO 9001 repose sur un certain nombre de principes de management de la qualité : **une forte orientation client, la motivation et l'engagement de la direction, l'approche processus et l'amélioration continue.** Le respect de la norme permet à l'entreprise certifiée de garantir ses valeurs et le sérieux des méthodes utilisées. Tout ceci dans le but de répondre au mieux aux exigences de ses clients avec une efficacité maximale.

L'ISO 9001 s'adresse à toutes les entreprises qui souhaitent orienter leur stratégie vers plus de satisfaction client et un meilleur fonctionnement interne. Elle repose sur des notions d'amélioration continue et de bon sens qui favorisent l'adéquation entre les besoins des clients et le service proposé.

Pour notre startup, cette certification était la plus à même de nous aider à gagner en qualité de service et à mettre en avant l'efficacité de nos méthodes.



DÉCOUVREZ ITEROP ACADEMY

Mettre en place et gérer un SMQ



UNE PLATEFORME DE FORMATION DÉDIÉE À L'ISO 9001

Suite à notre certification, nous avons décidé de partager nos connaissances sur la norme ISO 9001. C'est pourquoi nous avons créé **Iterop Academy**, un espace dédié aux entreprises qui souhaitent mettre en place et gérer le SMQ.

Au cours de la formation, nous vous présenterons nos méthodes pour gérer notre SMQ : comment nous structurons notre activité, comment nous construisons nos processus etc. et parallèlement, nous vous proposerons de découvrir les éléments qui composent notre propre SMQ.

Vous pourrez également **accéder à notre outil de gestion de processus afin de modéliser les différents processus présentés.**

LES OBJECTIFS

- Parler de qualité et de ses grands principes (notamment de la démarche processus)
- Montrer comment gérer un système de management de la qualité
- Partager des méthodes, des outils et des documents liés à la gestion d'un SMQ

Découvrez Iterop Academy

WWW.ITEROP.COM/LEARN

LANCEZ-VOUS ET INFORMATISEZ VOS PROCESSUS ISO 9001 !

DEMANDEZ UNE DÉMO GRATUITE

