

# Démarche Qualité

Les enjeux :

### Vous cherchez à

- Intégrer la culture « client » dans votre système de management
- Optimiser votre organisation par une approche processus
- Mettre en place une logique d'amélioration continue
- Impliquer votre personnel dans un projet d'entreprise

### Vous souhaitez

- Obtenir une certification ISO 9001, ISO TS 16949, ISO 13485...
- Optimiser un système de management ISO 9001/14001 déjà existant

La valeur ajoutée de CISTE :

### L'intervention CISTE vous apporte :

- Une bonne compréhension et appropriation des référentiels de management internationaux, qu'ils soient généraux ou sectoriels, par une explication claire et illustrée.
- La mise en évidence, par un diagnostic rapide, des enjeux essentiels liés à votre système de management, ainsi que les principaux écarts par rapport aux référentiels choisis.
- La meilleure adéquation entre vos objectifs stratégiques, votre identité, votre taille et le système de management
- L'accompagnement du responsable qualité, des pilotes de processus et des auditeurs internes pour une mise en œuvre efficace

La démarche d'intervention :

### Formation adaptée au contexte de l'entreprise :

- Formation de l'équipe de direction à l'approche processus et aux référentiels choisis
- Formation du responsable qualité et des pilotes de processus
- Formation des auditeurs internes

### Accompagnement opérationnel

- Construction ou optimisation de la cartographie des processus
- Identification et déploiement de la politique qualité
- Elaboration et suivi d'un plan de communication
- Elaboration ou reconception des référentiels des processus et documents associés

### Animation de l'amélioration continue

- Initialisation des plans d'actions processus
- Animation des 1<sup>ères</sup> revues de processus
- Assistance lors des audits internes et audit de certification
- Animation de revue de direction

## **Des outils pour agir :**

---

- Une logique projet (objectifs, un pilote, des ressources, une planification, des revues d'avancement)
- Des diagnostics partagés
- Une méthode participative clé de l'appropriation et du juste nécessaire
- Des Tableaux de bord et aux plans d'actions
- Les outils de résolution de problème et d'amélioration continue (brainstorming, Pareto, 5M, vote pondéré, SPC, 5S...)
- Une communication permanente rendant les résultats visibles

## **Intervenants**

**Anne MARSICK conduit ces actions pour CISTE.**

## **Références**

**Nombreuses interventions pour :**

ASCOMETAL ALLEVARD

ISIS

LES 3V

LETHIGUEL

OPAC38

OPHRYS