

## La Certification ISO 9000:2000 avec Mercurtio

*« L'objet de la présente Norme internationale est d'encourager l'adoption de l'approche processus pour gérer un organisme »*

# Qualité et Processus sont intimement liés

---

*« L'objet de la présente Norme internationale est d'encourager l'adoption de l'approche processus pour gérer un organisme »*



La gestion par les processus est indispensable au développement de la qualité administrative



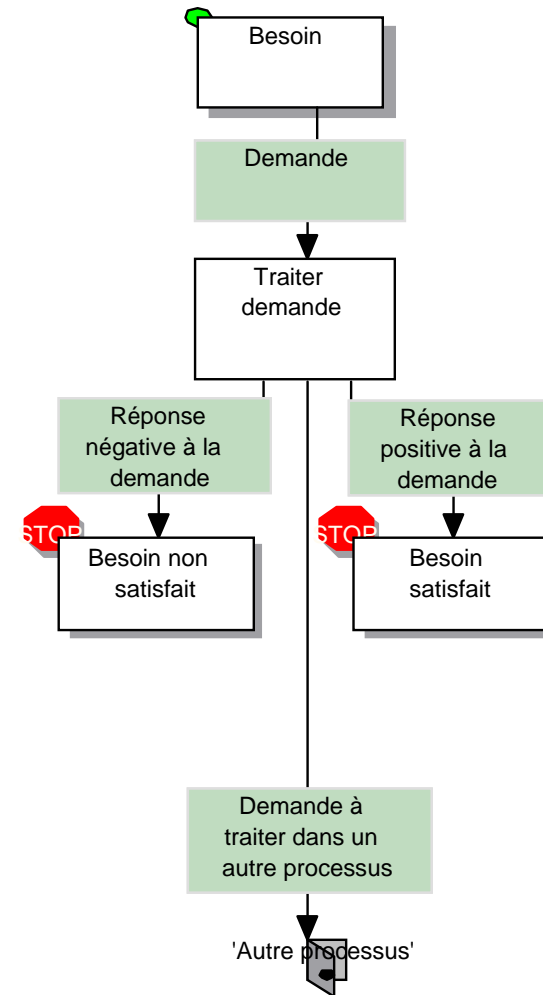
# Appliquer les principes qualité ISO 9000:2000

- Approche Processus
  - Toutes les méthodes et outils Mercutio sont centrés sur cette approche
- Orientation Client
  - La réponse aux besoins du client est la colonne vertébrale des processus Mercutio ; le client est totalement intégré dans les processus. Le lien entre le catalogue des produits et prestations et les processus est assuré
- Leadership
  - En intégrant le pilotage de la qualité dans le fonctionnement normal des processus, Mercutio renforce les moyens d'action du management
- Implication du personnel
  - Les outils permettent une mise à disposition aisée de la description du fonctionnement, pour validation, formation, application. Les règles qualité sont d'application simple et motivante
- Management par approche système
  - Mercutio est une méthode systémique. La maille d'analyse varie selon les points traités et la performance est mesurée par les résultats
- Amélioration continue
  - Les techniques d'analyse, les indicateurs, et la facilité de maintenance sont autant de facteurs favorables à l'amélioration continue : « faire le meilleur processus pour demain matin »
- Approche factuelle pour la prise de décision
  - une gestion quantitative complète apporte au gestionnaire les indications les plus pertinentes sur les niveaux de qualité : qualité reçue, qualité émise, age des stocks (...)
- Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs
  - Avec Mercutio, les fournisseurs, les sous-traitants, sont parties prenantes au même titre que les acteurs internes de l'entreprise



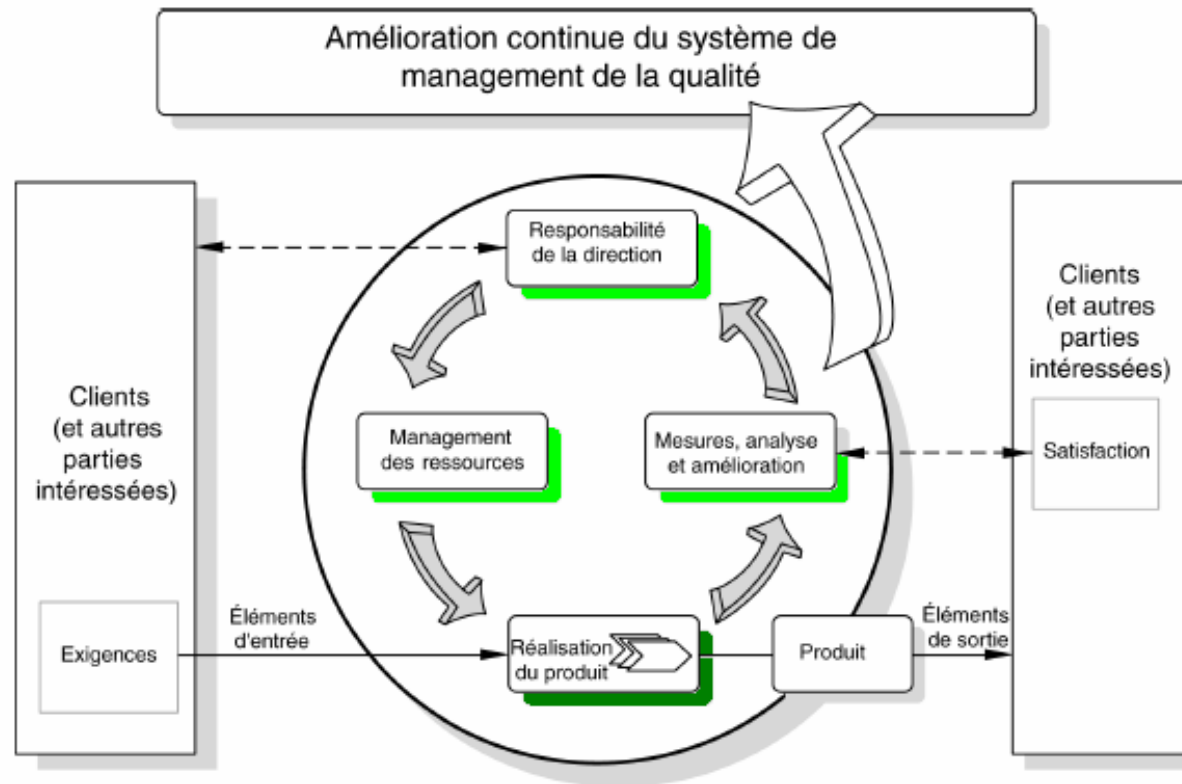
# L'approche processus ISO 9000:2000 et la norme Mercutio

- « Toute activité ou ensemble d'activités qui utilise des ressources pour convertir des éléments d'entrée en éléments de sortie peut être considérée comme un processus. »
- « Pour qu'un organisme fonctionne de manière efficace, il doit identifier et gérer de nombreux processus corrélés et interactifs. Souvent, l'élément de sortie d'un processus forme directement l'élément d'entrée du processus suivant. »





# Mercutio couvre tout le champ d'action de ISO 9000:2000



**Gestion**  
**Production**



# Les apports de Mercutio à l'exigence documentaire de ISO 9000:2000

---

- Manuel Qualité
  - *Processus décisionnels et d'assurance qualité*
  
- Plans Qualité
  - *Liens processus gamme de produits\*prestations*
  
- Spécifications
  - *Processus d'élaboration de la prestation*
  
- Lignes directrices
  
- Documents sur la manière de travailler
  - *Processus de livraison de la prestation*
  
- Preuves tangibles
  - *Comptes rendus d'Opération, d'Événement et d'Incident*





## Les apports de Mercurio à l'évaluation du système qualité ISO 9000:2000

- Processus identifié et défini de manière appropriée
  - *Méthode de décomposition en cas de gestion*
  - *Lien Processus\*Produit via le concept de livraison*
  
- Responsabilités attribuées
  - *Liste exhaustive des décisions basées sur des règles explicites*
  - *Normalisation des contrôles et validation*
  
- Procédures mises en œuvre et tenues à jour
  - *Outils de check-lists et auto-contrôles*
  - *Facilité de maintenance*
  
- Le processus est-il efficace pour obtenir les résultats exigés
  - *Monitoring des performances réelles par rapport aux normes obtenues en mode simulation*





# Les apports de Mercurio à la gestion de la qualité ISO 9000:2000

## ■ Audit qualité

-  *Génération automatique des grilles d'audit*
-  *Intégration dans les processus du plan d'action*

## ■ Autoévaluation

-  *Un système complet d'auto certification au niveau collectif*
-  *Des autocontrôles au niveau individuel*

## ■ Amélioration continue

-  *Une démarche complète d'amélioration continue avec détermination des meilleures pratiques*



Le programme OPAP permet aux équipes de déployer la qualité et l'efficacité en 3 étapes successives, avec une autocertification motivante