

Fiche Technique Conseil: accompagnement des entreprises en qualité

Objectifs de la mission

- Diagnostiquer les processus existants et détecter les dysfonctionnements.
- Assurer la conformité aux référentiels (normes, exigences clients, réglementations sectorielles).
- Installer une démarche d'amélioration continue et anticiper les risques qualité.
- Réduire les non-conformités et accroître la satisfaction client.
- Préparer, obtenir et maintenir les certifications/accréditations (ex. ISO 9001).

Livrables clés de la mission: Rapport de diagnostic, Liste de conformité documentaire, Plan d'action qualité, Rapports de suivi et tableaux de bord.

Entreprises / profils concernés

- Responsables qualité, directeurs opérationnels, chefs de projet, équipes d'amélioration organisationnelle.
- Entreprises de tous secteurs: industrie, services, distribution, collectivités.
- PME souhaitant structurer leur système qualité.
- Grandes entreprises visant le renforcement des pratiques et la préparation à la certification.
- Décideurs, managers et opérationnels engagés dans l'amélioration continue.

Durée et format de la mission

La durée varie selon la taille de l'entreprise, l'état du système qualité et les objectifs. Interventions possibles de quelques semaines à plusieurs mois, avec des modalités flexibles.

Aspect	Détails
Périmètre & durée	De quelques semaines à plusieurs mois, selon besoins et objectifs.
Modalités d'intervention	Missions sur site, ateliers collaboratifs, options à distance.
Types d'engagement	Intervention ponctuelle ou accompagnement prolongé.
Dispositifs complémentaires	Sessions de formation spécifiques si nécessaire.

Méthodologie / déroulement de la mission

Étape 1 : Diagnostic initial

- Analyse des pratiques, processus et résultats actuels.
- Entretiens avec acteurs clés et évaluation de la conformité.

- Identification des axes d'amélioration prioritaires.

Étape 2 : Analyse documentaire et réglementaire

- Revue des procédures, rapports d'audit internes et documents applicables.
- Vérification de la pertinence, mise à jour et conformité (ISO 9001, exigences clients, réglementations sectorielles).

Étape 3 : Recommandations et plan d'action

- Élaboration d'un plan d'action priorisé (impact, faisabilité, ressources).
- Définition d'indicateurs de performance et organisation des processus.
- Sensibilisation des équipes opérationnelles.

Étape 4 : Suivi et accompagnement

- Appui à la mise en œuvre, coordination des actions correctives.
- Reporting, revues régulières et adaptation continue du système qualité.
- Assistance aux audits de surveillance et aux re-certifications.

Phase	Actions clés	Livrables
Diagnostic initial	Analyse des pratiques, entretiens, collecte d'informations	Rapport de diagnostic
Analyse documentaire	Revue des procédures, conformité normative	Liste de conformité documentaire
Recommandations	Plan d'action, priorisation, définition des KPIs	Plan d'action qualité
Suivi	Accompagnement implémentation, reporting, audits	Rapports de suivi et tableaux de bord