



« il est plus facile d'écrire
une procédure que de
démontrer qu'un processus
est maîtrisé »

**Pour adapter
l'ensemble de votre
documentation
à vos
PROCESSUS**

L'approche processus, le Système de Management de la Qualité, la dynamique d'amélioration continue, sont les fers de lance de la version 2000 des normes ISO 9000. Ils incitent les entreprises à secouer le carcan des procédures à l'usage des auditeurs... et à concevoir un système documentaire au service des acteurs des processus.

La généralisation de la démarche QSE donne aux entreprises l'opportunité de remettre en cause, d'une manière drastique, les systèmes documentaires existants. Cette démarche est facilitée grâce à la standardisation des sommaires des référentiels ISO 9000 et ISO 14000.

La finalité d'un système documentaire, est de donner aux acteurs des processus, les informations dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin, pour gérer, produire (produits ou services), mesurer, entretenir, informer, progresser, et ceci sous la forme la plus pertinente.

La structure documentaire n'est rien d'autre que la hiérarchisation des données / informations, stratégiques, organisationnelles et opérationnelles. Celles-ci découlent les unes des autres.

La valeur ajoutée d'un système documentaire est de formaliser, avec le niveau de détail requis :

- la stratégie et la politique de l'entreprise, de façon à ce que celles-ci soient comprises de toutes les parties intéressées et déclinées sur le terrain,
- l'organisation de l'entreprise et son mode de fonctionnement,
- la cartographie des processus, pour mettre en évidence les processus ayant un impact sur la satisfaction des clients,
- les fiches de processus pour définir la finalité des processus, les clients et fournisseurs et qui en sont les pilotes,
- comment les processus sont maîtrisés,
- comment sont gérés les enregistrements nécessaires pour garantir la maîtrise des processus, et pour alimenter le retour d'expérience,
- comment la dynamique d'amélioration continue est mise en œuvre, appliquée et quels sont les critères qui sont impactés,
- comment sont pris en compte les besoins et attentes des parties intéressées,
- comment la satisfaction des clients est mesurée, exploitée, et alimente la revue de Direction,
- comment les dysfonctionnements, les retours clients sont pris en compte, l'expérience capitalisée et comment ces informations alimentent le P.D.C.A., etc.

**Pour en
Savoir plus**

Téléphone : 04 91 11 77 16
Email : contact@protis-consulting.fr



optimisation du système documentaire

Votre besoin

Votre entreprise est dans une démarche de certification ISO version 2000, ou dans le cadre d'une démarche QSE et souhaite refondre son système documentaire, pour l'alléger, le rendre utile, utilisable et utilisé,

Vous êtes dans une démarche processus et votre architecture documentaire n'est plus en adéquation avec les besoins des pilotes de processus et pas dans la dynamique du PDCA

Votre Manuel Qualité ne répond plus aux attentes des parties intéressées,

Les documents existants, sont principalement des procédures, écrites par des spécialistes, pour des spécialistes, et sont peu utilisés, car difficiles à mettre à jour,

Les documents existants sont verbeux et sont hétérogènes, l'impact de l'auteur sur la qualité du document est important, etc.



Notre offre

Depuis sa création PROTIS Consulting n'a cessé de collaborer avec de grands groupes ou des petites entreprises dans le domaine de la simplification documentaire.

Les prestations que nous proposons sont de différentes natures :

- **Auditer la situation existante**, afin de vous donner une vision objective de votre système documentaire et des documents afférents au regard des besoins et attentes des utilisateurs. Valoriser et planifier le travail à réaliser,
- **Collaborer à votre architecture documentaire** et vous proposer les solutions les plus adaptées afin de formaliser votre stratégie et votre politique qualité, pour rédiger les documents opérationnels dans une démarche QSE,
- **Analyser les documents existants**, et vérifier si ceux-ci sont exploitables en l'état dans la configuration que vous avez donné à votre entreprise, en modifier certains, compléter ce qui manque,
- **Rédiger ou faire rédiger des documents**, en utilisant la méthodologie suivante :
 - identifier qui est l'utilisateur du document,
 - comprendre ses besoins, à quoi et comment il va utiliser le document,
 - impliquer dans la rédaction les "clients" du document,
 - rédiger pour être lu, compris et mis en œuvre,
 - utiliser autant que faire se peut des logigrammes, des dessins, des photos,
 - rédiger dans une "maquette" qui guide le rédacteur ; et qui rend les modifications faciles,
 - valider la pertinence du document sur le terrain,
 - s'assurer de son appropriation par tous ceux qui n'ont pas participé à sa réalisation,

PROTIS Consulting peut vous aider à réaliser une maquette qui prend en compte les contraintes évoquées ci-dessus, ainsi que la formation /action des rédacteurs.

