

# Implémentation des systèmes de management intégrés



**AcreCert vous assiste** dans l'implémentation de systèmes de management intégrés, pour optimiser vos processus internes. **Nos experts vous accompagnent** dans la mise en conformité, la formation des équipes et la gestion du changement pour assurer une transition fluide et efficace.

## 1 LANCEMENT DU PROJET DE MISE EN PLACE DU SMO

- Etablissement du diagnostic organisationnel et managérial de l'organisme.
- Elaboration d'un plan d'action de mise en place du système management qualité.
- Lancement du projet et communication en interne.

## 2 CONTEXTE DE L'ORGANISME ET PÉRIMÈTRE DU SMO

- Comprendre l'organisme et son contexte
- Identifier les besoins des parties intéressées
- Définir le périmètre d'application du SMO
- Identifier et cartographier les processus
- Désigner les comités de pilotage, communication et organisation

## 3 MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

- Attribution des responsabilités et autorités au niveau SMO
- Revue d'un organigramme fonctionnel
- Identification du besoin en formation en matière de Leadership, orientation client, contrôle qualité et élaboration d'un programme de formation

## 4 DÉFINIR LES OBJECTIFS DU SMQ

- Identifier les risques et opportunités
- Mettre en place un plan d'action adapté
- Établir la politique qualité
- Élaborer le plan stratégique et revoir les objectifs
- Planifier les actions pour atteindre les objectifs qualité

## 5 METTRE EN PLACE LE SMQ

- Définir les processus de management, réalisation et support
- Rédiger les documents organisationnels du SMQ
- Élaborer les procédures opérationnelles (contrats, specs, formulaires, etc.)
- Mettre en place le plan stratégique et les indicateurs de performance

## 6 METTRE EN ŒUVRE LE SMQ

- Suivre le respect des exigences produit/service
- Maîtriser les processus et services des prestataires externes
- Contrôler la production et la prestation (traçabilité, propriété, préservation)
- Gérer les modifications des commandes clients
- Maîtriser la libération et les éléments de sortie des produits/services
- Traiter les non-conformités et actions correctives

## 7 SURVEILLER, MESURER, ANALYSER ET ÉVALUER LA PERFORMANCE

- Traiter les réclamations et analyser la satisfaction client
- Réaliser les audits internes du SMQ
- Traiter les écarts identifiés lors des audits
- Évaluer la conformité légale, réglementaire et contractuelle

## 8 ASSISTANCE À LA REVUE DE DIRECTION

- Préparer les éléments d'entrée de la revue de direction
- Animer la première revue (direction, pilotes, consultants)
- Enregistrer les éléments de sortie de la revue

## 9 ASSISTANCE À LA CERTIFICATION

- Traitement des écarts relatifs à l'audit de certification
- Etablissement du rapport de clôture du projet.