



Evaluation, concept, organisation et coaching du changement

Contexte du projet

Notre consultant a été, en tant qu'employé externe, « Head of Quality & Processes » de l'entreprise. A ce titre, son rôle était également d'assurer les mises en conformité nécessaires à la recertification de l'entreprise et les préparatifs et le passage de l'audit.

Le client

Le client est le leader mondial dans la fourniture de systèmes d'informations dans le domaine du transport public de personnes.

Défis

L'entreprise est en pleine restructuration, en phase d'être vendue, et un nouveau concept de management des processus est en développement. Les commandes des clients présentent des contraintes importantes de coûts et de délais, rendant difficile la disponibilité des employés pour la préparation de l'audit.

L'audit devra malgré tout être préparé dans le délai défini.

Périmètre du projet et rôle de SynSpace

Les certifications ISO 9001 (Système de Management) et ISO 14001 (Environnement) de l'entreprise doivent être renouvelées.

L'objectif était

- de passer l'audit de re-certification ISO 9001 et ISO 14001 de l'entreprise avec succès
- d'étudier un concept de management de processus permettant une meilleure qualité des produits et des services, de réduire les coûts et les délais, de mieux utiliser les forces de l'entreprise, d'éliminer les faiblesses et les doublons, d'améliorer la communication et le travail entre les services

Étapes :

- Définition d'un nouveau concept de gestion des processus
- Mise en place de la nouvelle organisation du management de la qualité et des processus
- Définition et mise en place des processus
- Planification et préparation de la re-certification
- Audit pour la re-certification ISO 9001 & 14001
- Formations des employés

Résultats

- Nouvelle organisation de gestion de la qualité et des processus
- Nouvelle structure des processus, favorisant les interactions entre les services
- Re-certification ISO 9001 et ISO 14001 réussie
- Implémentation de processus standards

Valeur ajoutée

- Certifications ISO 9001 et ISO 14001 de l'entreprises renouvelées
- Processus conformes aux normes, standards et meilleures pratiques
- Amélioration de la compétence des employés dans le management des processus
- Adoption des nouveaux processus par les employés
- Respect des contraintes fixées (temps, coût, qualité et exigences du client)



SynSpace AG
 Hardstrasse 43
 CH-4052 Basel



SynSpace AG
 Rue de Lyon 114
 CH-1203 Genève



SynSpace GmbH
 Kartäuserstr. 49
 D-79102 Freiburg



Jacques Eichinger
 Principal Consultant

phone +41 61 423 08 00
 mobile +33 680 65 61 54
 jacques.eichinger@synspace.com

