



Les 9èmes Rencontres du réseau Qualité en Recherche :

Aller vers la performance des services & activités

Échanges autour de la « Performance des
processus & activités »

- Denis Bertheau
- Emmanuelle Durand
- Loïc Klinger
- Stella Suzanne
- Yaël Hersant
- Alain Rivet

Le concept de performance

Le terme performance vient du latin et a pour origine le terme « perfomare » qui signifie « former entièrement ». Ce terme fait référence à la réalisation d'une action.

Selon Philippe Lorino : « est performance dans l'entreprise tout ce qui, et seulement ce qui contribue à atteindre les objectifs stratégiques ». La performance d'une entreprise s'articule aussi autour de l'amélioration du couple « valeur-coût » et tend ainsi vers la maximisation de la création nette de valeur.

LAROUSSE : Résultat obtenu dans un domaine précis par quelqu'un, une machine, un véhicule (souvent pluriel) : Améliorer ses performances.

MH. Gentil & C. Merle,
Qualita 2015



La performance selon l'ISO 9001 v2015

Selon l'ISO 9000-2015, la performance est un « résultat mesurable » qui peut porter sur des éléments quantitatifs ou qualitatifs tout en restant basée sur des mesures [Iso9000, 2015].

Il s'agit donc d'une façon de caractériser la performance dans le cadre d'un système de management de la Qualité dans le cadre de ce référentiel de certification.

La performance se doit être mise en œuvre au sein du SMQ avec :

- De la surveillance ou de la mesure ;
- Une analyse ou une évaluation ;
- Des audits internes ;
- Une revue de direction ;

La performance selon l'ISO 9001 v2015 (suite)

Les méthodes de mesure et de surveillance restent à description de l'organisme. De même, pour les fréquences de suivi, les résultats attendus, l'analyse et l'évaluation de ces résultats.

Ainsi la performance se décline au travers de la surveillance et la mesure par un ensemble de données :

- Le niveau de la satisfaction client ;
- La conformité des produits ou des services ;
- L'efficacité du SMQ ;
- Le planification et l'efficacité de sa mise en œuvre ;
- L'efficacité des actions mises en œuvre pour les risques et opportunités ;
- Les mesures concernant les prestataires externes ;
- Les résultats des audits internes ;

Pour conclure, la définition performance en Qualité est ce qui permet de mesurer et non le résultat lui-même.

La performance selon l'ISO 9001 v2015 (suite)

9 Évaluation des performances

9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation

9.1.1 Généralités

L'organisme doit déterminer:

- a) ce qu'il est nécessaire de surveiller et mesurer;
- b) les méthodes de surveillance, de mesure, d'analyse et d'évaluation nécessaires pour assurer la validité des résultats;
- c) quand la surveillance et la mesure doivent être effectuées;
- d) quand les résultats de la surveillance et de la mesure doivent être analysés et évalués.

L'organisme doit évaluer la performance ainsi que l'efficacité du système de management de la qualité.

L'organisme doit conserver des informations documentées pertinentes comme preuves des résultats.

9.2 Audit interne

9.2 Revue de direction

c) la performance et l'efficacité du système de management de la qualité;
f) la performance des prestataires externes;

Extrait des données d'entrée de la revue de direction

Un laboratoire performant ?

Qu'est qu'un laboratoire performant ?

- **Du point de vue**
 - Des parties intéressées
 - Du client
 - Des agents
 - Du Directeur de laboratoire
 - Des tutelles



Merci de votre participation



www.cnrs.fr