

Niveau de maturité d'une organisation en terme de démarche qualité				
		Erratique	Artisanal	Maitrisé
Thématique				Niveau requis sur toutes les thématiques pour obtenir la certification ISO 9001:2015
Process Opérationnels	Process cœurs de métier hétérogènes et aléatoires Responsabilités associées non déterminées Exigences contractuelles des clients non clairement définies et/ou non prises en compte	Process cœur de métier répétables mais fort dépendants de certaine(s) personne(s) Culture de l'oral Certaines interfaces mal gérées source de dysfonctionnements Pas d'assurance que toutes les exigences contractuelles des clients sont prises en compte	Process cœur de métier identifiés, décrits (en tant que de besoin) et appliqués de façon homogène Interfaces entre process clairement déterminées et globalement maitrisées Exigences contractuelles des clients déclinées au sein des process	
Contrôle produit	Pas de contrôle du produit Pas d'assurance que le produit livré soit conforme aux exigences du client	Contrôle produit globalement réalisé, mais résultats non documentés Produits non conformes écartés Possible confusion entre produits contrôlés et produits non contrôlés	Contrôles produit méthodiques et systématiques Résultat des contrôles documenté Produits non conformes isolés et enregistrés	
Process Support	Process support (gestion des compétences, informatique, achats, métrologie, ...) hétérogènes et aléatoires Responsabilités associées non déterminées	Process support (gestion des compétences, informatique, achats, métrologie, ...) répétables mais fort dépendants de certaine(s) personne(s) Culture de l'oral	Process support (gestion des compétences, informatique, achats, métrologie, ...) identifiés, décrits (en tant que de besoin), appliqués de façon homogène, et donnant lieu à des informations documentées	
Performance	Pas d'indicateurs de performance Pas d'évaluation de la satisfaction client Pas de traitement des réclamations client	Des indicateurs existent, peu ou pas orientés satisfaction client Réclamations client traitées mais non analysées de façon méthodique	Des indicateurs d'efficacité définis a minima par process Dispositif d'évaluation de la satisfaction client méthodique Dispositif d'enregistrement et d'analyse des réclamations client	
Approche Risques	La notion de risque et d'anticipation est inconnue	Démarche intuitive mais non méthodique : des risques sont identifiés	Gestion des risques et des opportunités basée sur une méthode définie et documentée	
Pilotage	Process non pilotés Pas d'indicateurs de pilotage Pas ou très peu d'échanges Aucune visibilité sur le fonctionnement ni sur les performances des process	Pilotage non méthodique et/ou non systématique Echanges informels Des indicateurs mesurés de façon non systématique Visibilité partielle sur le fonctionnement des process	Pilotage méthodique, systématique et documenté, sur la base d'informations ou indicateurs définis, par le biais de réunions régulières et/ou de responsabilités identifiées	
Evaluation	Pas d'audits internes Pas d'évaluation des données à fins d'amélioration	Evaluation (basée sur des indicateurs et/ou l'évaluation de la satisfaction client et/ou des audits internes) informelle et/ou non méthodique	Evaluation régulière des indicateurs Réalisation régulière d'audits internes Evaluation régulière de la satisfaction client Revue qualité et Revue de direction régulières avec compte-rendu	
Amélioration Continue	Pas d'amélioration Pas de remise en question des pratiques Poids de l'histoire	Analyses des causes des problèmes insuffisante et/ou non documentées Des actions d'amélioration (actions correctives) et face aux risques et opportunités menées de façon occasionnelle et/ou non documentée	Analyses systématiques des causes des problèmes Plans d'actions d'amélioration (actions correctives) et face aux risques et opportunités, documentés, suivis et évalués	
Intégration	Pas de connaissance claire de l'écosystème (parties prenantes) Pas d'objectifs définis par la direction Pas de stratégie	Connaissance informelle de l'écosystème (parties prenantes) Stratégie et objectifs de la direction non clairement documentés et/ou communiqués	Des objectifs au service de la stratégie La démarche (stratégie et/ou objectifs et/ou process) intègre les parties prenantes En particulier, les objectifs comprennent ceux relatifs à la satisfaction du client	
Implication	Chacun travaille comme il l'entend Pas d'esprit d'équipe	Sens du travail bien fait Sens du travail en équipe peu développé Sens du service au client mais ne sait pas dire non	Orientation client : sens du service au client selon des dispositions contractuelles et/ou convenues Appropriation des objectifs de la direction par les collaborateurs	