

Inspectorat & Sols pollués



Management de la qualité

La norme ISO 9001



BRUXELLES ENVIRONNEMENT

IBGE - INSTITUT BRUXELLOIS POUR LA GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

Contenu

1. ISO 9001 en quelques mots
2. ISO 9001 à la Division Inspectorat & Sols Pollués
3. Challenges & Développements
4. SMQ
5. Conclusions

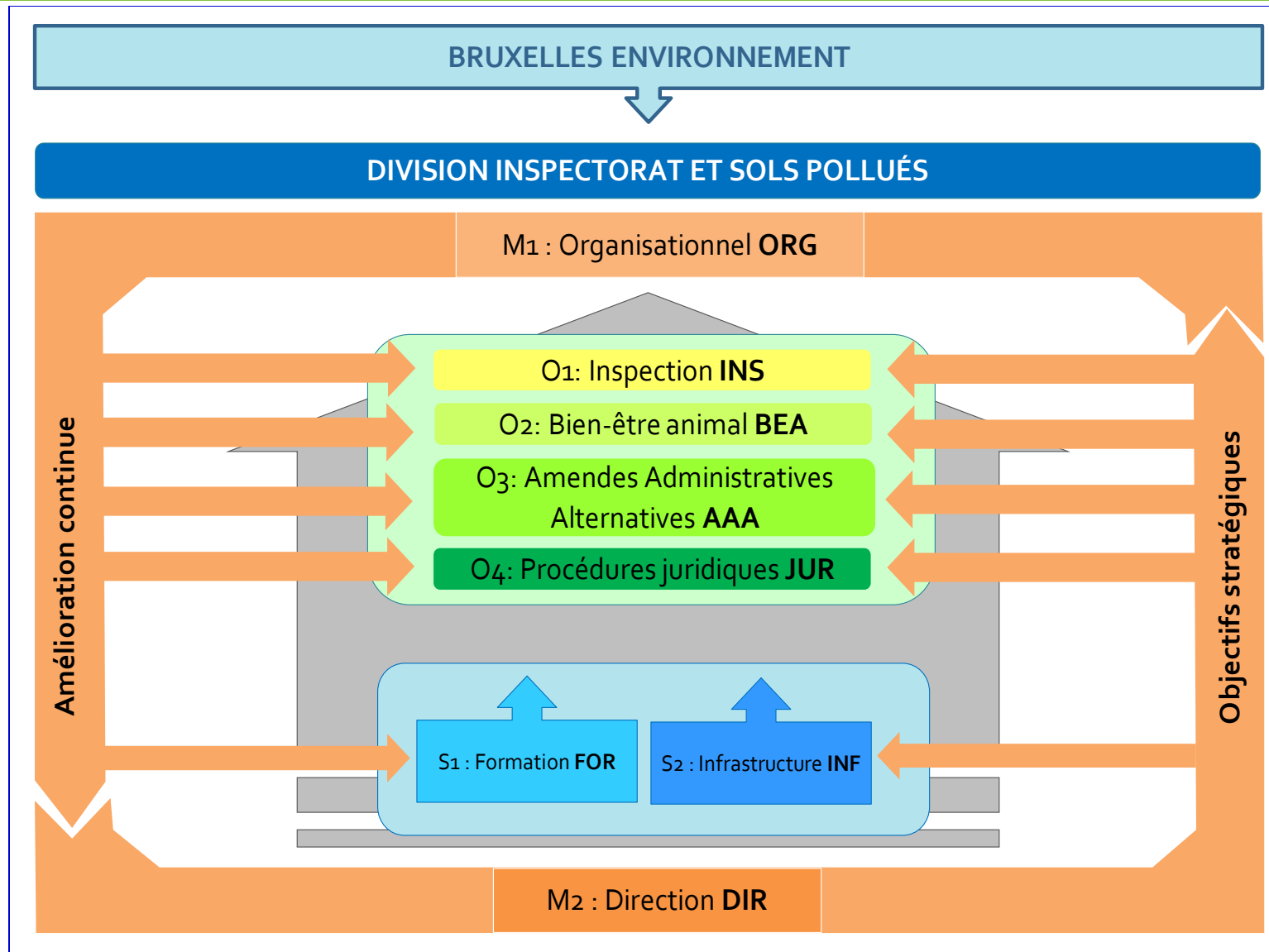


ISO 9001 en quelques MOTS

- Normes applicables à **tous types d'organisation** et de société **publique ou privée** ;
- Avant: Focus sur le **produit**
- Actuellement: Les **services** sont également visés



ISO 9001 à la Div. Insp. & Sols



Challenges & Développements

- Législation environnement & énergie large à faire respecter
 - ▶ Législation évolutive
- Exigences du client = bénéficiaires
- Gestion des budget/dépenses
- Programme/Plan d'inspection
- Développement d'indicateurs de performances



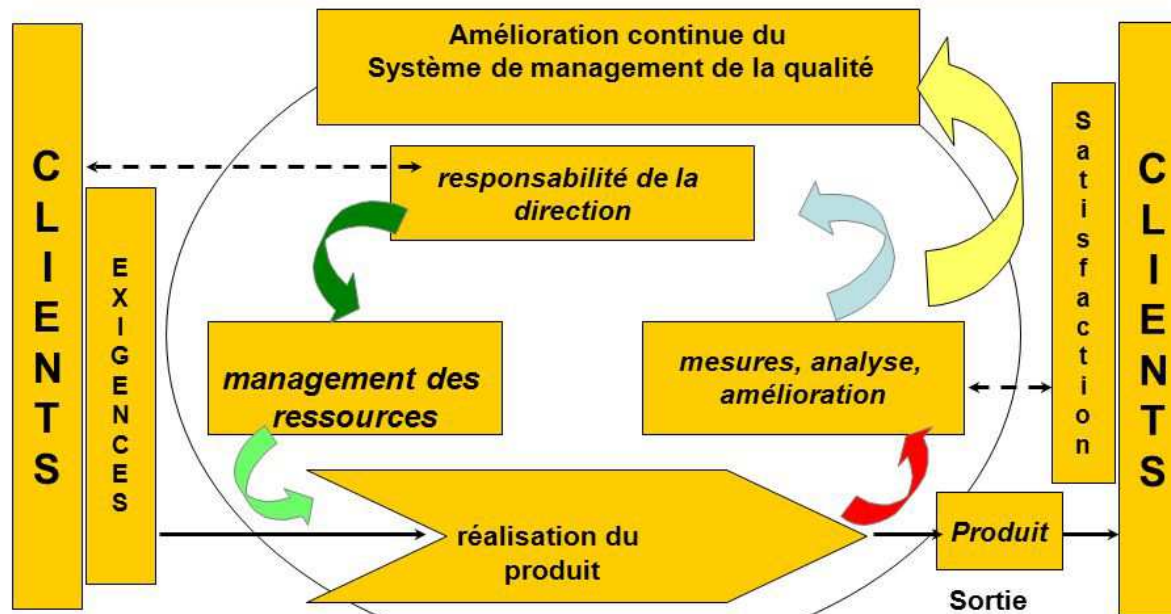
Challenges & Développements

- Nombre important de procédures
- Renforcer la communication interne et externe
- Projets informatiques (surtout autour du thème de la dématérialisation)
- Mise à jour et modernisation des bases de données
- Création de nouvelles procédures et de processus dans le cadre du BEA



SMQ: Quid?

SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE



Conclusions

- Besoin d'un cadre pour implémenter un SMQ
- ISO a été choisi
 - Adaptable à d'autres normes □ ex. ISO 14001
- Concentré de bonnes pratiques managériales
- Début
- Commencer par établir une « cartographie » des processus de notre division
- Procès itératif
- **But**: Garantir une meilleure qualité de nos services à tous les Bruxellois

