



ISO 9001

ISO 9001:2015
mode d'emploi



ISO 9001 est une norme qui établit les exigences relatives à un système de management de la qualité. Elle aide les entreprises et organismes à **gagner en efficacité** et à **accroître la satisfaction de leurs clients**.



Quels avantages apportera-t-elle à mon entreprise ou à mon organisme?

Mettre en œuvre un système de management de la qualité vous aidera à :

- Évaluer le **contexte global** de votre organisme pour mieux établir quelles sont les parties intéressées par vos activités et ce qu'elles attendent de vous. Vous pourrez ainsi clairement **définir vos objectifs** et **identifier de nouvelles opportunités d'affaires**.
- Donner la **priorité aux clients** en veillant constamment à répondre à leurs besoins et à dépasser leurs attentes. Vous vous assurerez ainsi une clientèle régulière, vous pourrez gagner de nouveaux clients et développer votre entreprise.
- Travailler **de façon plus efficace** car tous vos processus seront alignés et compris par l'ensemble du personnel de votre entreprise ou organisme. Vous gagnerez ainsi en productivité et en efficacité, tout en réduisant vos coûts internes.
- Répondre aux **exigences légales et réglementaires** applicables.
- **Conquérir de nouveaux marchés**, car, dans certains secteurs et pour certains clients, la conformité à ISO 9001 est un critère essentiel.
- **Identifier et gérer les risques** associés à votre activité.

Que recouvre le **management de la qualité**?

ISO 9001 est fondée sur **sept principes de management** de la qualité. Si vous observez ces principes, les conditions seront réunies pour que votre organisme ou entreprise crée systématiquement de la valeur pour ses clients. Une fois ces sept piliers en place, il est beaucoup plus facile de mettre en œuvre un système de management de la qualité.

Les sept principes du management de la qualité sont les suivants :

- 1. Orientation client.** Répondre aux attentes des clients – et les dépasser – est la vocation première du management de la qualité. L'orientation client contribue à la réussite sur le long terme de votre entreprise. Il est important que les clients vous accordent leur confiance, mais aussi que vous ne les déceviez pas – il est donc crucial que vous vous adaptiez à leurs besoins futurs.
- 2. Leadership.** Avoir une vision ou une mission claire, portée par une direction forte, sont des éléments essentiels pour que chacun dans l'organisme comprenne les objectifs à atteindre.
- 3. Implication du personnel.** Créer de la valeur pour vos clients est plus facile avec un personnel compétent, responsable et impliqué à tous les échelons de votre entreprise ou organisme.



Vous trouverez plus d'informations sur la valeur et les avantages de ces principes de management de la qualité, ainsi que des conseils utiles pour les mettre en pratique, dans la norme ISO 9000 qui traite des principes essentiels du management de la qualité.

4. Approche processus. Concevoir les activités comme des processus interdépendants constitutifs d'un système aide à atteindre des résultats plus cohérents et prévisibles. Les personnes, équipes et processus ne fonctionnent pas en silos, et l'efficacité sera bien meilleure si chacun connaît les activités de l'organisme et sait comment elles s'articulent les unes avec les autres.

5. Amélioration. Réussir implique de mettre constamment l'accent sur la recherche de possibilités d'amélioration. Il faut rester en phase avec l'évolution interne et externe pour continuer à créer de la valeur pour vos clients. À l'heure actuelle où les conditions changent

si vite, c'est un facteur d'importance capitale.

6. Prise de décision fondée sur les preuves. Prendre des décisions n'est jamais facile, il y a toujours une part d'incertitude. En fondant vos décisions sur l'analyse et l'évaluation de données, vous aurez plus de chance d'obtenir le résultat voulu.

7. Management des relations avec les parties intéressées.

Fonctionner en vase clos n'est plus possible aujourd'hui. Pour des performances durables, il faut bien identifier les relations importantes tissées avec les parties intéressées, notamment vos fournisseurs – et établir un plan pour les gérer.

Par où commencer ?

Il y a plusieurs manières de mettre en œuvre un système de management de la qualité. Diverses ressources offrent des conseils détaillés sur la question. La publication *ISO 9001 pour les PME. Comment procéder* est une source de renseignements utile. Mais voici d'ores et déjà quelques conseils pour démarrer :

Conseil n°1 – Définissez vos objectifs. Pour quelle(s) raison(s) voulez-vous mettre en œuvre la norme ?

Conseil n°2 – Assurez-vous de la participation de la Direction. Il est indispensable que tout le personnel – à tous les échelons – appuie l'initiative et ses objectifs. Si vous rencontrez des difficultés, procurez-vous les brochures *Profiter des avantages d'ISO 9001* et *ISO 9001: En finir avec les idées reçues*.

Conseil n°3 – Déterminez quels processus de votre organisme sont décisifs pour atteindre vos objectifs et répondre aux besoins de vos clients. Pour chacun de ces processus, soyez sûrs de bien cerner les exigences de vos clients et d'être à même de garantir en tout temps que vous y répondez. C'est sur de telles bases que repose votre système de management de la qualité.





Quelle est la **structure** d'ISO 9001:2015?

La norme est constituée d'une suite d'articles traitant des exigences applicables à chacun des aspects d'un système de management de la qualité :

- Articles 0 à 3 – Introduction et domaine d'application de la norme
- Article 4 – Contexte de l'organisme
- Article 5 – Leadership
- Article 6 – Planification
- Article 7 – Support
- Article 8 – Réalisation des activités opérationnelles
- Article 9 – Évaluation des performances
- Article 10 – Amélioration

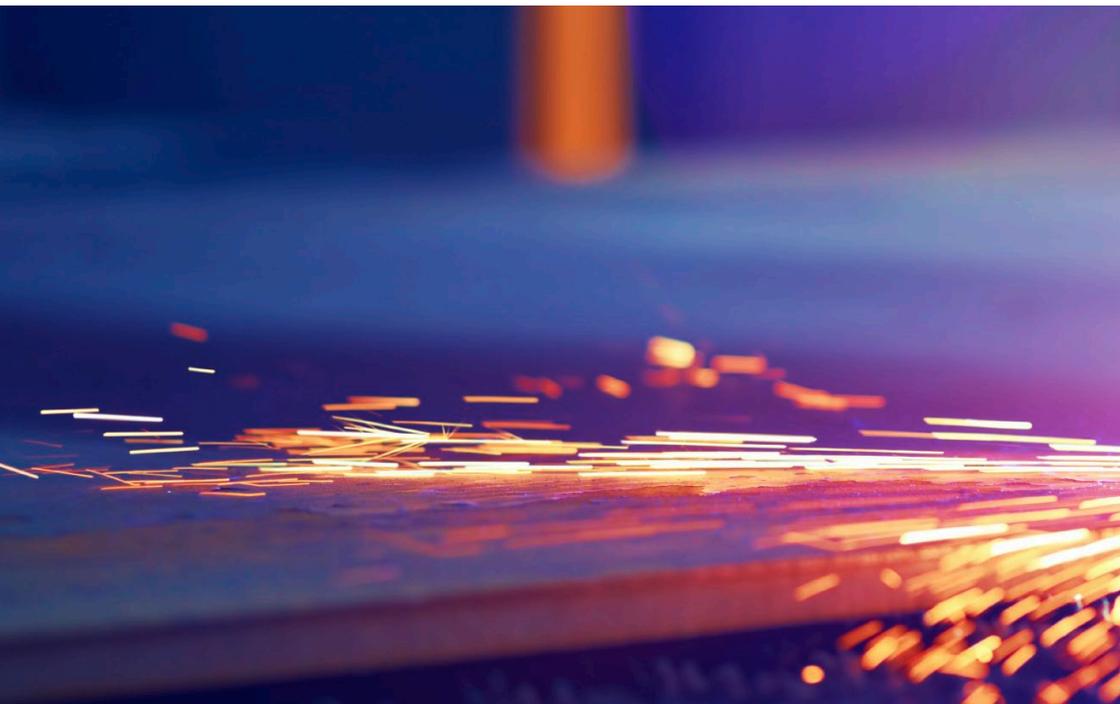
Vous pouvez consulter certains articles de la norme qui sont accessibles gratuitement sur la plateforme OBP de l'ISO (www.iso.org/obp/ui/fr/).

Comment obtenir la **certification ISO 9001**?

La certification ISO 9001 est une option, pas une obligation. Commencez par examiner l'utilité d'une certification pour votre organisme. L'obtention de la certification peut rassurer les clients quant à la conformité de vos produits et services à leurs attentes – et être même, dans certains cas, une condition contractuelle indispensable – mais la mise en œuvre de la norme est avantageuse pour de nombreux organismes que la certification n'intéresse pas.

Si vous souhaitez obtenir la certification, vous aurez besoin d'un organisme compétent, l'ISO ne fournissant pas ce type de service. Quelques conseils pour vos recherches :

- Renseignez-vous sur plusieurs organismes de certification.
- Cherchez à savoir si l'organisme de certification met en œuvre la norme du CASCO appropriée. Le **CASCO** (Comité de l'ISO pour l'évaluation de la conformité) a produit un certain nombre de normes concernant le processus de certification. Le référentiel **ISO/IEC TS 17021-3:2013** établit les exigences pour les



organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management de la qualité.

- **Cherchez à savoir si l'organisme est accrédité. L'accréditation n'est pas obligatoire, un organisme qui n'est pas accrédité peut être parfaitement compétent. L'accréditation est une attestation de compétence délivrée par un organisme tiers.**

Pour trouver un organisme de certification accrédité, contactez l'organisme national d'accréditation de votre pays ou consultez le site de l'International Accreditation Forum.

Qu'est-ce que l'accréditation ?

L'accréditation est la reconnaissance formelle par un organisme indépendant (généralement un organisme d'accréditation) qu'un organisme de certification opère conformément à des Normes internationales – il s'agit en quelque sorte de la certification d'un organisme de certification.



D'autres normes de la famille pourraient vous être utiles

ISO 9001 est la plus connue des normes ISO pour la qualité, mais bien d'autres peuvent encore vous aider à tirer pleinement avantage d'un système de management de la qualité et à mettre la satisfaction client au cœur de vos activités.

Quelques documents sont cités ici, mais vous trouverez de plus amples informations sur la famille des normes relatives à la qualité dans la brochure *Choisir et appliquer les normes de la famille ISO 9000*.

- **ISO 9000** contient des explications détaillées sur les sept principes de management de la qualité, ainsi que de nombreux conseils utiles pour les appliquer à votre façon de travailler. Elle contient également bon nombre des termes et définitions utilisés dans ISO 9001 et est une ressource précieuse pour bâtir un système de management de la qualité réussi.
- **ISO 9004** fournit des lignes directrices pour réaliser des performances durables à l'aide de votre système de management de la qualité.
- **ISO 19011** fournit des lignes directrices sur l'audit de systèmes de management selon les exigences d'ISO 9001. Les audits internes permettent de confirmer le bon fonctionnement prévu de votre système de management de la qualité et constituent une bonne préparation préalable à un audit externe, si vous optez pour une certification par tierce partie.





Organisation internationale de normalisation

Secrétariat central de l'ISO
Chemin de Blandonnet 8
Case Postale 401
CH – 1214 Vernier, Genève
Suisse

iso.org

© ISO, 2019
Tous droits réservés
ISBN 978-92-67-20640-0

