

MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ : ISO 9001

- I. Généralités sur la norme ISO 9001 version 2015
- II. Principes de management de la qualité
- III. Exigences de la norme ISO 9001 version 2015
- IV. Mise en place d'une démarche qualité
- V. Démarche de certification pour la norme ISO 9001

Définitions :

La qualité : c'est l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire les exigences

Une démarche qualité : est un projet d'entreprise mis en œuvre pour maîtriser la qualité, assurer la qualité, planifier la qualité ou améliorer les produits et services, les processus, les procédés de production, la satisfaction client et plus largement améliorer la performance d'un organisme et la satisfaction de toutes les parties intéressées (clients, fournisseurs, collaborateurs, actionnaires...)

Il existe plusieurs raisons qui peuvent pousser une entreprise à se lancer dans une démarche qualité :

- ✓ *La pression des concurrents*
- ✓ *Les exigences réglementaires*
- ✓ *La réclamation et exigences des clients*
- ✓ *La nécessité d'améliorer la qualité des produits et des services*
- ✓ *Le besoin de baisser les coûts de production*
- ✓ *La nécessité d'améliorer l'organisation et le management de l'entreprise*
- ✓ *Envie de reconnaissance externe*

...

Avantage interne

- ✓ *Réduction des dysfonctionnements dans l'entreprise*
- ✓ *Réduction des coûts de non qualité*
- ✓ *Une meilleure image de l'entreprise*
- ✓ *Fiabilisation des contrôles et des processus*
- ✓ *Amélioration des méthodes de travail et le savoir faire*
- ✓ *Mise en place une organisation efficace orientée résultats*
- ✓ *Motivation de personnel autour d'un projet d'entreprise*
- ✓ *Une plus grande rigueur dans les méthodes*

...

Avantage externe

- ✓ *Amélioration de la qualité des produits et services*
 - ✓ *Le client au cœur de l'entreprise*
 - ✓ *Amélioration de la satisfaction et de la fidélisation des clients*
 - ✓ *Une meilleure connaissance des besoins des clients*
 - ✓ *Une meilleure anticipation des futurs besoins des clients*
 - ✓ *Acquisition de nouveaux marchés*
 - ✓ *Instauration d'un climat de confiance avec les clients*
 - ✓ *Obtention d'une reconnaissance externe : certification ISO 9001*
- ...