

Norme Iso 9001

L'ISO 9000 comprend un ensemble de normes définies principalement pour le **management de la qualité**. Parmi elles, la norme ISO 9001 se concentre sur la qualité des produits et/ou services de l'entreprise.

→ Qu'est-ce que la norme ISO 9001 ?

La **norme ISO 9001** définit des critères de **management liés à la qualité**, applicables à toutes entreprises ou organismes de toutes activités, prestataires de services également.

Ces entreprises pourront, grâce à l'obtention de cette norme, être certifiées ISO 9001 si les exigences sont bien appliquées.

La norme ISO 9001 est internationale : cette dernière s'applique dans tous les pays du globe.

De façon globale, cette norme vise à assurer :

- La satisfaction globale des clients
- L'amélioration continue au sein de l'entreprise
- Le respect de la réglementation
- L'amélioration du leadership
- Des conseils avisés pour atteindre les objectifs donnés par la norme

La norme ISO 9001 comprend des exigences à mettre en œuvre par les entreprises, leur donnant ainsi la possibilité d'aller vers une amélioration de leur processus et d'une éventuelle certification :

- **Contexte**

Définir les processus et le système de management selon l'activité et la taille de l'entreprise

- **Leadership**

Définir des orientations et objectifs majeurs, suivi par la Direction

- **Réalisation des activités opérationnelles**

Identifier les ressources humaines et matérielles nécessaires pour la réalisation du produit ou service

- **Support**

Analyser les besoins de sa clientèle, sa satisfaction et ses exigences, réaliser des audits internes avec revue de direction

- **Evaluation des performances**

Evaluer les fournisseurs par le biais de critères (prix, qualité, délais, etc.) et contrôler la conformité des achats réalisés

- **Planification**

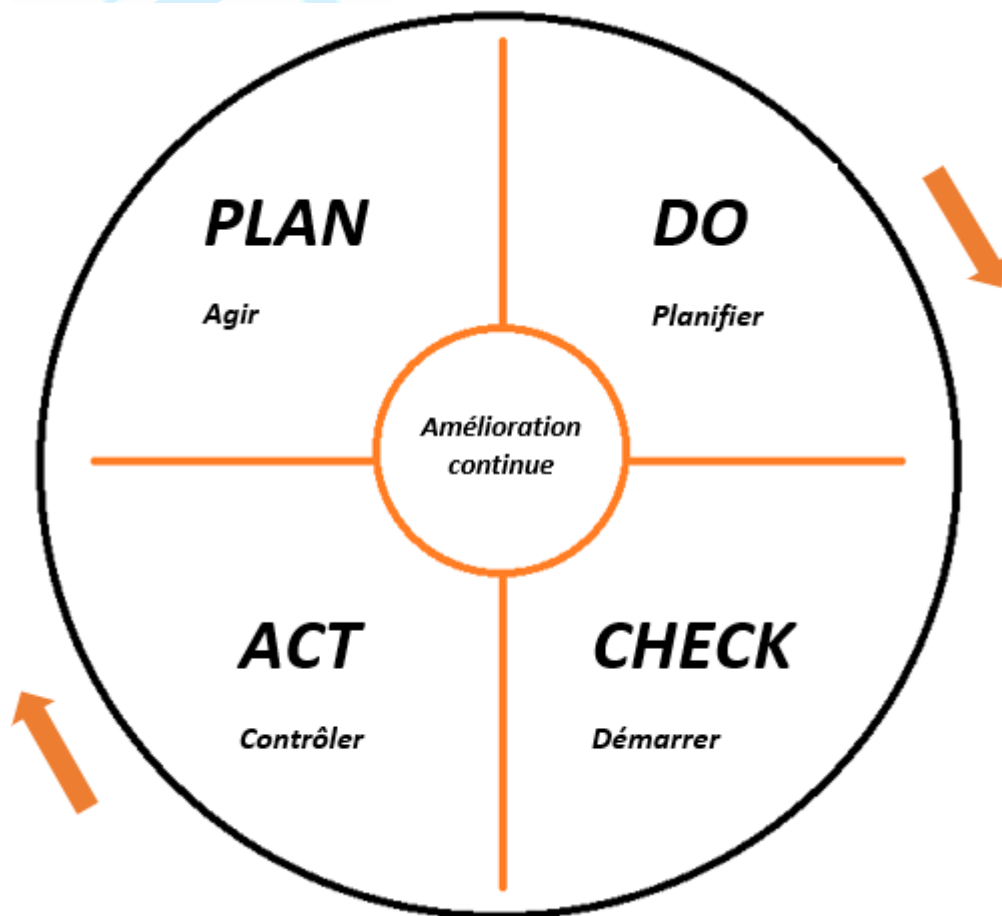
Planifier la conception des produits et/ou services avec un suivi détaillé

Planifier la production et la protection selon les moyens de l'entreprise, puis assurer sa traçabilité

- **Amélioration**

Surveiller la satisfaction client et les processus, assurer un suivi des produits non conformes et trouver les causes des défauts, mettre en place des actions correctives et préventives, assurer des audits

Afin d'aider les organisations à mettre en place des solutions ciblées, le **PDCA** (Plan, Do, Check, Act) est un outil pratique pour définir de premiers plans d'action :



A savoir : la **norme ISO 9001** comprend une liste d'exigences, mais c'est à l'entreprise de trouver les solutions les plus adaptées à son fonctionnement interne.

La norme ISO 9001 vise principalement à l'amélioration des performances de l'entreprise et à la recherche d'une meilleure qualité et satisfaction client d'un point de vue général. C'est un vrai outil de pilotage pour toute entreprise en quête d'amélioration.