



Questions et réponses sur la gestion de la qualité selon la norme ISO 9001

Nos experts ont répondu pour vous aux questions les plus fréquentes.

Vous souhaitez en savoir plus ?

Prenez contact avec nos experts !

QUELS SONT LES OBJECTIFS D'UN SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ ?

Avec un système de gestion de la qualité (QM), une entreprise s'efforce d'atteindre les objectifs suivants par une action systématique dans tous les domaines :

- L'aptitude des produits et des services à répondre aux attentes des clients peut être comprise et évaluée en permanence.
- L'efficacité de l'action systématique peut être mesurée régulièrement.
- La qualité des produits ou des services liés aux besoins des clients peut être améliorée en permanence.

QUELLE EST LA VALEUR AJOUTÉE D'UN SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ ?

Un système de gestion de la qualité vise à améliorer la qualité. L'objectif premier est d'améliorer la qualité des produits et des services ainsi que la satisfaction des clients.

Un système de gestion de la qualité influe en fin de compte sur le maintien et l'élargissement de la clientèle et, partant, sur les résultats financiers de l'entreprise. La norme ISO 9001 vous permet d'établir des processus qui définissent la manière dont votre organisation fonctionne et aborde un environnement commercial dynamique.

UNE ENTREPRISE PEUT-ELLE RÉELLEMENT DEVENIR EFFICACE GRÂCE À LA CERTIFICATION ISO 9001 ?

Avec la certification ISO 9001, une tierce partie indépendante confirme la mise en oeuvre d'un système de gestion de la qualité fonctionnel. Le système de gestion de la qualité doit donc être évalué de manière plus rigoureuse qu'il ne le serait s'il était évalué en interne. Le respect et la vérification régulière des exigences de la norme ISO 9001 se traduisent par une plus grande efficacité et de meilleures performances.

QUELS SONT LES AVANTAGES D'UN SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ ?

Les avantages d'un système de gestion de la qualité certifié selon la norme ISO 9001 sont les suivants :

- Des responsabilités claires
- Des processus simples qui sont généralement mieux mis en oeuvre
- Une plus grande confiance dans la direction
- De meilleures relations avec les fournisseurs
- Meilleure compréhension des besoins des clients
- Meilleur effet de levier vis-à-vis des banques et des compagnies d'assurance
- Avantage concurrentiel, par exemple dans le cas d'appels d'offres publics

QUELLES SONT LES CONDITIONS PRÉALABLES À LA MISE EN OEUVRE ET À LA CERTIFICATION D'UN SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ ?

Les conditions préalables à la mise en oeuvre d'un système de gestion de la qualité sont les suivantes :

- La volonté d'agir systématiquement
- La volonté de diriger de manière transparente
- Les conditions préalables à la certification d'un système de gestion de la qualité ISO 9001 sont les suivantes
- Compréhension de la norme ISO 9001
- La volonté d'expliquer (et surtout de documenter) le système.
- La volonté d'expliquer (et surtout de documenter) les activités

QU'EST-CE QUE LE PROCESSUS DE CERTIFICATION SELON ISO 9001 ?

1. Audit préliminaire (facultatif)

Les auditeurs procèdent à une évaluation préliminaire. Ce faisant, ils déterminent les exigences de la norme ISO 9001 qui, le cas échéant, ont déjà été mises en oeuvre dans votre entreprise.

2. Audit de certification

Le processus de certification se déroule en deux étapes. L'équipe d'audit vérifie, entre autres, si votre système de gestion de la qualité répond déjà aux exigences de la norme ISO 9001. Ensuite, vous devez démontrer l'application pratique et l'efficacité de votre système de gestion de la qualité.

3. Attribution du certificat

Après avoir obtenu la certification, votre entreprise recevra le certificat de système de gestion de la qualité conforme à la norme ISO 9001. Ce certificat atteste de la conformité à la (aux) norme(s) et de l'engagement à respecter les exigences. En outre, votre entreprise sera enregistrée dans notre base de données de certificats en ligne, Certipedia, et vous pourrez annoncer la certification de votre système de gestion de la qualité avec le sceau du TÜV Rheinland.

4. Audits de surveillance

Dans le cadre des audits de surveillance annuels, nous vérifions l'optimisation continue des processus et nous nous assurons que votre entreprise est toujours conforme à la norme.

5. Recertification

En vous recertifiant dans les trois ans, vous pourrez poursuivre votre processus d'amélioration continue et documenter votre engagement vis-à-vis de vos partenaires et clients.

LA CERTIFICATION ISO 9001 PEUT-ELLE ÊTRE COMBINÉE AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS ?

ISO 9001 est une norme neutre sur le plan sectoriel et convient donc à la certification des systèmes de gestion de la qualité de toutes les entreprises. Les audits réalisés conformément à la norme ISO 9001 peuvent être combinés avec d'autres audits sectoriels portant sur les systèmes de gestion de la qualité ainsi que sur d'autres systèmes de gestion.

Profitez d'une certification combinée !

N'hésitez pas à nous contacter!

experts se tiennent à votre disposition
pour répondre à vos questions.

[ONLINE CONTACT](#)



TÜV Rheinland France
20 ter rue de bezons
CS 60030
92415 Courbevoie Cedex
Tel.: + 33 1 409 22300
trfcontact@fr.tuv.com



www.tuv.com/fr/iso9001

