



# ISO 9001



**En finir** avec  
les idées reçues



## ISO 9001:2015, qu'est-ce que c'est ?

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.

## ISO 9001, un document daté conçu pour les entreprises des années 1990 ?

Publiée pour la première fois en 1987, ISO 9001 est effectivement utilisée depuis de nombreuses années, mais elle est régulièrement mise à jour pour rester en adéquation avec le contexte économique actuel. Dans sa toute dernière version, ISO 9001:2015 intègre des éléments nouveaux : l'accent est davantage mis sur les parties intéressées et le contexte de l'organisme pour suivre l'évolution des besoins des entreprises modernes.

La norme est conçue pour être utilisée par différents types d'organismes – les objectifs en termes de « qualité » ou de « besoins des clients » sont donc génériques et ne sont donc pas spécifiés. Elle prévoit en revanche que les organismes doivent définir eux-mêmes leurs objectifs et chercher constamment à améliorer leurs processus pour les atteindre.

## ISO 9001, c'est compliqué ?

Non. La norme ISO 9001 peut paraître compliquée de prime abord, mais les concepts de base sont très simples. Les sept principes du management de la qualité qui sous-tendent la démarche, vous seront d'un grand recours pour démarrer et pour définir votre système de management de la qualité. En outre, vous trouverez une importante documentation d'accompagnement auprès du membre de l'ISO dans votre pays, des experts de l'ISO/TC176/SC 2, ainsi que sur le site Web de l'ISO ([www.iso.org](http://www.iso.org)).

## ISO 9001, c'est réservé aux grandes entreprises ?

Non. La norme peut être utilisée par des organismes de toutes sortes et de toutes tailles. Les petites entreprises n'ont pas nécessairement de responsables qualité, mais elles peuvent bel et bien tirer avantage de la mise en œuvre de la norme. Des conseils spécifiques sont réunis à leur intention dans le manuel *ISO 9001 pour les PME. Comment procéder*, disponible auprès du membre de l'ISO dans votre pays ou sur l'ISO Store.



## ISO 9001, c'est cher ?

La norme elle-même peut être achetée à un prix raisonnable auprès du membre de l'ISO dans votre pays ou sur l'ISO Store. La certification à la norme – qui n'est pas obligatoire – entraînera des dépenses qui varieront en fonction de l'organisme de certification choisi (l'ISO ne propose pas de services de certification) et de votre lieu d'implantation. Certaines entreprises peuvent également vouloir faire appel à un consultant externe. Ce n'est pas forcément nécessaire, d'autant que vous trouverez de nombreux conseils utiles pour vous guider dans les publications mises à disposition par l'ISO et ses membres.

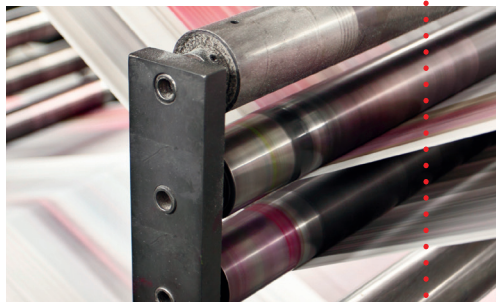
## ISO 9001 peut augmenter mes bénéfices ?

ISO 9001 peut avoir des retombées financières avantageuses de différentes façons :

- Utiliser ISO 9001 peut vous faire gagner en productivité et en efficacité, ce qui fera baisser vos coûts.
- Utiliser ISO 9001 peut améliorer l'expérience client, ce qui vous amènera de nouvelles commandes, un accroissement des ventes et, donc, des revenus supplémentaires pour votre entreprise.
- Obtenir la certification selon ISO 9001 peut renforcer votre notoriété, ce qui vous permettra d'attirer de nouveaux clients.

## ISO 9001, c'est uniquement pour l'industrie manufacturière ?

Non, la norme peut être utilisée par tout type d'organisme, y compris par les prestataires de services comme les hôpitaux, les banques ou les universités. D'ailleurs, cette toute dernière version de la norme a précisément été pensée pour être plus accessible aux organismes n'appartenant pas au secteur de la production.



## ISO 9001, c'est un lourd fardeau administratif ?

Pas nécessairement ! La mise en œuvre de la norme exige la tenue et la conservation d'informations documentées sur différents aspects, mais ils sont relativement peu nombreux. La norme est conçue pour une grande souplesse d'application, vous pourrez donc trouver des modalités d'implantation adaptées à votre organisme, sans charge administrative inutile.

## Quels avantages pour mon entreprise ou 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.

### Organisation internationale de normalisation

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

# iso.org

© ISO, 2015  
Tous droits réservés  
ISBN 978-92-67-20639-4

