



# ISO 9001

## Système de Management de la Qualité

L'ISO 9001 est un Système de Management de la Qualité internationalement reconnu qui met en avant la satisfaction client au travers de l'amélioration continue de l'efficacité de votre organisation.

La certification de votre Système de Management de la Qualité atteste de votre engagement en matière de satisfaction clients, d'amélioration continue et d'homogénéité. Le référentiel ISO 9001.2000 définit les exigences pour un système de management de la qualité qui optimisera, votre capacité à délivrer des produits conformes aux attentes de vos clients.

Une évaluation indépendante et la certification de votre Système de Management de la Qualité par DNV fournissent l'assurance aux marchés sur lesquels vous opérez qu'une démarche efficace de management de la qualité est en place au sein de votre entreprise.

### QU'EST-CE QUE LA NORME ISO 9001

- L'ISO 9001 fournit un modèle de Système de Management de la Qualité qui se concentre sur l'efficacité des processus opérationnels pour atteindre les résultats escomptés.
- Le référentiel favorise l'adoption d'une approche processus en mettant l'accent sur les exigences, la valeur ajoutée, la performance et l'efficacité des processus et l'amélioration continue au travers de mesures objectives.

- Les versions précédentes de l'ISO 9001 étaient adaptées aux industries manufacturières et demandaient une documentation importante. La version actuelle est plus générique et s'applique à tous types de structures, quels que soient leurs types, tailles ou produits délivrés.

### EN QUOI, LA CERTIFICATION ISO 9001 EST-T-ELLE PROFITABLE À MES ACTIVITÉS ?

La certification selon l'ISO 9001 démontre à vos clients potentiels, la capacité de votre organisation à satisfaire leurs besoins et exigences. Ce qui concoure à :

- Accroître la confiance et la satisfaction des clients, ce qui en retour peut favoriser la croissance des activités.
- Créer un avantage concurrentiel car de plus en plus d'entreprises posent la certification de leurs fournisseurs et sous-traitants, comme un préalable devant être rempli avant de leur confier des affaires.



Délivré par un organisme de certification Tierce-Partie, un certificat ISO 9001 démontre vos engagements en matière de satisfaction clients et d'amélioration continue et atteste que le Système de Management de la Qualité de votre entreprise a été évalué selon le référentiel et estimé conforme.

L'ISO 9001 n'est pas conçue pour vous dire comment gérer votre entreprise au quotidien, mais plutôt pour vous aider à être conforme dans le respect de vos cultures, pratiques et méthodes opérationnelles propres. Le référentiel favorise la culture interne d'amélioration continue.

L'ISO 9001 est doublement utile dans la perspective de réduction des défaillances, en prévenant les erreurs récurrentes et en identifiant les déviations potentielles. Cette diminution des écarts induits des bénéfices par les réductions de coûts qu'elle génère.

#### COMMENT PUIS-JE PRÉPARER MON ENTREPRISE À LA CERTIFICATION ?

Il est essentiel que vos collaborateurs et vous-même soyez motivés, impliqués et ayez fixé des échéances claires pour la mise en place et l'évaluation.

Ce qui comprend :

- L'identification des exigences clients.
- L'identification de la réglementation applicable.
- La mise en œuvre d'objectifs et de plans d'action de progrès.

Durant le déploiement de la démarche qualité et préalablement à l'engagement de toute certification, votre société aura du réaliser des audits internes et des revues de Direction.

#### LA RISK BASED CERTIFICATION™ – ADAPTÉE À VOS BESOINS SPÉCIFIQUES

Au travers d'audits plus centrés sur vos préoccupations, la Risk Based Certification, méthodologie exclusive de DNV vise à vous apporter plus de valeur ajoutée. Nous commençons par vous demander quels sont vos risques Qualité les plus significatifs. Sur cette base, nous arrêtons conjointement certains Domaines Prioritaires et adaptons le programme de l'audit pour balayer plus spécifiquement les processus concernés. Ce qui est fondamental pour aider votre entreprise à identifier des axes majeurs de progrès.

En offrant au Top Management, une information structurée et centrée sur la capacité de l'organisation à atteindre les objectifs, nous apportons plus de valeur qu'aucun autre organisme de certification.