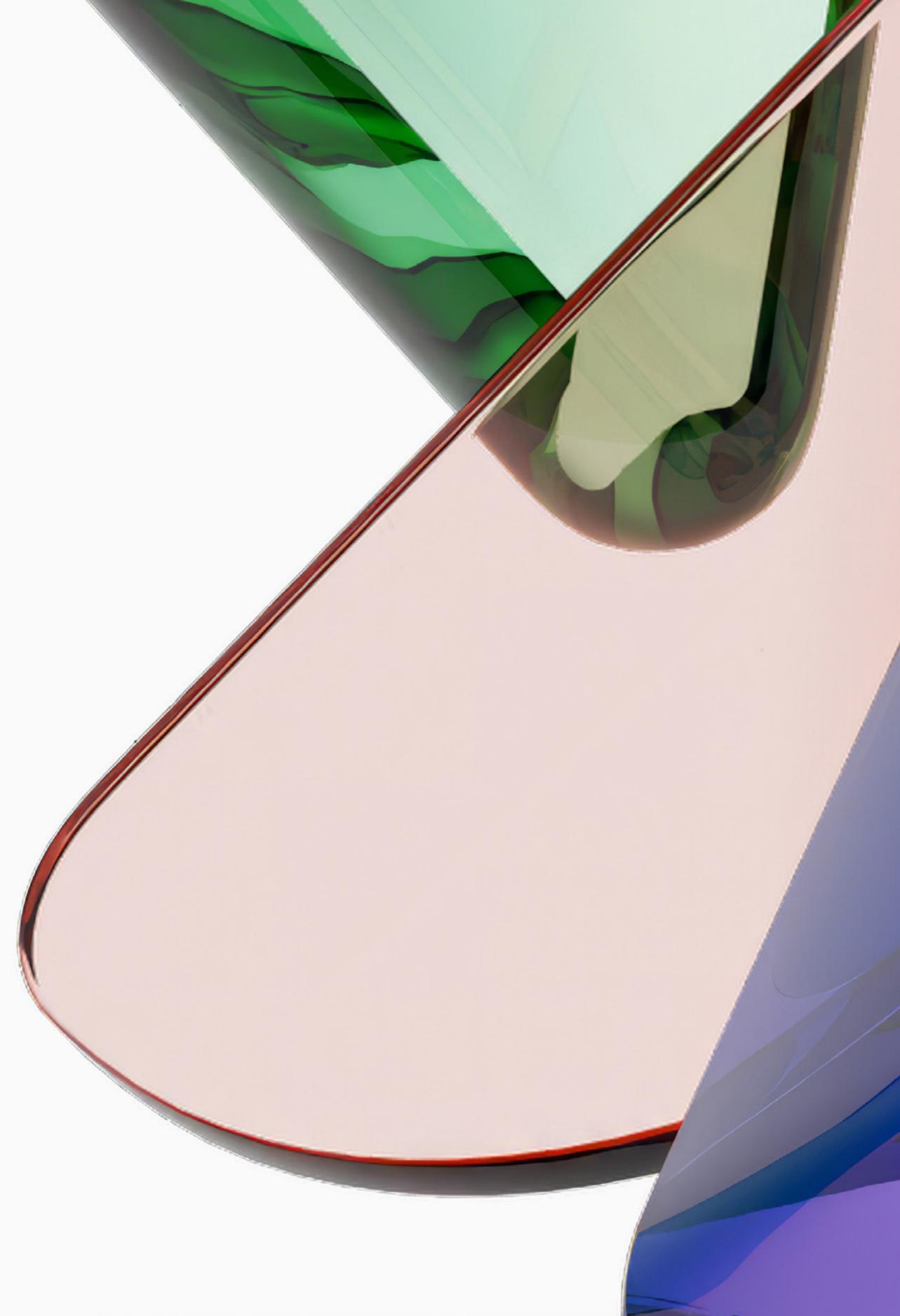




Intégrer l'excellence au sein de votre organisation :

Votre guide du système de gestion
de la qualité ISO 9001



Systeme de gestion de la qualite : La base d'une entreprise forte

À une époque marquée par des changements constants, les organisations se tournent vers les meilleures pratiques reconnues à l'échelle internationale pour répondre aux besoins et aux attentes évolutives des clients, des parties prenantes et des autorités de régulation.

C'est pourquoi plus d'un million d'organisations dans le monde ont obtenu la certification ISO 9001, la norme de gestion de la qualité la plus adoptée dans le monde¹.

Un système de management de la qualité (QMS) basé sur la norme ISO 9001 permet aux organisations d'offrir un niveau d'excellence à long terme, fiable et durable. Il fournit aux organisations le cadre de politiques, de processus et de procédures nécessaires pour créer une culture d'amélioration continue qui inspire la confiance.

66%



des entreprises certifiées avec l'ISO 9001 ont constaté une amélioration de leurs produits et services, tandis que 65 % d'entre elles ont observé un renforcement de la confiance des clients²



1. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

2. <https://www.bsigroup.com/en-GB/capabilities/quality-management/iso-9001-quality-management-systems/>

En mettant en œuvre et en obtenant la certification d'un système de gestion de la qualité, votre organisation peut améliorer ses résultats en optimisant ses activités, en conduisant des efforts continus d'amélioration et en s'adaptant aux besoins de ses clients. En mettant en place une culture de développement et d'excellence continue, vous pouvez ouvrir de nouvelles opportunités de marché, stimuler la production et renforcer votre capacité d'adaptation à l'avenir.

Dans ce guide, nous vous montrons comment la certification du QMS ISO 9001 peut vous aider à

- saisir de nouvelles opportunités ;
- optimiser les activités ;
- renforcer la collaboration ;
- favoriser l'innovation ;
- améliorer les résultats ;
- opérer de manière durable ;
- s'adapter et répondre aux défis ; et
- satisfaire davantage les clients.



Comment la gestion de la qualité est-elle redéfinie ?

Les nouvelles technologies, les méthodologies continues et les environnements de travail hybrides redéfinissent les attentes et créent de nouvelles opportunités de développement pour les entreprises.

En conséquence, les responsables de la qualité travaillent de manière stratégique et collaborative pour répondre aux besoins des clients, des parties prenantes et des organismes de réglementation. Ils usent de plus en plus de leur influence pour promouvoir une culture de la qualité au sein de l'organisation, en encourageant leurs collègues à concevoir la gestion de la qualité comme un processus et un état d'esprit plutôt que comme une check-list.





À quoi ressemble une gestion de la qualité prête pour l'avenir ?

- Conforme à de nombreuses réglementations en matière de qualité et de sécurité ;
- Capable de faire face à la complexité de la chaîne d'approvisionnement ;
- Centrée sans cesse sur le client ;
- Une prise de décision fondée sur des données qui permet une amélioration continue ;
- Des employés engagés, une culture de la qualité; et
- Un engagement visant à réduire l'impact sur l'environnement.

Six grands moteurs de l'évolution de la gestion de la qualité

- Hausse des attentes des clients en ce qui concerne la qualité des produits et des services
- Augmentation de la complexité due aux chaînes d'approvisionnement mondiales et aux réglementations ;
- Innovations en matière de qualité 4.0 (IA, blockchain, apprentissage automatique) ;
- Maturité de la gouvernance ESG et des principes de conception durable ;
- Demande de vérifications indépendantes fiables et reconnues ; et
- Des méthodologies continues et agiles (par exemple, Lean Six Sigma).



Réduire la complexité grâce au système de gestion de la qualité ISO 9001

La norme ISO 9001 sur les systèmes de gestion de la qualité offre aux organisations un cadre structuré qui leur permet de développer les politiques, les processus et les procédures nécessaires à la planification et à l'exécution dans leurs principaux domaines d'activité.

Son intégration contribue à réduire la complexité, la discordance et l'incertitude au sein d'une organisation, tout en répondant aux exigences et aux attentes des clients.

Éléments d'un QMS basé sur la norme ISO 9001

Approche centrée sur le client

Les organisations doivent comprendre et satisfaire les besoins, les exigences et les attentes des clients.

Leadership

Les hauts responsables doivent faire preuve d'engagement à l'égard du système de management de la qualité, en définissant une vision et une ligne directrice pour leur entreprise et en impliquant tous les employés.

Approche processus

Le fait de considérer les activités comme des processus fonctionnant comme un système contribue à l'efficacité lorsqu'il s'agit d'atteindre les résultats souhaités.

Amélioration continue

Les organisations doivent améliorer en continu leurs processus et leurs résultats généraux.

Prise de décision fondée sur des données factuelles

Les décisions fondées sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont plus susceptibles de produire les résultats souhaités.

Gestion des relations

Une organisation et ses prestataires externes sont interdépendants, et une relation mutuellement bénéfique renforce la capacité des deux parties à créer des valeurs.

Intégrer la qualité et l'excellence au sein de votre organisation

En plus d'être bénéfique pour les entreprises, un QMS basé sur l'ISO 9001 a également un impact positif sur la société. Il le fait en réduisant les déchets, en introduisant sur le marché des produits plus abordables et de meilleure qualité, et en favorisant les innovations qui contribuent au progrès de la société. De nombreuses organisations intègrent également la norme ISO 14001 (système de management environnemental) à leur QMS, ce qui se traduit par une meilleure gestion de l'environnement.

La certification du système de gestion de la qualité ISO 9001 a entraîné une rentabilité supérieure pour la majorité des entreprises interrogées, y compris aux États-Unis, au Brésil, en Chine et en Inde, par rapport aux entreprises non certifiées³.

3. An Empirical Investigation Into The Impact Of ISO 9001 Certification: A Comparative Study, International Journal Of Business & Management Studies, C.P. Kartha, 2022 <https://ijbms.net/assets/files/1644686280.pdf>





La certification ISO 9001 par une tierce partie reconnue tel que BSI apporte de nombreux avantages à une organisation. Elle apporte crédibilité et indépendance à vos affirmations, car le processus de certification implique un audit externe, au cours duquel un auditeur indépendant mesure l'efficacité du QMS d'une organisation par rapport aux exigences de la norme ISO 9001.

L'impact de la certification ISO 9001 par BSI⁴

- 66 % des entreprises témoignent d'une amélioration de leurs produits et services
- 60 % constatent une baisse du nombre d'erreurs
- 65 % observent une augmentation de la confiance des clients



Quels sont les avantages de la certification ISO 9001 pour les entreprises ?

La confiance des clients

La confiance est devenue une denrée incroyablement puissante à une époque où les attentes des clients ne cessent de croître et où la fidélité à la marque est volatile. Pour établir et maintenir la confiance des clients, les organisations doivent améliorer leurs résultats et fournir constamment des produits et services de haute qualité, associés à une communication transparente et réactive.



La certification ISO 9001 peut aider les organisations à :

- démontrer qu'un système de management de la qualité fiable est en place pour répondre aux attentes des clients;
- garantir qu'une organisation adhère aux principes de gestion de la qualité reconnus à l'échelle internationale;
- renforcer la fidélité des clients grâce à des processus de QMS qui permettent de collecter les commentaires des clients et d'y donner suite; et
- signaler que l'organisation s'engage à respecter les normes de qualité par le biais d'un audit indépendant.

Amélioration de l'entreprise

Les changements technologiques rapides, la forte concurrence, la carence en talents et la complexité des chaînes d'approvisionnement obligent les entreprises à s'adapter en permanence et à optimiser leurs activités. Cela nécessite un investissement continu dans l'innovation, l'amélioration des processus et les talents afin de garantir que la qualité des produits réponde aux normes les plus exigeantes.

La certification ISO 9001 peut aider les organisations à :

- optimiser leurs résultats, diminuer les déchets, réduire les coûts et minimiser les erreurs par une approche basée sur les processus ;
- identifier, évaluer et traiter les risques de manière proactive grâce à une approche basée sur les risques ;
- renforcer l'engagement des employés en définissant clairement les rôles et les responsabilités ; et
- offrir à la main-d'œuvre de nouveaux ensembles de compétences qui lui permettent de stimuler l'innovation ou de faire face aux changements.



Accès au marché

La mondialisation a considérablement élargi les horizons des organisations, offrant des opportunités sans précédent. Pour les responsables de la qualité, cela représente une chance unique de prouver leur conformité à une multitude de normes réglementaires, de répondre aux exigences de certifications régionales et de naviguer à travers les attentes culturelles diverses. Cela impose une approche stratégique, informée et proactive de la gestion de la qualité.



La certification ISO 9001 peut apporter aux organisations plusieurs bénéfices :

- Ouvrir de nouvelles opportunités et accéder à des marchés jusqu'alors inaccessibles sans la certification ISO 9001;
- Favoriser la performance et la croissance durable de l'entreprise grâce à des améliorations continues ;
- Garantir la conformité aux exigences légales et réglementaires, réduisant ainsi le risque d'amendes.

Votre partenaire vers le progrès

La certification du système de gestion de la qualité ISO 9001 par BSI vous permet de générer des opportunités et de stimuler la croissance de votre entreprise grâce à un niveau d'excellence permanent.

Nos auditeurs sont particulièrement bien placés pour vous aider, grâce à leur expérience et à leur expertise en matière de gestion de la qualité dans de nombreux secteurs industriels. Leur sens aigu de la technique et de l'entreprise leur permet de vous apporter un soutien inégalé et de vous aider à identifier les possibilités d'amélioration.

En tant que partenaire de confiance, nous offrons des formations et qualifications sur le système de gestion de la qualité ISO 9001, des pré-évaluations, des audits et des certifications, afin de vous aider à entrer dans une nouvelle ère de gestion de la qualité et de progresser plus rapidement vers un monde plus durable.





Nous pouvons également vous proposer un programme d'audit hybride pour améliorer votre expérience en matière de certification. Non seulement il est entièrement optimisé pour répondre à vos besoins, mais il aide également votre organisation à réduire les émissions, à optimiser les processus et à devenir plus efficace.

BSI Connect, notre plateforme d'audit centralisée, vous permet de collecter, d'analyser et de partager des données d'audit à tout moment, tandis que notre présence mondiale vous permet d'accéder rapidement à une expertise adéquate dans le secteur, à des compétences locales et à la langue souhaitée.

Nous analysons les historiques des données et utilisons la modélisation prédictive pour vous aider à prévoir et à prévenir les risques. Notre gestion proactive des risques vous permet de prendre de l'avance sur les menaces et de préserver votre réputation et vos actifs.

Avec le soutien d'experts en qualité, nous aidons votre organisation à identifier les opportunités de développement tout en donnant à vos équipes les moyens nécessaires pour avoir un impact.

Intégrer un système de gestion de la qualité ISO 9001

Formation sur le système de gestion de la qualité (ISO 9001)

Comprenez ce que fait un système de gestion de la qualité, comment le mettre en œuvre et comment auditer votre système grâce à notre sélection de formations et qualifications.

[En savoir plus](#)



Certification du système de gestion de la qualité ISO 9001

Montrez à vos clients, aux parties prenantes et aux autorités de réglementation votre engagement en faveur de l'amélioration continue grâce à la certification.

[Commencer](#)





Contactez-nous pour en savoir plus sur la certification en matière de qualité

Explorez nos solutions de gestion de la qualité et découvrez comment BSI peut aider votre entreprise à progresser de façon continue.

[Visitez notre site web](#)

