



CERTIFICATION ISO 9001 : 2015

Cette norme repose sur un certain nombre de principes de management de la qualité, notamment une forte orientation client, la motivation et l'engagement de la direction, l'approche processus et l'amélioration continue.

L'ISO 9001:2015 aide à s'assurer que les clients obtiennent des produits et services uniformes et de bonne qualité, avec, en retour, de belles retombées commerciales. La norme ISO 9001 sur les systèmes de management de la qualité repose sur des principes généraux. Pour sa nouvelle édition (ISO 9001 :2015) ce sont 7 principes de management de la qualité qui sont utilisés, contre 8 pour l'édition 2008.

1. Orientation client

Pour renforcer son orientation client, l'organisme doit travailler sur les attentes de ses clients: les identifier (et même les prévoir) et tout mettre en œuvre pour que les produits / les services proposés y répondent.

2. Responsabilité de la direction

L'établissement de la finalité, des orientations et de l'implication permet à un organisme d'aligner ses stratégies, politiques, processus et ressources afin d'atteindre ses objectifs.

3. Implication du personnel

Il est vraiment question de considérer l'individu sous le bleu de travail. Dans cet esprit une reconnaissance doit être exprimée, en communiquant sur la valeur ajoutée du travail du personnel et des initiatives prises. Les compétences personnelles doivent être développées, ce qui améliorera les compétences de l'organisme dans son ensemble.

4. Approche processus

Cette approche permet de plus facilement aborder les différentes activités, leur management, leurs besoins, leurs objectifs, ... C'est d'ailleurs naturellement qu'une société s'organise en services, chacun gérant un (voire plusieurs) processus

5. Amélioration

L'amélioration s'applique à des principes déjà énoncés : amélioration de la satisfaction client, amélioration des performances des processus. Dans l'ISO 9001 :2015, réduire les risques, saisir les opportunités ou encore corriger les non conformités sont autant de sources d'amélioration.

6. Prise de décision fondée sur des preuves

Une approche très cartésienne qui ne peut que séduire, si ce n'est qu'elle demande du travail. L'idée est de réduire l'incertitude inévitable lors des prises de décisions, en s'appuyant sur des données objectives, où l'on regarde les causes pour comprendre les effets.

7. Management des relations avec les parties intéressées

Les parties intéressées englobent tous les acteurs qui influencent ou sont influencés par les activités de l'organisme. Elles comprennent notamment : les fournisseurs, les banquiers, la réglementation, ... et même la norme ISO9001.

POURQUOI UNE CERTIFICATION POLYCERT ?

Polycert s'appuie sur des auditeurs spécialisés **dans votre** secteur d'activité, afin d'apporter à nos audits un maximum de valeur ajoutée et d'identifier les pistes de progrès de votre système de management pour une amélioration continue de vos performances.



POLYCERT

9, rue du Poitou - 91220 BRETIGNY SUR ORGE - FRANCE
Tél. : +33 (0)1 60 49 15 58 - Fax : +33 (0)1 60 49 15 10
www.polycert.com - contact@polycert.com