

À propos d'Optimiso Group SA

La société Optimiso Group SA est leader dans la description de l'organisation (processus, procédures, risques & contrôles, prestations, instructions, job descriptions...). Elle vous offre des solutions utilisées depuis plus de 10 ans sur le plan national et international via deux produits: le logiciel Optimiso® et le service D-skribe®.



Optimisation
ISO
Contrôle Interne
Processus et procédures
Gestion documentaire
Risques
Qualité
Sécurité
SOX

www.optimiso.com - www.d-skribe.com

GENÈVE - Voie des Traz 20 - CP 1174 - 1211 Genève 5 - T. +41 (0)22 717 89 80

BÂLE - Marktgasse 26 - 4013 Rheinfelden - T. +41 (0)61 303 96 20

FRANCE - Du Singulier au Pluriel - T. +33 (0)6 20 20 58 97

ISO 9001, plus que jamais d'actualité

ISO 9001, une norme incontournable

ISO 9001 est devenue la norme incontournable pour près d'un million d'entreprises dans le monde. C'est très clairement ce qui ressort de l'enquête annuelle relative aux certifications ISO 9001 : de plus en plus d'entreprises l'ont adoptée, et sur presque toute la planète.

Souvent assimilée à un effet de mode par le passé, la certification ISO 9001 ne l'est définitivement pas. Car si l'on en croit Jean Cocteau "La mode, c'est ce qui se démode", or depuis sa création en 1987, la norme n'a pas pris une ride !

Enfin une norme internationale

Si ISO 9001 connaît un tel succès, c'est qu'elle répond à un indispensable besoin d'harmonisation : avant ISO 9001, chacun y allait de sa norme nationale, ou de sa norme de secteur. On comprend aisément qu'à notre époque de globalisation, ce maquis normatif n'a plus sa place. ISO s'est donc donné pour tâche d'œuvrer à l'harmonisation des normes nationales et à la mise sur le marché de normes internationales.

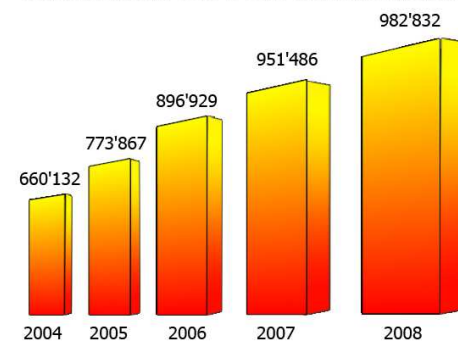
Le cœur d'ISO 9001

La norme ISO 9001 présente les exigences relatives au *Système de Management de la Qualité (SMQ)*. Elle fournit un cadre bien éprouvé pour adopter une approche par la gestion des processus qui permettra à l'entreprise d'offrir des produits et des services de qualité constante, conformes aux attentes de ses clients.

De l'industrie à l'ensemble des secteurs économiques

D'abord créée pour l'industrie, ISO 9001 a été de plus en plus adoptée par des entreprises très diverses tels que des établissements sociaux ou médicaux, des ONG, des banques, des écoles, des régies immobilières, des administrations publiques, et bien d'autres encore.

Certifications ISO 9001 dans le monde



Source: The ISO Survey - 2008

La raison d'un tel succès ? Toutes ces entreprises se devaient d'offrir des prestations de qualité. Elles avaient déjà en leur sein, parfois même sans le savoir, un Système de Management de la Qualité ou un système approchant qui a alors été "calibré" pour le rendre conforme aux exigences d'ISO 9001.

Une référence pour de nombreuses normes et lois

De nombreuses normes et lois "sœurs" sont en effet proches de la philosophie d'ISO 9001. Citons-en quelques-unes.

- ISO 13485 qualité des dispositifs médicaux
- ISO 14001 management environnemental
- ISO 19011 audit de systèmes
- ISO 20000 qualité des services informatiques (ITIL)
- ISO 27001 sécurité de l'information
- ISO 22000 sécurité des denrées alimentaires
- ISO 26000 responsabilité sociétale
- ISO 31000 management des risques
- La NAS 890 système de contrôle interne
- La circulaire 06/6 de la FINMA surveillance de l'activité commerciale et contrôle interne

Les avantages d'une certification ISO 9001

Les avantages sont nombreux si la mise en place de la norme a été correctement réalisée. Citons les plus importants.

Le plus évident d'abord : la certification ISO 9001 est le gage d'une reconnaissance locale et internationale indéniable. La certification est reconnue par 176 pays et par une multitude d'organismes et d'entreprises. Chacun a ainsi une même référence en matière de management, d'organisation et de qualité; tous parlent maintenant un langage commun.

ISO 9001 est un excellent guide organisationnel pour qui veut assurer la satisfaction des clients ou des bénéficiaires. Ceci est aussi valable pour les PME qui peuvent ainsi montrer le sérieux et la rigueur de leur organisation.

La conformité à ISO 9001 permet enfin d'assurer une meilleure qualité des produits ou des services offerts. Elle aide à rendre les opérations et les processus internes plus efficaces et permet de diminuer les coûts liés aux erreurs. La productivité est améliorée ainsi que la motivation des collaborateurs et leur désir de réaliser un travail bien fait.

Une adaptation à la norme parfois lourde et inutile

Pour répondre aux exigences d'ISO 9001, certaines entreprises ont engagé des dépenses sans commune mesure avec le résultat obtenu. Pourquoi un tel gaspillage ?

D'abord parce que la norme et ses exigences sont souvent mal comprises : on complique parfois inutilement ce qui au départ est une donnée simple, qui ne nécessite pas un déploiement énorme de moyens.

Ensuite parce que, comme on l'a dit, le management de la qualité était déjà présent dans l'entreprise et qu'il n'était pas nécessaire de tout "reprenre à zéro". En fait, les activités vraiment nouvelles sont souvent l'audit qualité interne, la mesure d'indicateurs et la revue de direction (business plan annuel).

Enfin parce que la formalisation exigée par ISO 9001 donne souvent lieu à une production de documentation nouvelle. On oublie en effet trop souvent qu'il



existe déjà en interne une documentation importante, de qualité et adaptée à la réalité de l'entreprise. Résultat : une double documentation et donc une débauche d'énergie inutile.

Les 7 pièges à éviter

- Oublier qu'on faisait de la qualité avant ISO 9001.
- Créer une documentation qualité en parallèle de la documentation existante.
- Ne pas mettre rapidement la documentation à jour (ce qui n'est pas à jour n'est plus consulté).
- Ne pas intégrer le SMQ aux autres exigences: ITIL, HACCP, COSO, FINMA, etc.
- Croire qu'ISO 9001 va remplacer la problématique des relations humaines.
- Lancer la réalisation du projet sans

avoir décrit précisément la méthode.

- Créer un système ISO 9001 pour l'auditeur alors que sa finalité est interne.

Les 10 étapes d'une certification ISO 9001 réussie

- 1 Annonce du projet aux collaborateurs
- 2 Identification des activités
- 3 Description des activités
- 4 Description des processus ISO 9001 et carte des processus
- 5 Manuel qualité et politique qualité
- 6 Identification des indicateurs
- 7 Formation des collaborateurs
- 8 Audit qualité interne
- 9 Revue de direction
- 10 Audit de certification ISO 9001 ■

Thomas Kortmoller, Optimiso Group SA