

ISO 9001 : Être ou ne pas être ?

De plus en plus, autour de vous et de votre entreprise, vous remarquez que vos concurrents et fournisseurs les plus en vue arborent la mention « entreprise certifiée ISO 9001 ». Plus qu'un phénomène de mode, cette norme ayant dépassée **le million de certifications en 2009** apporte avec sa version la plus récente (2008) une nouvelle approche du **management de la qualité**. Cette version peut-elle apporter un plus à votre entreprise ?

ISO 9001, une question de perception :

Lorsqu'il s'agit de certification ISO, il est important pour les entreprises de faire la distinction entre la perception et la réalité du rôle réel qu'elle devrait avoir. En effet, les entreprises adoptent souvent la norme ISO 9001 avec plusieurs préjugés. En voici les plus répandus :

- La certification ISO est un gage de confiance important pour le client : de nombreuses compagnies prennent pour acquis que leurs clients comprennent ce qu'implique une certification ISO 9001 sur la qualité des services ou produits qui leurs sont offerts. Malheureusement, dans la majorité des cas, ces entreprises ne promeuvent pas assez les avantages que le client perçoit grâce à cela. L'impact en est alors réduit.
- Il s'agit d'une bonne façon de répondre, positivement, au besoin croissant en certification des clauses des appels d'offres : Il est vrai que de plus en plus d'appels d'offres exigent la certification ISO 9001, mais il faut garder à l'esprit qu'elle n'est pas suffisante à leur obtention.
- C'est une solution pour structurer son entreprise et faire en sorte qu'elle reste bien organisée : ISO 9001 fonctionne bien parce qu'elle repose sur le sens commun et sur des principes de **management de la qualité**; mais aussi sur l'adhésion de tous avec la vision et la philosophie qui la régit.

Il est donc important, avant de considérer l'option d'intégrer la norme ISO 9001 dans votre entreprise, de comprendre l'approche qu'elle préconise pour la gestion de la qualité. De plus, une nouvelle version (2008) de cette norme apporte une toute nouvelle approche plus flexible et plus proche des enjeux réels des entreprises.

ISO 9001, version 2008 : une nouvelle approche

De ce fait, la norme ISO 9001 a, tout au long de ses versions, harmonisé les principes et les notions de qualité avec les valeurs qui régissent des marchés de plus en plus concurrentiels. Ainsi, les versions antérieures à 2000 étaient basées sur le principe : « On définit par écrit ce que l'on doit faire, on fait ce que l'on a écrit, et on prouve que l'on a bien fait ce que l'on a écrit. » Cela a conduit à des systèmes qualité très « administratifs », lourds et centralisés.

La version 2008, quant à elle, se situe dans une approche différente : « On définit le niveau de qualification (ou de compétence) nécessaire pour tenir un poste et on s'assure que les personnes tenant ce poste ont la qualification voulue. Si nécessaire, on met en œuvre des formations. » Cette analyse doit être régulièrement renouvelée. Cette approche permet donc de simplifier considérablement le système documentaire tout en gardant le contrôle sur la qualité des processus.

Ainsi, mettre en œuvre un système de gestion de la qualité selon les exigences de la norme ISO 9001 (version 2008) consiste à :

- Démontrer la capacité à fournir toujours un produit ou service conforme aux exigences du client et des réglementations applicables.
- Mettre en place un processus d'amélioration de la satisfaction des clients par l'application efficace du système et par la mise en œuvre d'outils d'amélioration continue (roue de Deming, principe PDCA, etc.).



La certification ISO 9001 n'est donc en aucun cas une solution miracle figée dans le temps, mais plutôt une approche qui intègre de meilleures pratiques de travail applicables aux processus (mode de travail et façon de répondre aux exigences de sa clientèle) qui influencent la qualité des produits et services. Elle est accessible à toutes les entreprises, quel que soit le service ou le produit offert, la toute petite entreprise (entreprise manufacturière, bureau d'études, architecte, comptable, bureau de notaires ou avocats, atelier d'usinage, commerce de détail ...) ou la multinationale. À vous maintenant de choisir la voie de l'excellence !