

# NORME ISO 9001 MANAGEMENT DE LA QUALITÉ – LUXEMBOURG

## ? QUESTION

## ! EXPLICATION

**C'est quoi la norme ISO 9001 et comment se procurer la norme ISO 9001 au Luxembourg ?**

### Norme ISO 9001

ISO 9001 est une norme qui établit les exigences relatives à un système de management de qualité. Elle aide les entreprises et organismes à gagner en efficacité et à accroître la satisfaction de leurs clients.

### Contact

ILNAS - Institut Luxembourgeois de la Normalisation, de l'Accréditation, de la Sécurité et qualité des produits et services (Achat en ligne des normes : E-SHOP DE L'ILNAS)

**Quels sont les principes de management de qualité, objectifs et bénéfices de la norme ISO 9001 ?**

### 7 Principes

#### PMQ 1

Orientation client

### Objectifs

Satisfaire aux exigences des clients et s'efforcer d'aller au-delà de leurs attentes

### Bénéfices

- Augmentation de la valeur pour le client
- Augmentation de la satisfaction du client
- Amélioration de la fidélité du client
- Amélioration de l'activité commerciale récurrente
- Amélioration de l'image de l'organisme
- Élargissement du panel des clients
- Augmentation des ventes et des parts de marché

#### PMQ 2

Leadership

Établir la finalité et les orientations et créer des conditions dans lesquelles le personnel est impliqué pour atteindre les objectifs qualité de l'organisme

- Augmentation de l'efficacité et de l'efficience à atteindre les objectifs qualité de l'organisme
- Meilleure coordination des processus de l'organisme
- Amélioration de la communication entre les différents niveaux et fonctions de l'organisme
- Développement et amélioration de la capacité de l'organisme et de son personnel à fournir les résultats escomptés

#### PMQ 3

Implication du personnel

Un personnel compétent, habilité et impliqué à tous les niveaux de l'organisme est essentiel pour améliorer sa capacité à créer et fournir de la valeur

- Meilleure compréhension des objectifs qualité de l'organisme par le personnel de l'organisme et amélioration de la motivation à les atteindre
- Plus forte implication du personnel dans les activités d'amélioration
- Amélioration du développement personnel, des initiatives et de la créativité
- Amélioration de la satisfaction du personnel
- Amélioration de la confiance et de la collaboration à tous les niveaux de l'organisme
- Amélioration de l'intérêt porté aux valeurs partagées et à la culture à tous les niveaux de l'organisme

#### PMQ 4

Approche processus

Des résultats cohérents et prévisibles sont obtenus de manière plus efficace et efficiente lorsque les activités sont comprises et gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système cohérent

- Plus grande aptitude à porter ses efforts sur les processus clés et opportunités d'amélioration
- Résultats cohérents et prévisibles au moyen d'un système de processus alignés avec les orientations stratégiques
- Optimisation des performances par un management efficace des processus, une utilisation efficiente des ressources et une réduction des obstacles interfonctionnels
- Possibilité pour l'organisme d'assurer la confiance des parties intéressées en ce qui concerne sa cohérence, son efficacité et son efficience

## QUESTION

## EXPLICATION

<p><b>PMQ 5</b> Amélioration</p>	<p>Le succès d'un organisme repose sur une volonté constante d'amélioration</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration de la performance des processus, de la capacité de l'organisme et de la satisfaction des clients</li> <li>• Amélioration de la recherche et de la détermination des causes profondes, suivies d'actions préventives et correctives</li> <li>• Plus grande aptitude à anticiper et réagir à des risques et à des opportunités internes et externes</li> <li>• Meilleure prise en compte de l'amélioration aussi bien progressive que par rupture</li> <li>• Meilleure utilisation de l'apprentissage à des fins d'amélioration</li> <li>• Croissement de l'effort d'innovation</li> </ul>
<p><b>PMQ 6</b> Prise de décision fondée sur des preuves</p>	<p>Les décisions fondées sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont davantage susceptibles de produire les résultats escomptés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration des processus décisionnels</li> <li>• Amélioration de l'évaluation de la performance des processus et de l'aptitude à atteindre les objectifs</li> <li>• Amélioration de l'efficacité et de l'efficience opérationnelles</li> <li>• Plus grande aptitude à passer en revue, remettre en question et changer les opinions et les décisions</li> <li>• Plus grande aptitude à démontrer l'efficacité de décisions antérieures</li> </ul>
<p><b>PMQ 7</b> Management des relations avec les parties intéressées</p>	<p>Pour obtenir des performances durables, les organismes gèrent leurs relations avec les parties intéressées pertinentes, telles que les fournisseurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration des performances de l'organisme et de ses parties intéressées par la prise en compte des opportunités et des contraintes liées à chaque partie intéressée</li> <li>• Compréhension commune des objectifs et des valeurs par les parties intéressées</li> <li>• Augmentation de la capacité à créer de la valeur pour les parties intéressées par le partage des ressources et des compétences et par le management des risques liés à la qualité</li> <li>• Meilleure gestion de la chaîne d'approvisionnement assurant un flux stable de produits et services</li> </ul>

### Comment procéder à la mise en place de l'ISO 9001 ?

#### Conseil 1

Définissez vos objectifs. Pour quelle(s) raison(s) voulez-vous mettre en œuvre la norme ?

#### Conseil 2

Assurez-vous de la participation de la direction. Il est indispensable que tout le personnel à tous les échelons appuie l'initiative et ses objectifs.

#### Conseil 3

Déterminez quels processus de votre organisme sont décisifs pour atteindre vos objectifs et répondre aux besoins de vos clients. Pour chacun de ces processus, soyez sûrs de bien cerner les exigences de vos clients et d'être à même de garantir en tout temps que vous y répondez.

### Quel est le bénéfice économique de l'ISO 9001 ?

La mise en place d'un système de qualité conduit à une maîtrise des processus qui conduit à son tour à accroître la productivité et qui induit à moyen et long terme la réalisation d'économies. La certification ISO 9001 améliore la performance financière et entraîne une augmentation du chiffre d'affaires.

### Qui est votre partenaire qualité au Luxembourg ?

#### Contact

MLQE - Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence

#### Mission

- Promouvoir et encourager toutes démarches et initiatives visant la Qualité
- Guider et accompagner les entreprises vers un management durable
- Fédérer et animer un réseau d'échange de bonnes pratiques entre des organismes de différents horizons

### Comment obtenir la certification ISO 9001 au Luxembourg ?

#### Contact

ESCEM ASBL – European Society for Certification of Management Systems

#### Mission

- Prestations de certification et de surveillance de systèmes de management pour la gestion et la maîtrise des risques en relation avec la Qualité, la Sécurité, l'Environnement, l'Energie et la Sécurité alimentaire.

#### Vous avez des questions ?

Vous souhaitez recevoir plus d'informations sur les normes ISO ? Contactez le Service eHandwerk de la Chambre des Métiers :

E-mail : [ehandwerk@cdm.lu](mailto:ehandwerk@cdm.lu)

Tél. : 42 67 67 - 219 / 305 / 306 / 307