
GUIDE ISO 9001 v2015

Objectifs

- Garantir la conformité des produits et services aux exigences applicables.
- Accroître la satisfaction client de manière durable.
- Offrir une base solide pour l'amélioration continue et la pérennité des organisations.

Principes clés


- **Approche processus** : organisation en flux transverses et interactions entre activités.
- **Cycle PDCA** (*Plan – Do – Check – Act*) : moteur d'amélioration continue.
- **Prise en compte des parties intéressées** et de leur influence sur le système qualité.
- **Management des risques et opportunités** liés aux activités.

Structure de la norme

1. **Contexte de l'organisme** : analyse de l'environnement, des besoins clients et parties prenantes.
2. **Leadership** : engagement fort de la direction, politique qualité, responsabilités et ressources.
3. **Planification** : identification des risques, opportunités et objectifs qualité.
4. **Support** : ressources, compétences, communication et informations documentées.
5. **Réalisation opérationnelle** : maîtrise de la conception, de la production et de la prestation de services.
6. **Évaluation des performances** : surveillance, audits internes et revue de direction.
7. **Amélioration** : actions correctives, innovation et amélioration continue du SMQ.

Bénéfices attendus

- Fiabilité et conformité des produits et services.
- Meilleure maîtrise des processus et des responsabilités.
- Renforcement de la confiance des clients et partenaires.
- Développement d'une culture qualité durable.

 Cette synthèse illustre les points structurants de l'ISO 9001 et peut servir de **repère rapide** pour toute organisation souhaitant initier, maintenir ou faire progresser son Système de Management de la Qualité (SMQ).

Pour aller plus loin contactez nous :

