



Les principes du management de qualité **ISO 9001**





1. Orientation client

L'objectif premier est de **satisfaire les besoins** actuels et futurs des clients, et de s'efforcer de **dépasser leurs attentes.**

Exemple :

mesurer régulièrement la satisfaction client et ajuster les produits ou services en conséquence.



2. Leadership

Les dirigeants établissent une **vision commune**, fixent des objectifs clairs et **créent un environnement favorable** à l'implication du personnel.

Exemple :

impliquer la direction dans la politique qualité et la communication interne.



3. Implication du personnel

Les collaborateurs, à tous les niveaux, sont la **force de l'organisation**. Leur engagement permet d'améliorer la performance globale.

Exemple :

encourager les suggestions d'amélioration et valoriser les initiatives internes.



4. Approche processus

Les activités sont gérées comme un **ensemble de processus interconnectés**, ce qui favorise la cohérence et l'efficacité des résultats.

Exemple :
cartographier les processus et définir les interactions entre eux.



5. Amélioration continue



L'amélioration continue est un **objectif permanent** de l'organisation.

Exemple :

analyser les non-conformités et mettre en œuvre des actions correctives et préventives.



6. Prise de décision fondée sur des preuves



Les décisions doivent être basées sur
**l'analyse de données fiables
et vérifiables.**

Exemple :
utiliser des indicateurs qualité pour
orienter les choix stratégiques



7. Management des relations avec les parties intéressées



Une organisation performante entretient des **relations mutuellement bénéfiques** avec ses parties prenantes (clients, fournisseurs, partenaires, etc.).

Exemple :

collaborer avec les fournisseurs pour améliorer la qualité globale de la chaîne de valeur.



**ENVIE DE PLUS
D'INFOS ?**

Activez la 

Et pour tous vos projets de certification,
contactez-nous !

Transformez une épreuve en opportunité !

