

NEW PERFORMANCE MANAGEMENT



TOUT SAVOIR SUR LA CERTIFICATION QUALITE ISO 9001: 2015

COUTS- DELAIS- AVANTAGES- ORGANISATION



Avantages de la certification

Vous vous demandez peut-être si cela vaut le coût et la peine d'obtenir la certification ISO 9001 Version 2015 pour votre entreprise. Selon des dizaines d'études, cela ne fait aucun doute!

D'après une enquête des Nations Unies effectuée en 2009, 98% des entreprises certifiées ISO jugent qu'il s'agit d'un bon ou d'un très bon investissement. En 2012, un examen de 82 études sur la certification ISO a révélé qu'elle présentait des «avantages clairs» sur le plan des opérations, de la satisfaction des clients et de l'engagement des employés.

«Obtenir la certification ISO, c'est comme bâtir une fondation solide pour votre maison. Vous pourrez construire une entreprise forte par-dessus.

Voici une liste des avantages concrets à l'obtention de la certification ISO 9001 :

1) Favoriser l'adoption de pratiques exemplaires

La certification ISO vous permet d'appliquer dans votre entreprise des pratiques exemplaires reconnues à l'échelle internationale. Il existe des normes pour tout, de la gestion de la qualité à la performance environnementale, en passant par la sécurité de l'information, la salubrité alimentaire, la gestion des risques ainsi que la santé et la sécurité.

2) Permet d'améliorer votre productivité

Le respect des normes vous oblige à définir clairement vos processus opérationnels, à les documenter et à en faire le suivi. Vous devez également fixer des objectifs pour votre entreprise et mesurer vos progrès. Ce travail est essentiel pour construire une entreprise productive et efficace.

3) Assure la satisfaction des clients

Les normes contribuent à la satisfaction des clients en améliorant la gestion des plaintes, le contrôle de la qualité et le suivi de la satisfaction de la clientèle. Les recherches indiquent qu'un des principaux avantages de la certification est la baisse du nombre de plaintes de la part des clients.

«Toutes les entreprises veulent acquérir des clients, mais si vous n'arrivez pas à les satisfaire, vous aurez simplement davantage de clients insatisfaits».

Avantages de la certification

4) Améliore les revenus

Une certification peut dynamiser vos résultats financiers. En 2015, une analyse de 92 études a indiqué que trois entreprises sur cinq ayant obtenu une certification ISO avaient augmenté leurs revenus. La hausse de leurs revenus était nettement supérieure à celle des entreprises non certifiées.

Les entreprises qui affichent le meilleur rendement sont celles qui fournissent un effort soutenu pour améliorer leurs opérations, et pas seulement avant le prochain audit de renouvellement de la certification. «C'est un bon investissement, mais il faut fournir l'effort nécessaire».

5) Facilite l'accès à de nouveaux marchés

Le respect des normes permet à votre entreprise d'accéder à de nouveaux marchés. Par exemple, vous pourriez être admissible aux contrats gouvernementaux qui exigent le respect de certaines normes ou encore faire partie de la chaîne d'approvisionnement d'une grande entreprise ou d'un projet d'envergure. Plusieurs normes sont reconnues à l'échelle mondiale et peuvent renforcer votre crédibilité auprès de clients sur les marchés internationaux.

6) Favorise l'engagement de l'équipe

L'adhésion aux normes ISO peut favoriser l'engagement et la productivité de vos employés. D'après un examen de la recherche réalisé en 2012, les entreprises certifiées affichent de meilleurs résultats sur le plan de la satisfaction au travail, du roulement du personnel, de l'absentéisme, de la motivation des employés et de la communication entre les gestionnaires et les employés.

Le processus de certification amène les gestionnaires et les employés à collaborer plus étroitement et à utiliser des processus uniformes en vue d'atteindre des objectifs communs. «Les gestionnaires et les employés deviennent plus déterminés à améliorer les opérations».

7) Convient aux entreprises de toutes tailles

La certification est avantageuse pour les entreprises de toutes les tailles, même pour celles qui ne comptent que quelques employés. Les petites entreprises obtiennent parfois une certification pour répondre aux exigences de leur chaîne d'approvisionnement ou parce qu'elles veulent adopter des pratiques exemplaires.

Coût de la certification

Les coûts d'obtention d'une certification sont très variables d'une entreprise à l'autre, en fonction des critères suivants :

1)- L'entreprise est déjà engagée dans une démarche qualité

L'entreprise a déjà rédigé les différentes procédures opérationnelles et de Management depuis plusieurs années et possède une structure interne ou un Système de Management de la Qualité (SMQ). Il faut dans ce cas prévoir un «diagnostic» général par un auditeur externe (un consultant). Viendront ensuite, l'audit de certification puis les audits de suivi 1 et 2. Tous ces audits sont réalisés sur une période de 3 ans.

Pour ces différentes prestations, il faut prévoir une enveloppe allant de 40 000 à 60 000 DH pour une société de 40 à 50 personnes et ajouter à cela, le coût interne du temps d'implication du responsable qualité.

2)- L'entreprise n'a engagé aucune démarche qualité (ni fonction qualité)

Dans ce cas, il faut compter au minimum 6 mois pour obtenir une certification. A ajouter à l'enveloppe de 40 000 à 60 000 DH du point 1 le coût du temps passé par le responsable qualité dans le cadre de ce projet (un salaire cadre) et/ou d'un intervenant extérieur en temps partagé (un consultant issu d'un organisme de conseil en management de la qualité : entre 5 000 et 7000 DH la journée).

Le temps moyen de mise en place d'un système qualité prêt à être certifié varie entre 15 et 30 jours d'intervention suivant les travaux à réaliser et la « culture qualité/ formation » des employés.

Il est cependant très rare qu'il n'y ait pas de fonction qualité dédiée en interne pour s'occuper du projet en dehors des interventions d'un consultant externe.

3)- La taille de votre entreprise est très importante

Suivant la taille de l'entreprise auditée, les coûts des audits de certification peuvent être démultipliés. Effectivement, pour une entreprise de 200 personnes, l'audit sera réalisé sur 2 jours avec 2 auditeurs au lieu d'un. A cela peut s'ajouter les frais de transport, d'hébergement et de restauration des auditeurs (bien regarder le détail de l'offre).

Le plus simple afin de connaître les coûts de votre projet de certification, reste de consulter plusieurs organismes de certification ainsi que plusieurs organismes de conseil et de faire établir des offres de prix.

Pour ce genre de prestations comme pour beaucoup d'autres, il est possible « de faire jouer la concurrence » pour limiter les coûts.

Délai du Projet de certification

Les délais de mise en place d'un projet de certification ISO 9001, est de 6 à 12 mois en moyenne selon la taille de l'entreprise, le périmètre de certification visé et les ressources mises à disposition pour le projet.

Selon les objectifs de l'entreprise, le système de management qualité sera plus ou moins développé pour assurer une plus grande rapidité dans l'obtention du certificat ou au contraire pour assurer un travail en profondeur sur les processus et l'organisation de l'entreprise.

Est-il obligatoire d'avoir un responsable Qualité ?

Il y a une croyance populaire dans les entreprises, surtout les TPE, qu'il faut embaucher un responsable de la qualité pour avoir la certification ISO 9001.

C'est tout-à-fait juste qu'il faut avoir une personne en charge du Management de la qualité, mais il n'est pas nécessaire d'avoir une personne active à temps plein pour animer la démarche qualité.

Un collaborateur, formé, peut assurer cette fonction en complément de ses activités opérationnelles.

Vous pouvez aussi faire appel à un prestataire externe pour quelques jours par an.

Mise en place du système de Management de la Qualité

La méthodologie de mise en place d'un SMQ passe par les 3 phases suivantes :

1)- Phase I : Diagnostic de l'existant

La première phase de la démarche de mise en place d'un SMQ commence par un Diagnostic qualité et évaluation de la situation selon les exigences de la norme ISO 9001 : 2015, débouchant sur un plan d'action détaillé.

2)- Phase II : Mise en place du système documentaire

La deuxième phase de la méthodologie de mise en place du système de Management de Qualité consiste en la mise en œuvre d'un plan d'action détaillé incluant rédaction des procédures opérationnelles et de support, ainsi que la formation des Pilotes de Processus, plus particulièrement le responsable qualité, aux concepts de la qualité pour l'initier et le responsabiliser au projet et à la mise en œuvre du système de management de la qualité conforme à la norme ISO 9001 : version 2015.

2)- Phase III : Pré-certification

La troisième phase de la méthodologie de mise en place du système de Management de Qualité consiste en la réalisation de l'audit interne afin d'identifier les besoins complémentaires et la mise en œuvre des mesures correctives. Durant cette phase, nous réalisons également les formations spécifiques complémentaires ainsi que audit de pré certification.

**N'hésitez pas à nous contacter pour
recevoir un devis. C'est gratuit !
Merci**

NEW PERFORMANCE MANAGEMENT

Tél: +212.669.86.74.08 - Mail: info@cabinetNPM.com - Site: www.cabinetNPM.com