



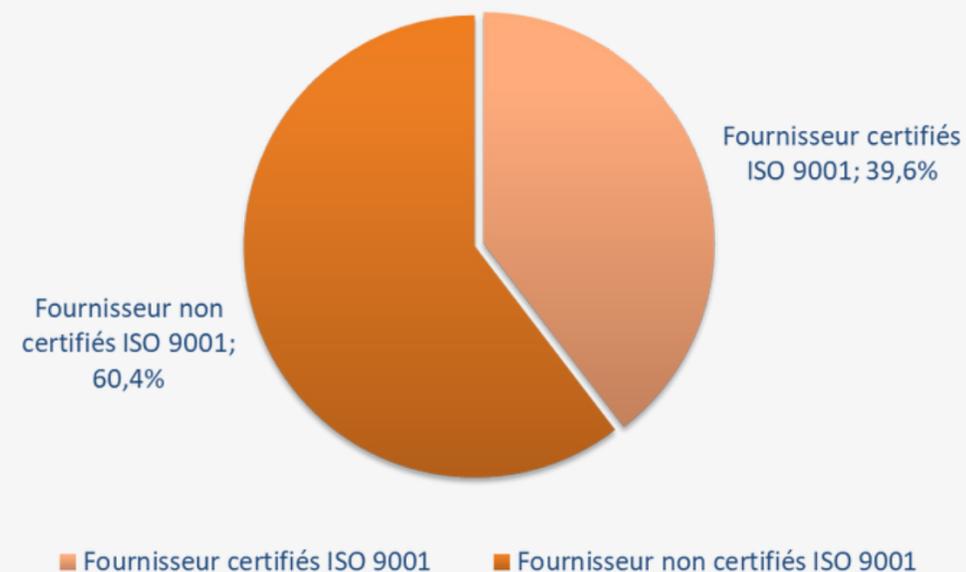
# ISO 9001:

« Moins de risques et plus d'opportunités »

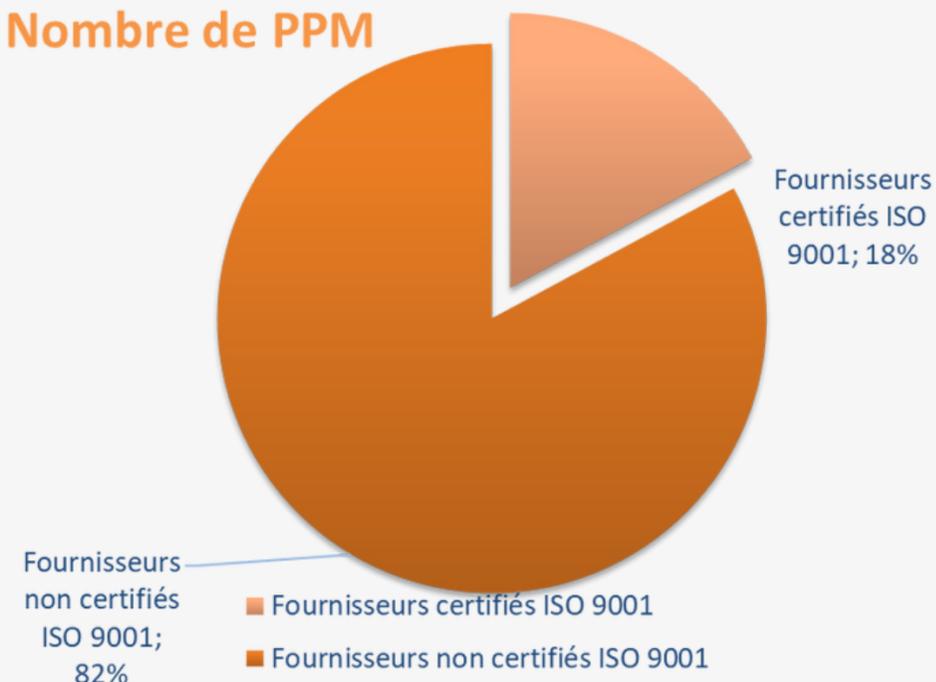


# STATISTIQUE 2022

## Proportion de non conformité



## Nombre de PPM



**Enjeux: Ramener le niveau de performance PPM des fournisseurs non certifiés au même niveau que celui des fournisseurs certifiés**

**Près des 2/3 des non-conformités sont issues des fournisseurs non certifiés ISO9001**

**Les fournisseurs non certifiés livrent plus de 82% des pièces non conformes recensées à la réception.**

Voici les 7 principes du management de la qualité:

# IMPORTANT SUR L'ISO9001

Incontournable pour rester compétitif dans son domaine d'activité, la version 2015 demande moins de procédures, plus de bon sens et est très orientée efficacité/ efficacité.

1

Orientation client

2

Responsabilité de la direction

3

Implication du personnel

4

Approche processus

5

Amélioration continue

6

Prise de décision fondée sur des preuves

7

Management des relations avec les parties prenantes

# ORIENTATION CLIENT

De nos jours, avoir une démarche orientée vers le client est d'autant plus important ! Avec les réseaux sociaux et internet en général, le client peut exprimer son mécontentement / son enchantement et être entendu par tous, immédiatement. De quoi démolir l'image d'un organisme ou au contraire lui forger une excellente réputation.

Pour renforcer son orientation client, l'ISO9001 aide l'organisme à travailler sur les attentes de ses clients: les identifier (et même les prévoir) et tout mettre en œuvre pour que les produits / les services proposés y répondent.



*« Il n'y a qu'un patron : le client. Et il peut licencier tout le personnel, depuis le directeur jusqu'à l'employé, tout simplement en allant dépenser son argent ailleurs. » -*

*Sam Walton (fondateur de Wal-Mart)*

**Enjeu du principe: Meilleure écoute et compréhensions des besoins/ attentes des clients**  
**Meilleure satisfaction client**



## **RESPONSABILITE DE LA DIRECTION**

La certification responsabilise davantage la direction en développant le leadership.

En effet la direction doit:

- Définir les orientations de l'organisme, la politique
- Mettre à disposition les ressources pour atteindre les objectifs et ses ambitions
- Motiver et impliquer le personnel

Enjeu du principe: L'organisme sait où il doit aller, en a les moyens et l'envie

# IMPLICATION DU PERSONNEL

En plus d'être impliqué, le personnel doit être compétent et se sentir valorisé. L'ISO 9001 vous aide à le faire.

Il est vraiment question de considérer l'individu sous le bleu de travail en plus de ses résultats.

Dans cet esprit, une reconnaissance doit être exprimée, en communiquant sur la valeur ajoutée du travail du personnel et des initiatives prises. Les compétences personnelles doivent être développées, pour faire grandir l'organisme dans son ensemble.



**Enjeu du principe: Créer les conditions du succès et donner une dimension sociétale au projet**

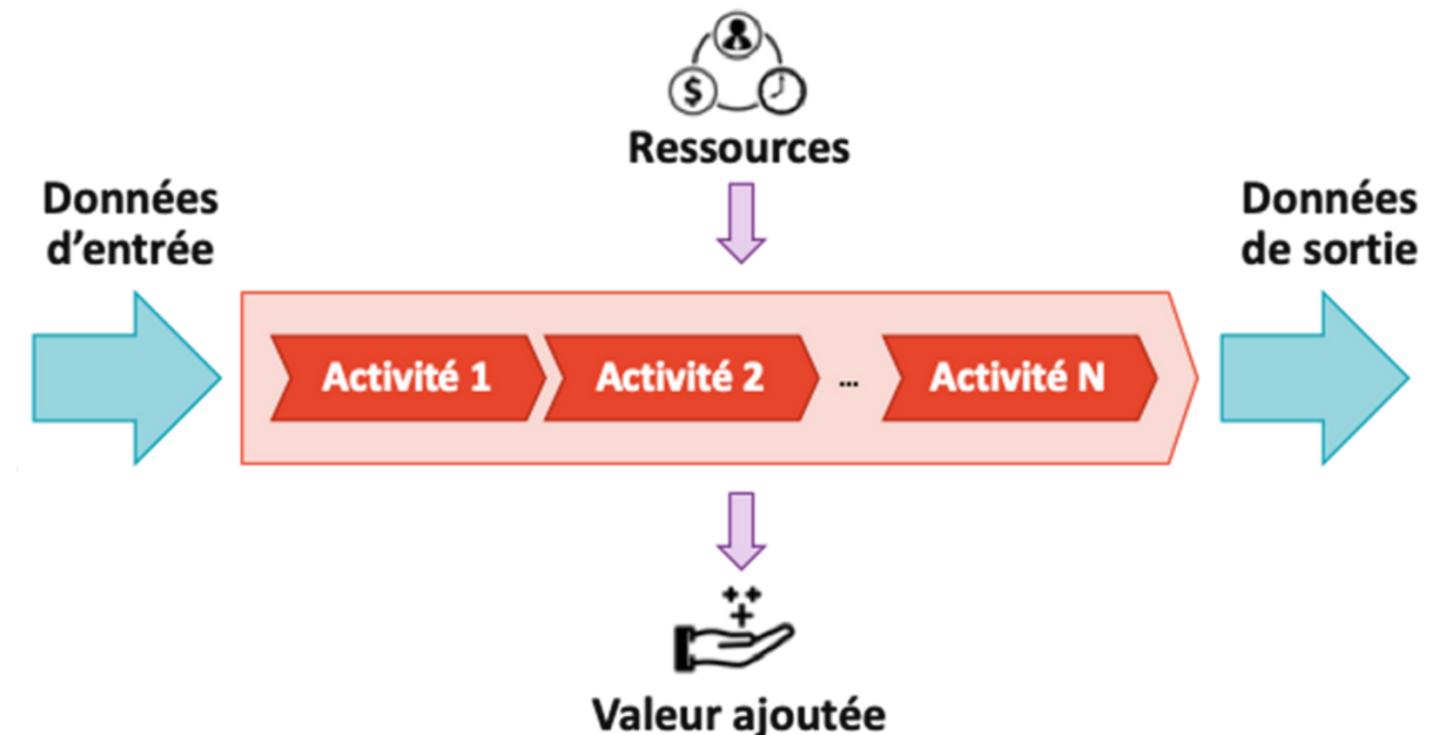
Avoir une approche processus revient à considérer l'activité de l'organisme comme un ensemble de petites activités ayant un lien entre elles mais un objectif commun: la valeur ajoutée.

Dans ce modèle chaque processus transforme des données d'entrée et produit des données de sortie.

Cette approche permet de plus facilement aborder les différentes activités, leur management, leurs besoins, leurs objectifs... Mais aussi de mieux identifier les gaspillages et de mieux enquêter sur les résolutions de problème. C'est d'ailleurs naturellement qu'une société s'organise en services, chacun gérant un (voir plusieurs) processus.

L'ISO9001 aide l'organisme à améliorer l'efficacité et l'efficience de ses processus de production et de service.

# APPROCHE PROCESSUS



**Enjeu du principe: Structurer l'entreprise afin d'être plus efficace et efficient**

# AMELIORATION

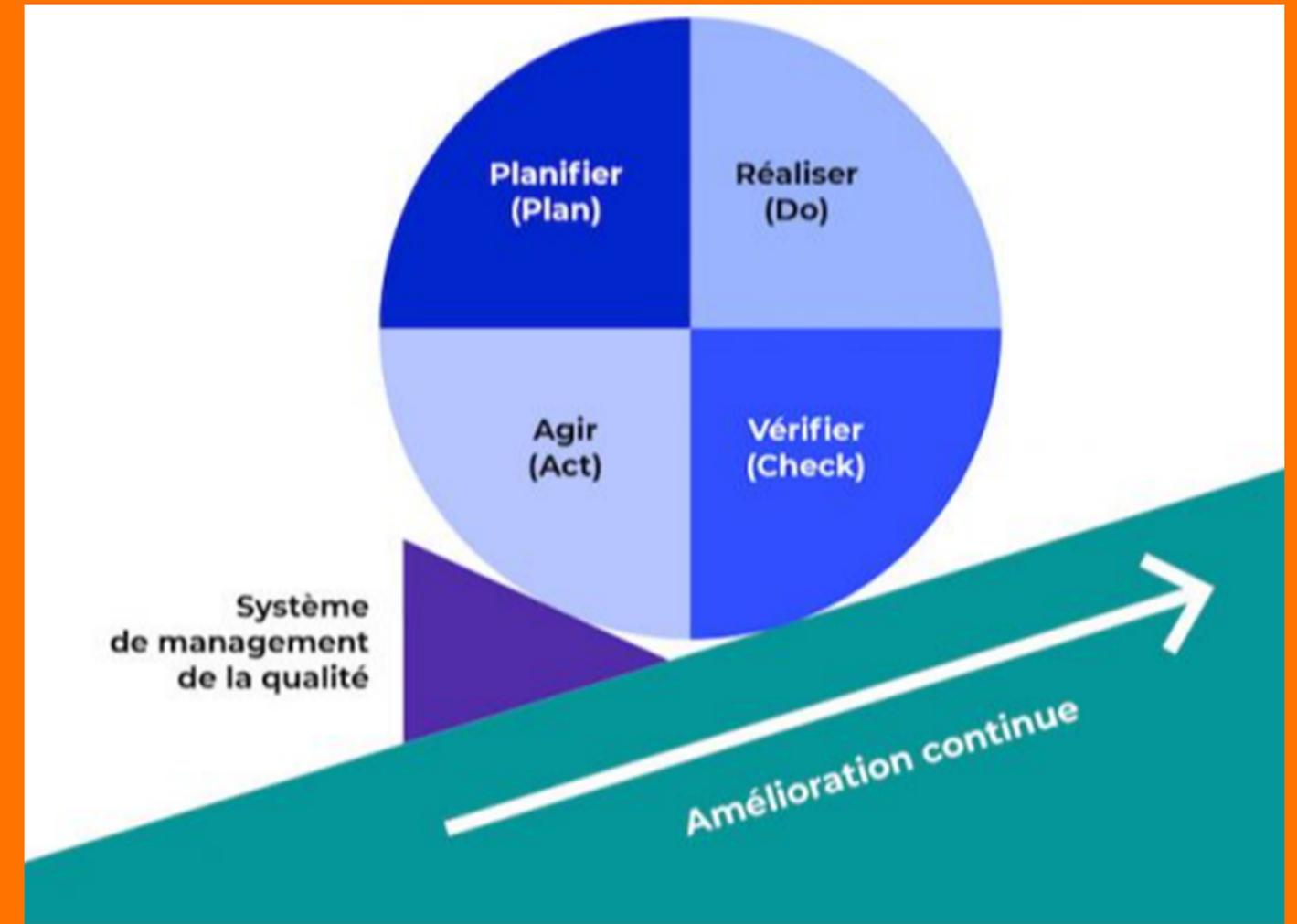
Une entreprise ne doit jamais cesser à œuvrer pour l'amélioration continue !

L'ISO9001 oblige à faire de l'amélioration continue dans tous les domaines, à tous les niveaux de processus.

Une méthode d'améliorations continue consiste à:

- Se remettre en cause
- Capitaliser sur le retour d'expérience
- Gagner en maturité

Ne pas s'endormir sur ses acquis



**Enjeu du principe: Conserver ses niveaux de performances et pérenniser son existence**

# PRISE DE DECISION FONDEE SUR DES PREUVES

L'objectif est de réduire les incertitudes lors des prises de décisions, en s'appuyant sur des données objectives, où l'on regarde les causes pour comprendre les effets.

L'ISO9001 aide à structurer les résolutions de problèmes en se basant toujours objectivement sur les preuves et à éliminer les « on dit »

**Enjeu du principe: Prendre des décisions fondées avec une visibilité sur les risques et opportunités**





**Enjeu du principe:  
Améliorer ses relations avec les parties intéressées.**

**Augmenter sa capacité à créer de la valeur**

## **MANAGEMENT DES RELATIONS AVEC LES PARTIES INTERESSEES**

Les parties intéressées englobent tous les acteurs qui influencent ou sont influencés par les activités de l'organisme.

Elles comprennent notamment: les actionnaires, les fournisseurs, les banquiers, la réglementation... et les différentes normes.

C'est en communiquant avec les parties intéressées et en tenant compte de leurs exigences que l'organisme saura améliorer ses performances.



**Fidéliser et pérenniser la confiance du client-  
Orientation client**



**Améliorer les performances et la compétitivité de l'entreprise-  
Améliorations continue,  
Approche processus**



**Ouvre de nouvelles perspectives de croissance de l'entreprise -  
Management des relations avec les parties intéressées**



**Conditionne l'existence dans le secteur automobile-  
(IATF: Chap 8.4.2.3)**



**•Fortement recommandé pour le secteur aéronautique car l'ISO 9001 est la base de l'EN9100.**

**A horizon 2026 le groupe CLAYENS privilégiera les fournisseurs certifiés ISO9001 pour les nouvelles attributions de marché**

**Les fournisseurs historiques CLAYENS devront s'inscrire dans une démarche pour la certifications ISO9001**

# MERCI DE VOTRE ATTENTION

Nous restons à votre  
dispositions.

N'hésitez pas à nous faire  
un retour avec vos  
questions sur la valeur  
ajoutée de la certification.

