

La norme ISO 9001 : 2008

La version en vigueur de ISO 9001 est la version datée de 2008 (11/2008). Les exigences y sont relatives à quatre grands domaines :

1. Responsabilité de la direction : exigences d'actes de la part de la direction en tant que premier acteur et permanent de la démarche.
2. Système qualité : exigences administratives permettant la sauvegarde des acquis. Exigence de prise en compte de la notion de système.
3. Processus : exigences relatives à l'identification et à la gestion des processus contribuant à la satisfaction des parties intéressées.
4. Amélioration continue : exigences de mesure et enregistrement de la performance à tous les niveaux utiles ainsi que d'engagement d'actions de progrès efficaces.

Détail de la norme ISO 9001 - version 2008

Mettre en œuvre un système de gestion de la qualité selon les exigences de la norme ISO 9001- Version 2008 consiste à :

- Démontrer l'aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences du client et aux exigences réglementaires applicables.
- Chercher à accroître la satisfaction des clients par l'application efficace du système, et en particulier, mettre en œuvre un processus d'amélioration continue (selon le principe PDCA ou roue de Deming)

Le texte de la norme ISO 9001 aborde les 4 aspects principaux :

- Responsabilité de la direction : chapitre 5 ;
- Gestion des ressources : chapitre 6 ;
- Réalisation du produit : chapitre 7 ;
- Mesure d'analyse et d'amélioration continue : chapitre 8.

Elle est basée sur 8 principes de management¹ :

- L'orientation client ;
- Le leadership ;
- L'implication du personnel ;
- L'approche processus ;
- La gestion par approche système ;
- L'amélioration continue ;
- L'approche factuelle pour la prise de décision ;
- Les relations mutuellement bénéficiaires avec les fournisseurs.