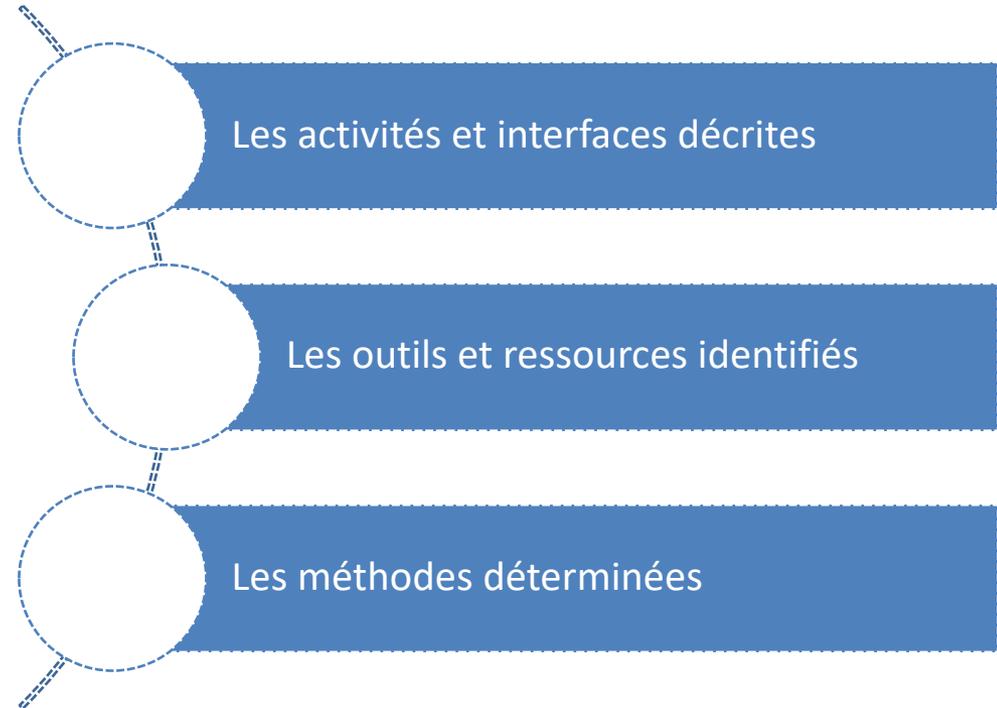




## Les essentiels de ISO 9001

# Principe n°1

## La maîtrise des process métiers



Les activités métiers sont répétables

## Principe n°2 Le contrôle des produits



Des contrôles aux étapes clé

Des critères d'acceptation définis

Les résultats des contrôles documentés



Les produits sont conformes aux exigences des clients

# Principe n°3

## La maitrise des process support



Des compétences gérées

Un système d'information disponible

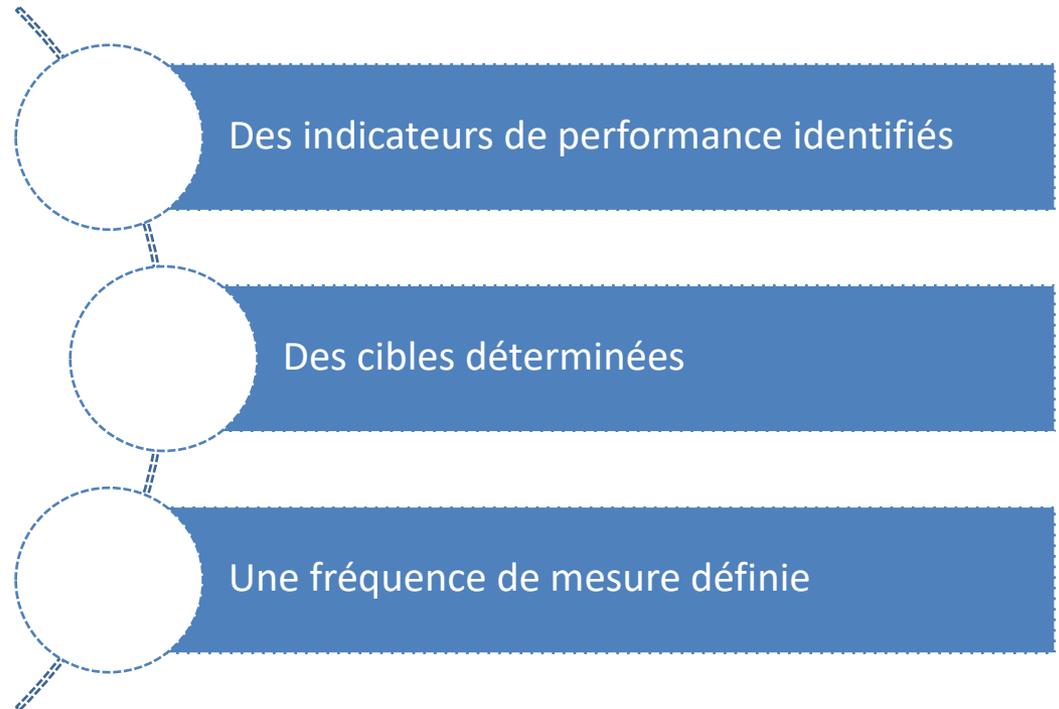
Des fournisseurs évalués

Des instruments de mesure vérifiés

Des documents organisés

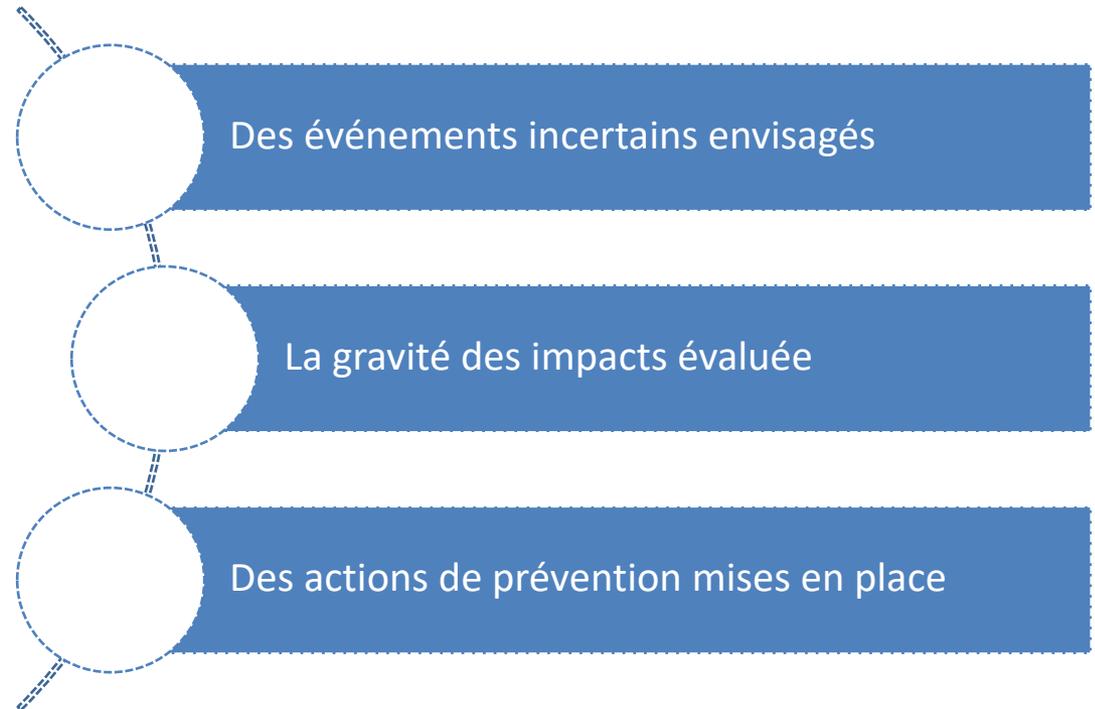
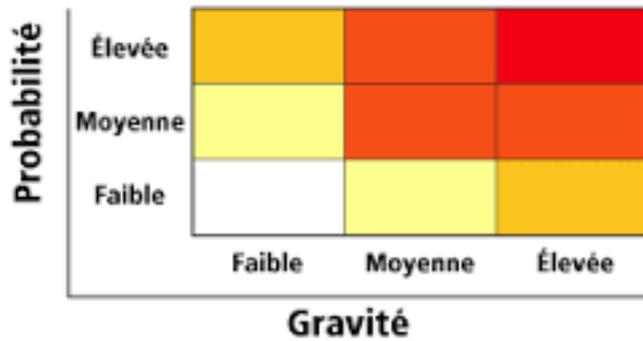


Les ressources nécessaires sont mises à disposition des activités métier



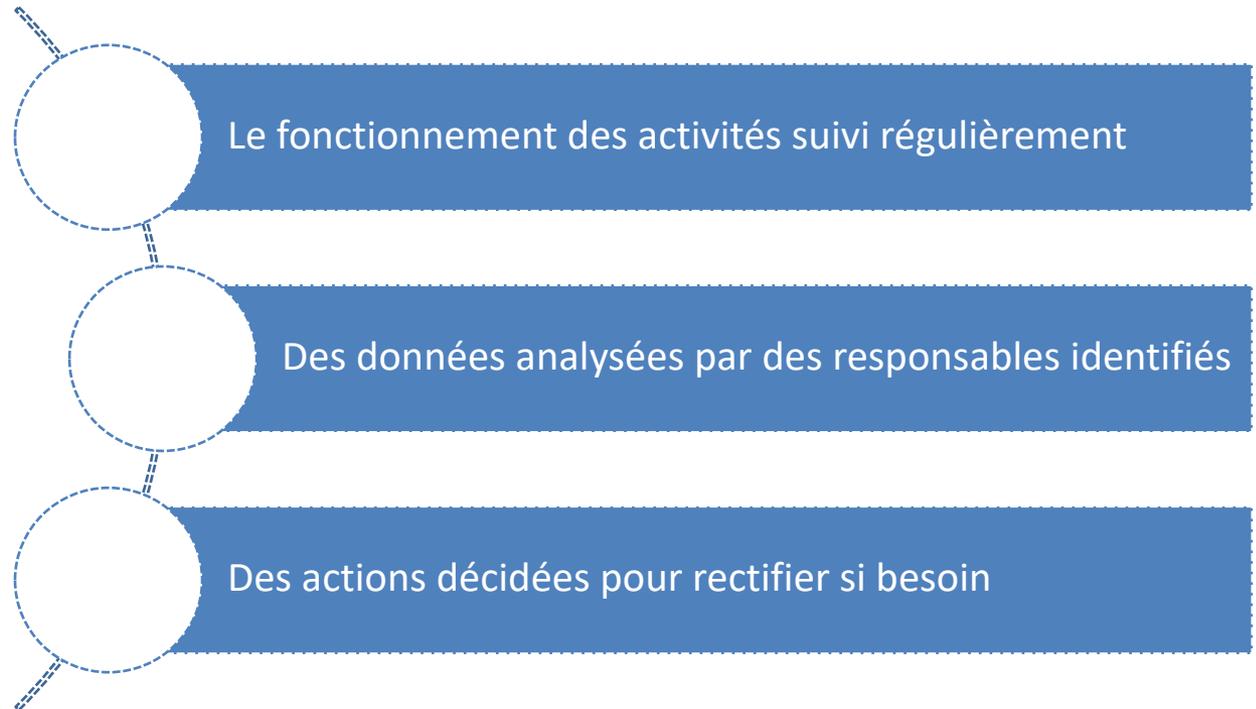
La notion de performance est claire et non ambiguë

# Principe n°5 L'approche risques



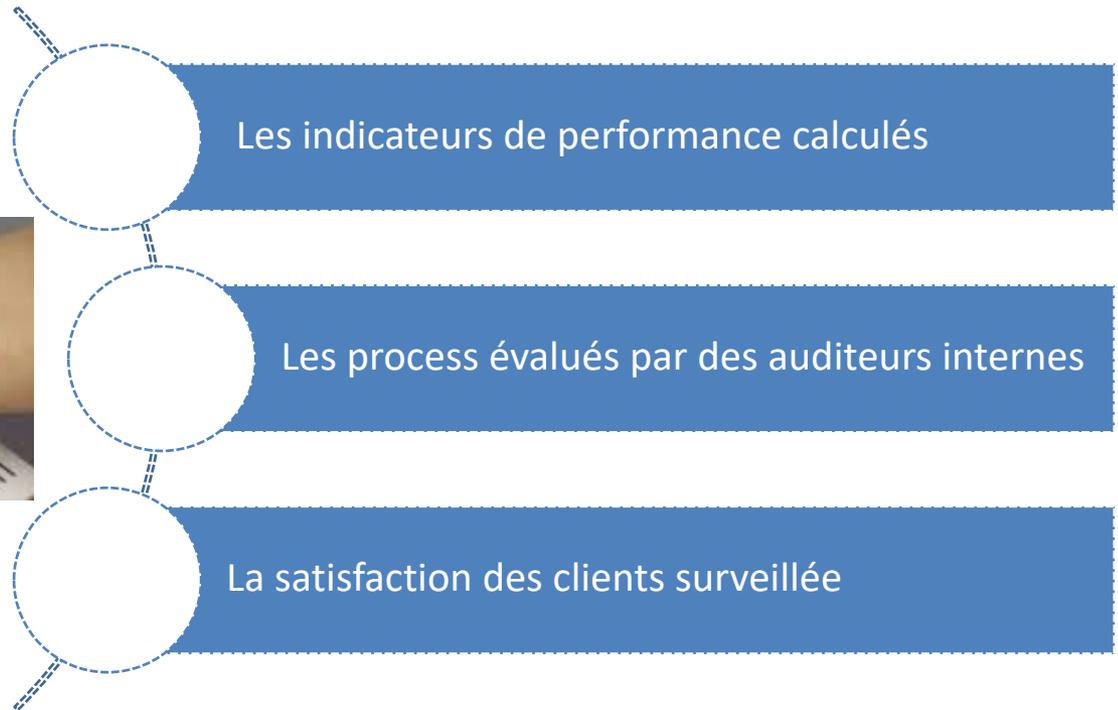
Les risques de dysfonctionnement sont limités

# Principe n°6 Le pilotage



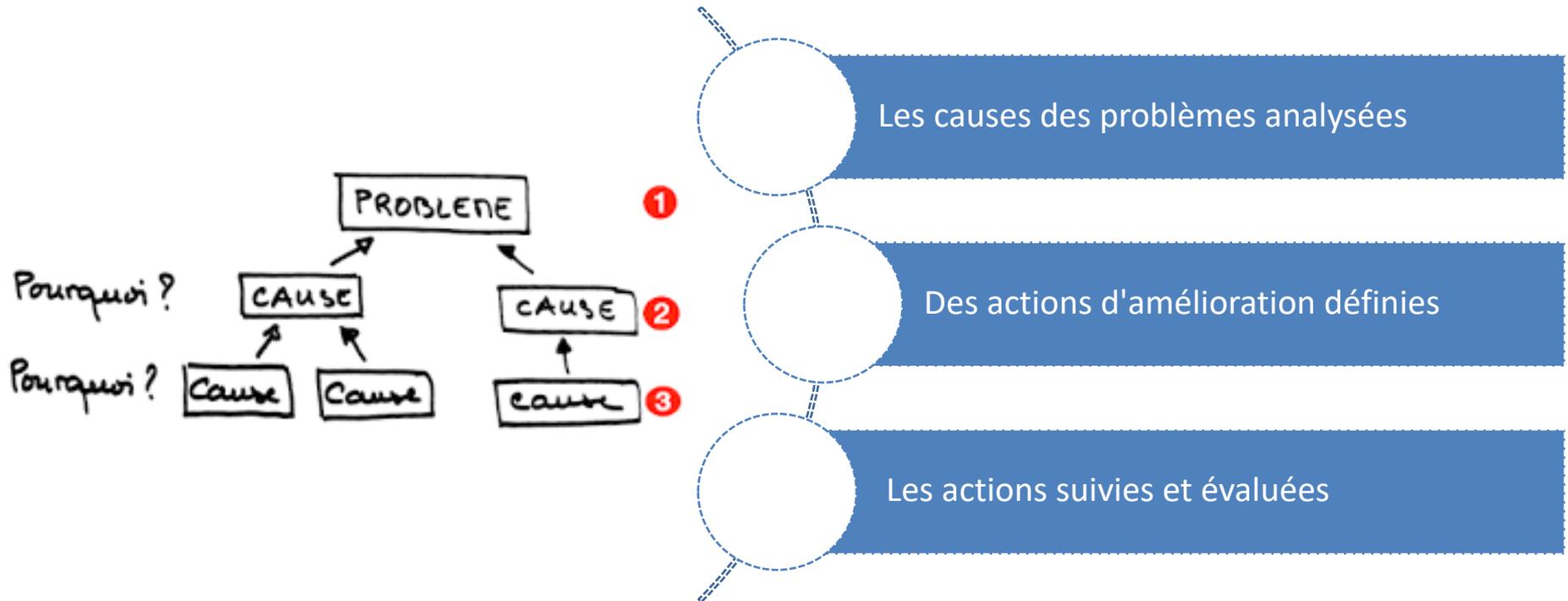
L'entreprise sait où elle va

# Principe n°7 L'évaluation



Les résultats permettent d'identifier des opportunités d'amélioration

# Principe n°8 L'amélioration continue



Eviter que les mêmes causes produisent les mêmes effets

# Principe n°9

## La prise en compte du contexte



Les enjeux internes et externes identifiés

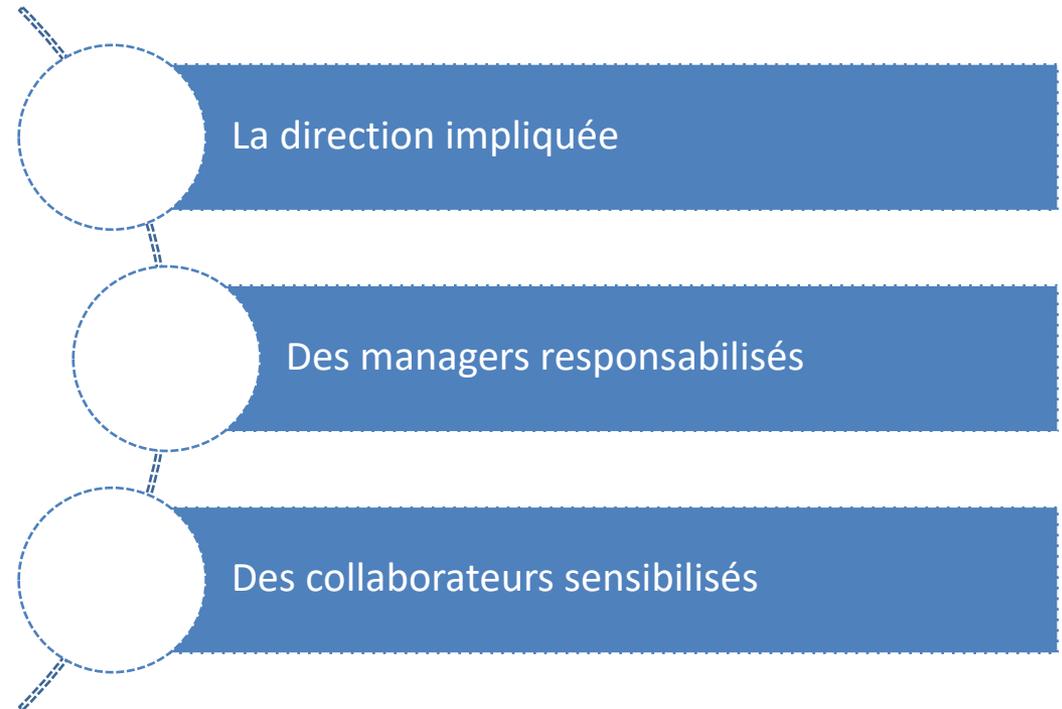
Les parties intéressées influentes identifiées

La démarche qualité cohérente avec la stratégie



La démarche qualité est réellement utile à l'entreprise

# Principe n°10 L'implication de tous

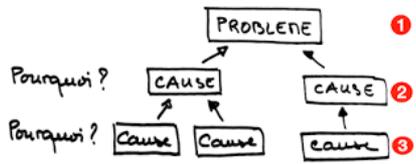
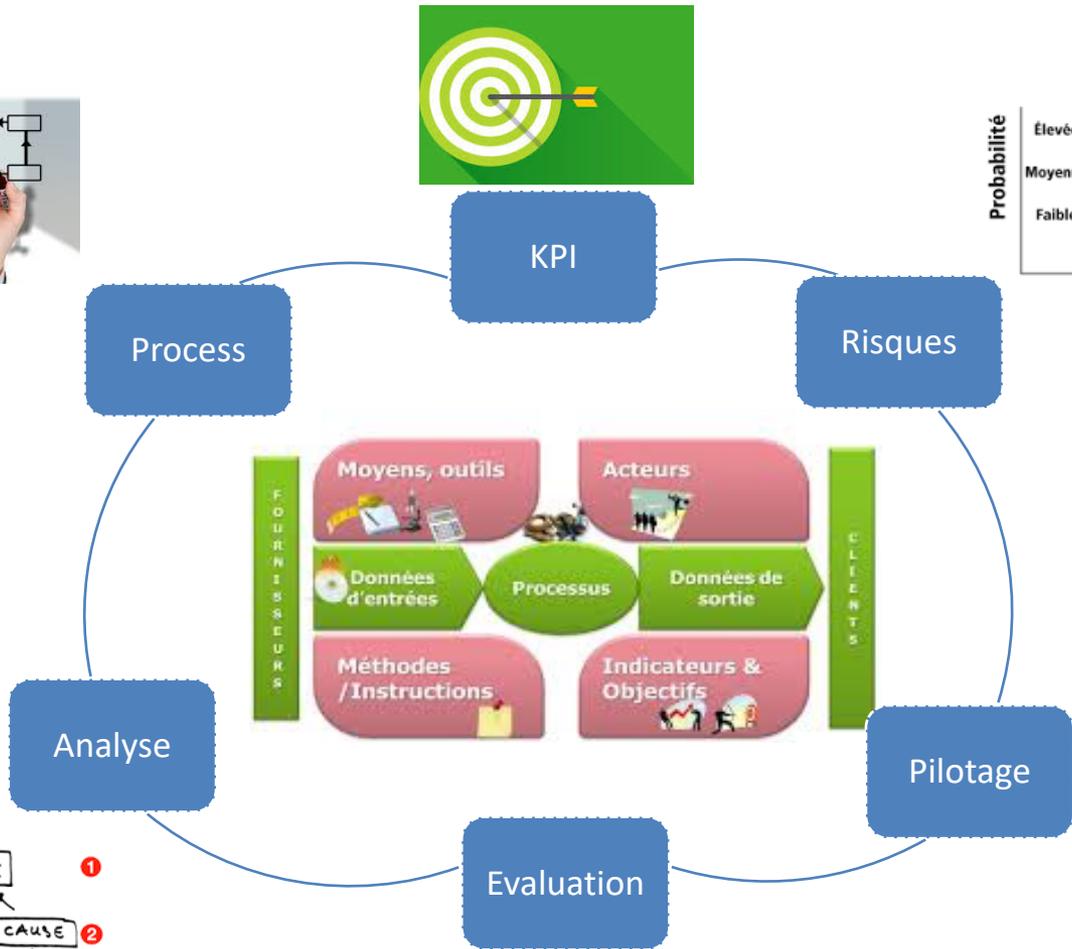


Tous les acteurs contribuent à l'amélioration des performances et à la satisfaction client

# Un dénominateur commun : L'approche processus



|             |         |         |         |        |
|-------------|---------|---------|---------|--------|
| Probabilité | Élevée  |         |         |        |
|             | Moyenne |         |         |        |
|             | Faible  |         |         |        |
|             |         | Faible  | Moyenne | Élevée |
|             |         | Gravité |         |        |



Et enfin :



Un manuel de management pour décrire  
les principes de VOTRE démarche qualité