



Qualité

Groupe AFNOR

une valeur durable



Qualité Une valeur durable

ISO 9001 Survey Enjeux

Au-delà des questions portant sur l'identité des répondants, l'enquête visait à analyser :

- l'utilisation actuelle de la norme ISO 9001 : avantages et difficultés, intégration avec d'autres systèmes de management, certification...
- la vision des utilisateurs sur les évolutions possibles au travers de plusieurs propositions : la laisser inchangée, la faire évoluer ou la modifier en profondeur.

Afin de prendre la pleine mesure des besoins et des attentes des utilisateurs en matière d'évolution de la norme ISO 9001, l'organisation internationale de normalisation (ISO) a mené une enquête exceptionnelle* tant par son envergure – c'est la première fois que les utilisateurs du monde entier sont sollicités de cette manière – que par la quantité et la qualité des réponses reçues. Près de 12 000 utilisateurs actuels ou potentiels, ont répondu. Trois pays, sur 122, ont majoritairement participé : les États-Unis, l'Allemagne et... la France, confirmant ainsi l'importance que revêt cette norme depuis près de 25 ans. Avec un constat important : la démarche qualité ISO 9001 est une tendance de fond toujours au cœur des enjeux des organisations à travers le monde.

* Réalisée d'octobre 2010 à février 2011 au travers d'un formulaire web traduit en 11 langues. Elle a été pilotée par le comité technique ISO/TC 176/SC 2, en charge de l'évolution des normes.

Des contributions représentatives

Les contributions ont été exprimées de façon équilibrée par des organismes de toutes tailles (**fig. 1**) et de tous secteurs d'activité (**fig. 2**) avec une représentation importante des services (43 %) et de l'industrie (31 %). 1/4 des répondants sont non certifiés ISO 9001.

La démarche qualité ISO 9001 : état des lieux

La norme ISO 9001 qui définit les exigences en matière de systèmes de management de la qualité, s'est imposée dans le monde entier comme la norme la plus largement mise en œuvre. Elle apporte la preuve de l'aptitude d'un organisme à répondre aux exigences de qualité et à donner satisfaction aux clients dans leurs relations avec les fournisseurs.

Vous voulez agir et être acteur de la révision de l'ISO 9001, rejoignez la commission nationale de normalisation « Qualité & management ».

Vous voulez échanger et benchmarker vos pratiques avec les utilisateurs de la norme, rejoignez les plateformes régionales « Qualité & Performance ».

Pour en savoir plus : www.afnor.org

Les clients au cœur de la démarche de certification

L'amélioration de la satisfaction clients et la réponse aux besoins du marché sont les principales raisons (**Fig. 4**) qui amènent une organisation à mener une démarche de certification qualité. Il est intéressant de constater que beaucoup de répondants ont entrepris une démarche de certification à la demande de leurs propres clients.

Fin décembre 2009, plus de 1 million de certificats ISO 9001 étaient délivrés dans 178 pays soit une augmentation de 8 % par rapport à 2008. (Source ISO)

Fig. 1 - Quelle est la taille de votre organisme en nombre d'employés ? (Basé sur 4 718 réponses)

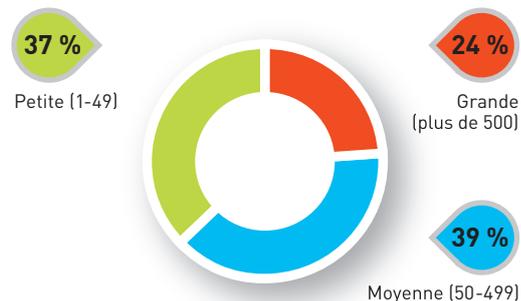


Fig. 2 - Quelle est votre catégorie de produit générique ? (Basé sur 5 754 réponses)

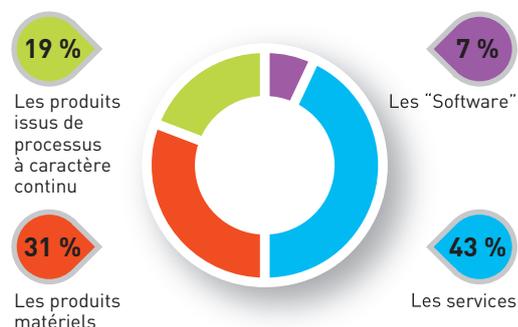


Fig. 3 - Décrivez votre utilisation actuelle de l'ISO 9001 (Basé sur 9 426 réponses)

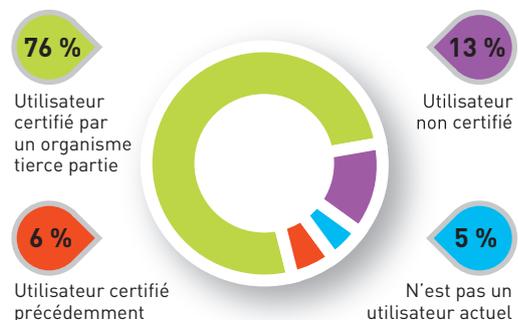
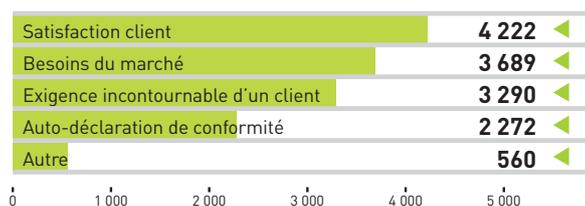


Fig. 4 - Quels sont les facteurs qui ont influencé votre organisme dans la recherche de certification ISO 9001 ? (Question à réponses multiples)





Un véritable outil au service de l'organisation

Le bien-fondé du choix d'une démarche qualité est à l'unanimité un acquis pour les répondants (**Fig. 5**). L'application de l'ISO 9001 a certes permis d'améliorer la satisfaction clients mais elle a aussi grandement contribué à standardiser les process métiers, à faire évoluer les pratiques managériales et à mettre en place des outils efficaces de pilotage de l'activité. L'ISO 9001 a donc une application concrète pour les organisations, elle est un véritable outil au service de l'organisation.

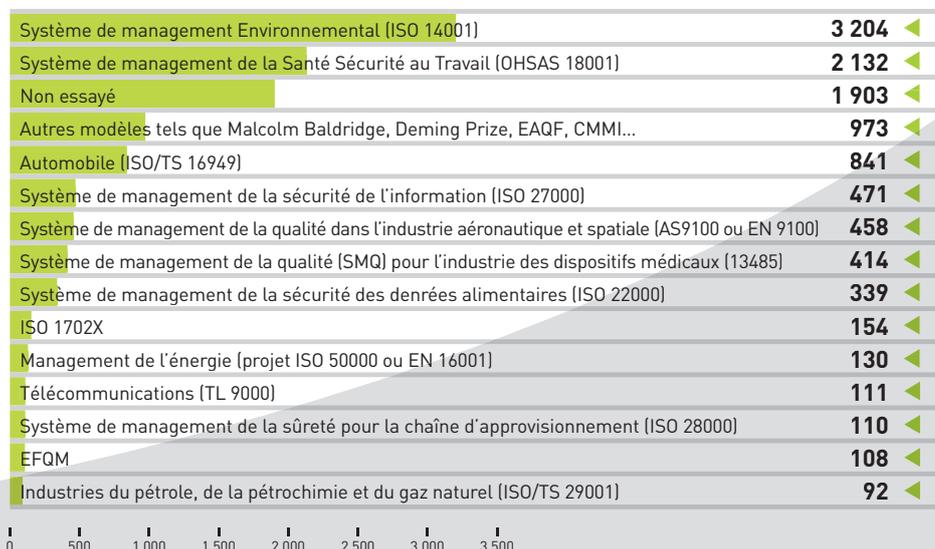
Fig. 5 - Quels sont les bénéfices les plus importants que votre organisme a tiré de l'application de l'ISO 9001 ?
(Question à réponses multiples)



L'ISO 9001, mais pas seulement

Les répondants ont été nombreux à indiquer qu'ils utilisaient l'ISO 9001 (**Fig. 6**) dans une logique de management global QSE (Qualité - Sécurité - Environnement) avec la présence dans les deux premières réponses des normes ISO 14001 sur l'environnement et celles portant sur la Santé & Sécurité au Travail. Les approches sectorielles ne sont pas en reste, nombre d'entre elles ayant été citées.

Fig. 6 - Avez-vous été en mesure d'intégrer votre système de management de la qualité basé sur l'ISO 9001 avec d'autres systèmes ou modèles de management ?
(Question à réponses multiples)



Le réseau social Qualileo est fait pour vous !

Véritable carrefour d'expertises, **Qualileo** permet d'échanger entre professionnels, de vous créer un réseau de contacts, de participer à des communautés animées par des experts, d'obtenir des réponses à des questions pratiques, de co-créer des contenus utiles pour votre travail, de partager des documents de référence...

Qualité, environnement, sécurité, ..., découvrez toutes les communautés sur www.qualileo.afnor.org

Pour en savoir plus, consulter le site AFNOR : www.afnor.org

Oui, l'ISO 9001 est pertinente !

Plus de 90 % des répondants affirment que l'ISO 9001 est toujours d'actualité (Fig. 7) ! Deux tiers d'entre eux aimeraient que lui soient apportées des améliorations notamment en prenant en considération de nouveaux concepts (Fig. 8) tels que la gestion des ressources, la gestion des indicateurs clés de performance, la gestion des connaissances, le management des risques...

Fig. 7 - Comment décririez-vous la pertinence de l'ISO 9001:2008 dans le futur ? (Basé sur 7 918 réponses)

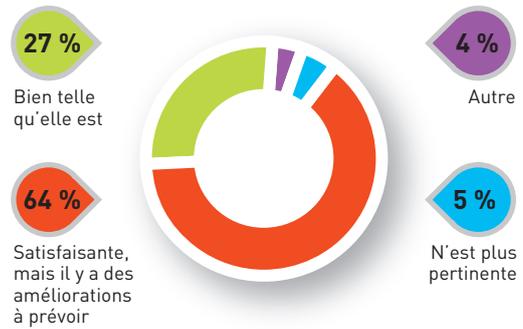


Fig. 8 - Quelle importance accordez-vous à l'intégration des concepts suivants dans l'ISO 9001 ? (Basé sur 6 299 réponses)



Évolution ou révolution ?

Concernant les options possibles quant à la révision de la norme ISO 9001, deux tendances émergent particulièrement. La première, qui a récolté 53 % d'avis positifs, propose de réviser la norme sur la base des suggestions de changement proposées (Fig. 9) et dans laquelle toutes les exigences restent obligatoires. La seconde se démarque également avec 44 % d'avis positifs : elle propose de développer une seule norme ISO 9001 comprenant une gamme complète d'exigences (niveau supérieur, niveau intermédiaire et niveau inférieur) avec un système de cotation ou d'échelle de maturité.

Fig. 9 - Réviser la norme ISO 9001 – en se basant sur les suggestions de changement proposées au travers de cette enquête. C'est-à-dire produire une norme ISO 9001 révisée dans laquelle toutes les exigences resteraient obligatoires. (Basé sur 7 445 réponses)



Conclusion

Globalement, il ressort de cette enquête que la norme ISO 9001 reste toujours d'actualité. Elle a besoin d'évoluer mais sans changement majeur. Elle doit certes être améliorée mais une attention particulière doit avant tout être portée sur sa bonne application, précise le comité technique.

Si la revue systématique – processus d'évaluation des normes en vue de leur confirmation, révision ou annulation – prévu fin 2011 indique la nécessité d'une révision de la norme ISO 9001, les résultats détaillés de l'enquête seront des apports non-négligeables dans le développement d'un cahier des charges.

En répondant massivement, les Français ont montré leur attachement à cette norme née il y a près de 25 ans mais dont l'adoption ralentit depuis quelques années en France. Son évolution permettra peut-être ainsi aux organisations françaises de se réengager à nouveau dans les démarches Qualité, communément et internationalement reconnues comme facteurs de succès et de pérennité.