



**ANTHÉA CONSEILS**

AMÉLIORONS ENSEMBLE

Nos fiches techniques



## LA QUALITÉ - ISO 9001

### **QU'EST-CE QUE LA CERTIFICATION QUALITÉ ISO 9001 ?**

La certification AFAQ ISO 9001 est l'outil utile pour piloter votre organisation et vos activités. Elle vise l'accroissement de la satisfaction client. Elle vous permet d'améliorer vos performances et votre efficacité. Sa mise en oeuvre valorise les compétences de vos collaborateurs et donne confiance à vos clients.

### **ISO 9001, POURQUOI ?**

Pour améliorer les résultats qualité,  
Pour accroître la satisfaction des clients,  
Pour améliorer l'organisation, le management et la performance globale,  
Pour accéder de nouveaux marchés ou les conserver.



« Avec plus d'un million de certificats délivrés, l'ISO 9001 est l'outil le plus utilisé à travers le monde pour piloter son organisation et satisfaire ses clients. La certification ISO 9001 constitue un socle pour s'assurer que les besoins de ses clients (ou usagers) sont bien pris en compte et que l'organisme y répond de manière pérenne » (source AFNOR Certification)

Conduire une démarche qualité c'est faire évoluer les politiques, les objectifs, l'organisation en vue d'accroître la satisfaction des clients

Mettre en place une démarche qualité, certifier son système de management de la qualité c'est une opportunité pour :

- ✓ *Mieux évaluer le contexte global dans lequel l'entreprise agit, identifier ses enjeux, mieux comprendre pour mieux maîtriser les relations avec les parties intéressées,*
- ✓ *C'est définir une politique orientée clients, des objectifs concrets et identifier de nouvelles opportunités d'affaires,*
- ✓ *C'est maîtriser les risques et saisir les opportunités d'améliorer les processus et le système de management.*

C'est aussi conduire une réflexion sur la stratégie de l'entreprise, faire évoluer l'organisation, les processus, le management et les pratiques opérationnelles pour améliorer ainsi la chaîne de valeur en vue d'accroître la satisfaction client.



## Les résultats attendus :

- ✓ Amélioration des résultats économiques,
- ✓ Réduction des coûts de non qualité,
- ✓ Amélioration de l'organisation,
- ✓ Meilleure maîtrise des risques de non qualité,
- ✓ Amélioration de la satisfaction des clients,
- ✓ Amélioration de la performance globale de l'entreprise.



## Comment procéder ?

- ✓ Évaluer le contexte, les enjeux de l'entreprise,
- ✓ Identifier les parties intéressées,
- ✓ Définir une politique et des objectifs qualité,
- ✓ Définir les processus, les risques et les opportunités,
- ✓ Définir et déployer le plan d'action,
- ✓ Accompagner le changement du management opérationnel et des pratiques professionnelles,
- ✓ Définir, déployer, piloter, améliorer le système de management et le plan d'action.



## ANTHÉA CONSEILS à vos cotés pour :

- ✓ Accompagner pour la mise en place du système de management (conseil et formation),
- ✓ Accompagner pour la certification (conseil et formation),
- ✓ Réaliser les audits internes, les audits blancs de pré-certification.



## Pourquoi choisir ANTHÉA CONSEILS ?

Avec ANTHÉA CONSEILS, vous bénéficiez de l'expertise de consultants, également auditeurs pour la certification auprès des grands cabinets d'audit, bénéficiant ainsi d'une forte expérience des audits, des secteurs professionnels du fonctionnement de la certification.

ANTHÉA CONSEILS vous apporte son expertise en matière d'accompagnement, d'audit de formation ou de conseil, en toute indépendance, dans le strict respect du code de déontologie de l'audit.



**ANTHÉA CONSEILS**  
AMÉLIORONS ENSEMBLE



**ANTHÉA CONSEILS**

AMÉLIORONS ENSEMBLE

---

[WWW.ANTHÉA-CONSEILS.COM](http://WWW.ANTHÉA-CONSEILS.COM)

---

**ANTHÉA CONSEILS**

279 chemin de Joutecrôt

69400 ARNAS

+33 (0)6 80 31 16 32

[fbouliteau@anthea-conseils.com](mailto:fbouliteau@anthea-conseils.com)

