



De nombreuses idées reçues circulent sur l'ISO 9001. Nous avons relevé les plus fréquentes.

► **La norme ISO 9001, c'est une usine à gaz.**

FAUX. La norme en elle-même est basée sur des principes de bon sens. Elle laisse une grande liberté aux entreprises en matière de choix de solutions à mettre en place. L'objectif final est de répondre au mieux aux attentes des clients et de faire en sorte que cette satisfaction progresse dans le temps. Un système de management de la qualité efficace est un système basé sur la logique et sur la simplicité. Bien entendu, il faudra démontrer cette efficacité et cette performance.

► **La norme ISO 9001, c'est une machine à créer des procédures qui tuent les initiatives et la responsabilisation de chacun.**

FAUX. La norme ISO 9001 n'a absolument pas cette vocation. Les seules procédures à mettre en place sont celles qui ont une utilité reconnue par leurs utilisateurs. L'objectif final est la satisfaction du client et non la création de procédures. Assimiler l'ISO 9001 à la création de procédures est un non sens.

► **Avec l'ISO 9001 il faut écrire tout ce que l'on fait et faire tout ce que l'on écrit.**

FAUX. Cette vision dévoyée de l'ISO 9001 était très répandue il y a encore une dizaine d'années, parfois sous l'influence de quelques consultants qui cherchaient à vendre un grand nombre de jours de mission. La norme ISO 9001 : 2015 n'impose pas de supports ou de moyens documentaires spécifiques. A l'entreprise de déterminer quels supports lui seront utiles pour mettre en place, gérer et faire évoluer son système de management de la qualité.

► **La norme ISO 9001 c'est surtout fait pour les grandes entreprises.**

FAUX. La version 2015 de la norme la rend encore plus accessible aux petites structures, TPE comprises. Notre expérience montre qu'il est souvent plus facile de mettre en place un système de management de la qualité certifié par la norme ISO 9001 dans une entreprise de 5 personnes que dans une entreprise de 500 salariés. Même si cette information peut étonner un peu, il y a actuellement beaucoup plus de TPE et de PME certifiées que de grandes entreprises.

► **La norme ISO 9001 c'est plutôt pour les entreprises industrielles.**

FAUX. Les référentiels ne cessent d'évoluer. La norme ne parle plus seulement de produits mais aussi de prestations. Une forte proportion des entreprises nouvellement certifiées sont aujourd'hui des entreprises de services ou de commerce.

► **Le grand public ne connaît pas la norme ISO 9001**

SOUVENT VRAI. Cependant la notoriété de l'ISO 9001 va se développer avec la multiplication des entreprises certifiées travaillant directement avec le consommateur final. Autre remarque : ce n'est pas parce que l'on est certifié qu'il faudrait s'abstenir de communiquer sur cette certification en donnant quelques explications simples et courtes.

► **La norme ISO 9001 ça coûte cher à mettre en place et à gérer.**

PAS FORCÉMENT. Le seul coût incontournable est la facture de l'organisme qui viendra certifier la conformité du SMQ. Pour une petite entreprise, une journée d'audit sera suffisante.

D'autres coûts, non obligatoires, peuvent éventuellement s'ajouter : formation, accompagnement par un consultant.

Bien évidemment, il peut arriver que des investissements matériels et techniques et/ou humains (embauches) soient nécessaires pour assurer un niveau de qualité suffisant. Cependant ces investissements et charges pouvaient un jour ou l'autre apparaître indispensables même en dehors d'une certification... Dernière remarque mais non la moindre : combien peut coûter la non qualité ? Réponse : presque toujours beaucoup plus que les coûts et investissements nécessaires pour assurer cette qualité.

► **La norme ISO 9001 n'est pas une garantie de qualité quand on voit les résultats dans certaines entreprises...**

TROP SIMPLISTE. L'arbre ne doit pas cacher la forêt ! Il est évident que certaines entreprises, ne méritent pas le maintien de leur certification. Ce sont des entreprises qui se sont focalisées sur les apparences d'une démarche qualité mais non sur le fond et l'esprit. Tout comme un conducteur qui réussit les épreuves du permis de conduire puis qui roule ensuite en infraction quasi permanente avec les règles du Code de la route, qui ne respecte pas les autres usagers. Les auditeurs des organismes de certification sont de plus attentifs à la réalité du système de management de la qualité.

► **La norme ISO 9001 ne crée pas un lien suffisant avec la qualité finale du produit ou de la prestation délivrée.**

FAUX. La version 2015 de la norme renforce encore le lien direct entre le SMQ et la qualité du produit ou la prestation délivrée au client. Ce qui est logique.