

# LA NORME ISO 9001 VOUS PARLE

Bonjour

Je me présente, je suis la norme ISO 9001, je suis née en 2015 ; je suis issue d'une famille dont l'arrière grand père est né en 1987 et sa descendance est venue à la vie en 1994, en 2000 et en 2008.

Je fais partie de la grande famille ISO 9000 dont les membres s'appellent ISO 9000 ( Hé oui ! ) , ISO 9002 et le dernier né l'ISO 9004.

Quelle est mon utilité dans la vie ? je suis née pour assister les gens dans les organisations pour mieux travailler, pour mieux servir ceux qu'ils sont chargés de servir : les clients pour les entreprises économiques, les citoyens pour les organisations administratives, les malades pour les hôpitaux, les étudiants pour les écoles et les universités, etc... tout cela sans oublier tous ceux qui ont intérêt dans le bon fonctionnement de ces organisations en commençant par ceux qui y travaillent ( employés et salariés ).

J'ai la chance d'avoir bénéficié de l'expérience de mes parents et de mes grands parents d'une part et des éléments de la modernité actuelle d'autre part notamment les technologies de l'information.

En quoi consiste mon assistance ? Elle consiste à vous prodiguer des conseils, formulés en termes d'exigences, sur la façon de travailler pour obtenir des résultats.

Bien sûr vous n'obtiendrez des résultats que si vous suivez mes conseils.

De quoi s'agit-il ?

## **CONTEXTE DE L'ORGANISME :**

Vous vivez dans un marché mondialisé dans lequel l'information circule à une très grande vitesse, accessible aux gens en tout temps et en tout lieu.

Vous devez donc vous situer par la formulation d'une **VISION** ( que voulez vous devenir dans une échéance de 05 a 10 ans ? ) et avec quelle **STRATEGIE** pour y parvenir ?

Une fois ces éléments formalisés , vous devez procéder à une **ANALYSE DES ENJEUX INTERNES ET EXTERNES** qui consistera à examiner vos forces et faiblesses en interne et les risques et opportunités en externe dans l'objectif de voir si vous avez la capacité de réaliser votre vision ( rêve ) et quelles sont les menaces qui risquent de vous retarder ou vous empêcher de dérouler votre stratégie et au contraire s'il y a des occasions favorables à saisir .

Cette analyse doit se traduire par l'élaboration de **PLANS D' ACTIONS** pour réduire ou éliminer les risques identifiés et pour mettre en œuvre les opportunités.

Surtout n'oublier pas ceux qui sont intéressés par le fonctionnement de votre organisation ou votre entreprise car s'ils constatent que leurs besoins et attentes sont négligés alors ils risquent de vous nuire ; ces gens là moi je les appelle les **parties intéressées pertinentes** comme par exemple l'administration des impôts (partie intéressée externe) ou le personnel de votre entreprise (partie intéressée interne) , mais malheureusement ils ne sont pas les seuls !!

Pour ce faire il faut mettre à plat toutes vos activités et les interactions qui les caractérisent , ce qu'on appelle **les processus** , pour vous assurer qu'ils vont produire les résultats que vous attendez d'eux , car des activités non efficaces vont pénaliser votre compétitivité et par voie de conséquence la pérennité de votre organisation ou de votre entreprise.

### LEADERSHIP :

Ah le leadership ! C'est quoi cette bizarrerie ?

Pardon il faut que je vous explique

Mes grands parents, ceux nés en 1987 et en 1994, s'appelaient < **modèle d'assurance qualité** > alors que ceux nés en 2000 et mes parents qui sont nés en 2008 eux s'appelaient < **système de management de la qualité** >.

Moi j'ai gardé ce nom hérité de mes parents

Mais, vous allez me dire, pourquoi ce changement dans votre état civil ? bonne question !!

Ce changement dans notre état civil , comme vous dites, est la conséquence d'un constat qui a été fait au niveau mondial , ce constat est que les dirigeants des entreprises ne prenaient pas au sérieux nos conseils parce qu'ils pensaient que la qualité est une affaire de techniciens et de personnes chargés du contrôle de conformité et non pas une préoccupation des responsables et encore moins des dirigeants qui eux étaient au dessus de ça ! Ah la méprise !

Cette attitude s'est traduite par l'installation de système parallèle au système de gestion existant, l'un était virtuel et l'autre réel . Comment voulez vous atteindre des résultats positifs avec deux systèmes ? Dites moi si c'est possible !

Pour éviter cette situation pour les futures générations d'entreprises, mon grand parent de 2000 a changé de nom en mettant le mot < **management** > au milieu de son titre et c'est devenu < **système de MANAGEMENT de la qualité** >.

He oui ! le mot management fait penser au MANAGER et c'est une façon (c'est astucieux non ?) de dire aux dirigeants qu'il ne peut y avoir de système de gestion performant sans leur forte implication.

Revenons maintenant à cette notion de leadership !

Cette notion de leadership ma cousine la norme ISO 9000 en a parlé depuis 2000 ; elle en a fait un principe au même titre que d'autres principes comme par exemple l'implication du personnel (tiens ! tiens ! ) l'approche processus ou encore l'amélioration continue ; mais comme ma cousine ISO 9000 ne donnait pas de conseils on ne faisait pas très attention à ce qu'elle disait.

Pour soutenir ce que disait ma cousine ISO 9000, qui d'ailleurs par souci de pédagogie a enrichi cette notion, j'ai introduit le leadership parmi mes exigences (pardon mes conseils) en y mettant un peu de bémol pour ne pas heurter les sensibilités de certains dirigeants, j'ai simplement dit < la direction doit démontrer son leadership >.

Cette formulation contient une double signification : direction (directeur, manager) et leadership (leader), c'est-à-dire que pour atteindre les résultats escomptés et si vous êtes directeur vous devez démontrer que vous êtes aussi un leader.

Y a t-il une différence entre un directeur (général si l'on veut ou même PDG) et un leader ? Oui il peut y avoir une différence si le directeur n'est pas un leader et non si le directeur est en même temps un leader ; ça paraît compliqué je vous le concède !

Pour simplifier (car pour développer ce sujet il me faudra beaucoup de temps) je dirai qu'un directeur (sans leadership) est quelqu'un qui fait faire le travail et un directeur doublé d'un leader (que certains appellent le manager des managers) est quelqu'un qui fait aimer le travail.

Ne dit-on pas que lorsqu'on aime on ne compte pas ?

Si un salarié ou un collaborateur aime son travail il ne comptera ni ses efforts ni le temps qu'il lui consacre.

Ce n'est pas ce qui recherché ? Dites-moi ?

Ce sera alors l'excellence par l'excellence ; l'excellence des résultats par l'excellence du management ! (tiens, tiens, ce n'est pas ce mot qui figure au milieu de mon nom ? excusez moi pour ce qui peut vous paraître comme de la mégalomanie) .

Comme disait l'auteur américain ZIG ZIGLA < c'est plus votre attitude que votre aptitude qui détermine votre altitude >.

### **PLANIFICATION :**

Ah la planification !

C'est quoi encore cette notion ; pour faire simple la planification c'est l'action de dire ce que l'on veut faire (le mieux pour une entreprise c'est de l'écrire ) , quand et avec quels moyens.

Un monsieur a conceptualisé un système pour l'amélioration continue des activités par ce qu'il a appelé le P D C A - ( Plan ) ( Do ) ( Check ) ( Act ) , soit en français Planifier, Faire , Vérifier et Améliorer.

Vous remarquez que la symbolique de ce système commence par P , planification.

Ce monsieur est américain , il s'appelle Edwards DEMING , il est né en 1900 et il est mort en 1993 , il a vécu donc 93 ans ( quand je pense à mon espérance de vie qui est de 07 ans !!! ).

C'est un statisticien de formation et professeur d'université ; il était également consultant auprès des entreprises et auprès de l'industrie militaire américaine.

Il a écrit une dizaine de livres sur le sujet de la qualité et entre autres les 14 conseils adressés aux dirigeants des entreprises

Il a illustré le PDCA sous la forme d'une roue que l'on appelle aussi la roue de DEMING

Il a beaucoup contribué au redressement de l'économie japonaise après la seconde guerre mondiale et d'ailleurs ces derniers le lui ont bien rendu en donnant son nom au prix japonais de la qualité (DEMING PRIZE) qu'ils ont institué en 1951.

D'ailleurs la structure de mes conseils est basée sur le PDCA, c'est dire l'importance de ce concept dans les systèmes de management, pas uniquement de la qualité.

Pour revenir à mes conseils, il faut juste planifier toutes les actions que vous devez réaliser et si nécessaire procéder à des modifications de cette planification.

En un mot PLANIFIER TOUT ce que vous devez faire .

Ce n'est pas rien, je le sais !

La roue de DEMING ne doit jamais s'arrêter de tourner. Sinon bonjour les dysfonctionnements !!

### **SUPPORT :**

Pour le déroulement de votre stratégie vous avez besoins de moyens.

Rappelez vous quand j'ai parlé de la planification, j'ai dit que c'est l'action de dire ce que l'on veut faire (le mieux pour une entreprise c'est de l'écrire) , quand et avec quels moyens.

Dans le processus de planification il faut parler des moyens.

De quels moyens s'agit-il ?

Il s'agit des infrastructures (bureaux, ateliers.. ) , des équipements ( moyens de production et de bureautiques...) , d'un bon environnement de travail , des connaissances nécessaires à la réalisation de toutes vos activités et surtout de personnel compétent.

Ma cousine la norme ISO 9000 parle d'implication du personnel qu'elle cite parmi ses sept principes de management de la qualité.

Il faut garder à l'esprit que pour l'entreprise la performance est vitale pour sa survie et sa pérennité.

Mais quand on parle de performance on fait plus allusion aux personnes qu'aux équipements.

Moi je parle beaucoup de compétence du personnel alors que ma cousine la norme ISO 9000 parle aussi de motivation. Figurez vous qu'elle a raison car la performance est le résultat de la conjonction de la compétence et de la motivation.

Comment cela ? c'est simple je vous explique.

La compétence c'est savoir ou ne pas savoir, oui je sais vous allez me dire que la compétence c'est la somme du savoir , du savoir faire et du savoir être , mais moi j'ai résumé simplement .

La motivation c'est plutôt vouloir ou ne pas vouloir.

La performance est donc bien le résultat d'un savoir faire et d'une volonté de faire car on a souvent des cas de personnes qui savent (compétentes) mais ne veulent pas ( car non motivées ) et le cas inverse des personnes qui veulent ( motivées ) mais ne savent pas ( car non compétentes ).

Avoir des personnes compétentes et motivées c'est l'idéal.

Vous comprenez mieux maintenant pourquoi j'ai parlé de leadership.

### **REALISATION DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES :**

Ah j'ai oublié de vous dire que je suis une norme générique. C'est quoi encore ce mot générique ?

Cela veut dire que n'importe quelle entreprise ou organisation peut m'adopter mais j'ai l'avantage de m'adapter aux spécificités de chacune d'entre elles. C'est magique non ?

Toutefois je précise que générique ne veut pas dire générale ; donc je ne vais pas vous dire comment réaliser vos activités, vous êtes mieux placés que n'importe qui pour les réaliser de la meilleure des manières.

Cependant mes conseils porteront sur la communication, avec ceux à qui vos produits ou services sont destinés, ceux qu'on appelle les clients.

Il faut savoir ce qu'ils attendent de vous avec le maximum de précisions et ce pour éviter de les décevoir.

Pour réaliser vos activités vous avez très certainement besoins d'acheter des matières premières, des pièces de rechanges, des consommables et aussi des services.

Il faut préciser avec le maximum de détails ce que vous voulez acheter ; il faut vérifier ce que vous achetez avant utilisation ; et pour vous assurer d'avoir toujours affaire à des fournisseurs fiables il faut les évaluer régulièrement.

Avant de livrer ou fournir les résultats de vos activités assurez-vous qu'ils ne présentent aucun défaut car il faut avoir à l'esprit que vous ne devez fournir que des produits ou services conformes aux attentes de leurs destinataires.

Autre chose, vous utilisez également des équipements et autres matériels et outillages.

Vous devez alors vous assurer qu'ils sont toujours disponibles pour pouvoir les utiliser sans craintes.

Pour cela vous devez réaliser des activités d'entretien et de maintenance de ces équipements et autres matériels.

Comme la réalisation des activités professionnelles c'est le cœur de votre métier c'est là que le système de management de la qualité donnera le plus de résultats visibles.

### **EVALUATION DES PERFORMANCES:**

Rappelez vous, je vous avais dis tout à l'heure que pour l'entreprise la performance est vitale pour sa survie et sa pérennité.

Donc il faut l'évaluer régulièrement pour s'assurer qu'elle va toujours dans le sens souhaité et qu'en cas de dérive vous puissiez réagir rapidement.

Pour cela on fait appel à des indicateurs clés de performances ( les KPI en anglais ) formalisés au moyen d'un tableau de bord.

C'est comme un tableau de bord d'un véhicule qui comprend un certain nombre d'indicateurs qui vous permettent de conduire en toute sécurité et confort ; c'est exactement la même chose.

Rappelez vous la roue de DEMING , quand on parle de roue on pense tout de suite au véhicule.

Au fait vous est-il arrivé de conduire sans qu'aucun des indicateurs de votre tableau de bord ne fonctionne ? Je ne vous le souhaite pas !

L'évaluation des performances se fait aussi aux moyens des audits internes et des revues de direction.

N'oubliez pas surtout de mesurer aussi la satisfaction de ceux à qui vous avez fournis ou livrés vos produits ou services ( clients ) .

Ne dit-on pas « *Les clients heureux font les entreprises gagnantes.* »

Si vos clients sont satisfaits merci de leur dire que vous avez suivi mes conseils.

Je vous en serais reconnaissante.

### **AMELIORATION :**

< Qui n'avance pas recule > dit le proverbe.

Alors si vous voulez que vos activités soient pérennes et s'inscrivent dans une démarche de développement durable je vous conseille de faire la chasse à tout ce qui ne fonctionne pas bien dans l'ensemble de vos activités.

Comme le monde évolue et les besoins et attentes de vos clients avec, je vous conseille d'être très attentif à ces évolutions.

J'espère que je n'ai pas été très longue dans ce monologue, je vous remercie de m'avoir écouté et je vous souhaite longue vie.

Salut