

L'Organisation Internationale pour la Standardisation

L'Organisation Internationale pour la Standardisation (ISO) créé en 1947, est une organisation mondiale regroupant plus d'une centaine d'organismes nationaux. La mission que s'est fixée cette organisation non gouvernementale est de promouvoir le développement de la normalisation au niveau international en vue de faciliter les échanges de biens et de services entre les nations ainsi que de développer la coopération dans des domaines scientifiques, techniques et économiques. De fait, ISO a élaboré de nombreuses normes dans le but de trouver une compréhension et une approche communes de l'amélioration de la qualité.

La norme ISO 9001 est la dernière en date et par là même la plus exigeante. Cette norme ISO 9001 a comme objectif **l'amélioration de la qualité**. Comme le système de norme ISO doit pouvoir s'adapter à n'importe quel secteur, activité ou encore pays, la norme ISO 9001 prend en considération la totalité du processus d'amélioration de la connaissance, plutôt que la mise en pratique de règles rigides et parfois inadaptées.

L'évaluation se déroule sous la forme d'un audit de certification au cours duquel est effectuée une comparaison entre le système qualité documenté et la situation effectivement constatée au sein de l'entreprise. Si, au terme de l'audit, les exigences de la norme sont jugées satisfaites et que l'on peut observer une **mise en œuvre active et réelle du système qualité**, un certificat de conformité est alors délivré. Le succès de cette certification tient entre autre au fait que l'audit soit effectué par une « tierce personne ».

L'obtention du certificat de conformité ISO 9001 est valable 3 ans et apporte la preuve que l'organisme certifié a effectivement instauré et appliqué un système de management et d'assurance de la qualité satisfaisant aux exigences établies par la norme.