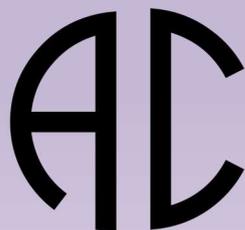


# CERTIFICATION ISO 9001 : 2015

**ADJEL Certification  
s'appuie sur des  
auditeurs  
spécialisés dans  
votre secteur  
d'activité, afin  
d'apporter à nos  
audits un maximum  
de valeur ajoutée  
et d'identifier les  
pistes de progrès  
de votre système  
de management  
pour une  
amélioration  
continue de vos  
performances.**



**ADJEL  
CERTIFICATION**



Cette norme repose sur un certain nombre de principes de management de la qualité, notamment une forte orientation client, la motivation et l'engagement de la direction, l'approche processus et l'amélioration continue. L'ISO 9001 :2015 aide à s'assurer que les clients obtiennent des produits et services uniformes et de bonne qualité, avec, en retour, de belles retombées commerciales. La norme ISO 9001 sur les systèmes de management de la qualité repose sur des principes généraux. Pour sa nouvelle Edition (ISO 9001 :2015) ce sont 7 principes de management de la qualité qui sont utilisés, contre 8 pour l'édition 2008.

**1. Orientation client**

Pour renforcer son orientation client, l'organisme doit travailler sur les attentes de ses clients : les identifier (et même les prévoir) et tout mettre en œuvre pour que les produits / les services proposés y répondent.

**2. Responsabilité de la direction**

L'établissement de la finalité, des orientations et de l'implication permet à un organisme d'aligner ses stratégies, politiques, processus et ressources afin d'atteindre ses objectifs

**3. Implication du personnel**

Il est vraiment question de considérer l'individu sous le bleu de travail. Dans cet esprit une reconnaissance doit être exprimée, en communiquant sur la valeur ajoutée du travail du personnel et des initiatives prises. Les compétences personnelles doivent être développées, ce qui améliorera les compétences de l'organisme dans son ensemble.

**4. Approche processus**

Cette approche permet de plus facilement aborder les différentes activités, leur management, leurs besoins, leurs objectifs, ... C'est d'ailleurs naturellement qu'une société s'organise en services, chacun gérant un (voire plusieurs) processus

**5. Amélioration**

L'amélioration s'applique à des principes déjà énoncés : amélioration de la satisfaction client, amélioration des performances des processus. Dans l'ISO 9001 :2015, réduire les risques, saisir les opportunités ou encore corriger les non conformités sont autant de sources d'amélioration.

**6. Prise de décision fondées sur des preuves**

Une approche très cartésienne qui ne peut que séduire, si ce n'est qu'elle demande du travail. L'idée est de réduire l'incertitude inévitable lors des prises de décisions, en s'appuyant sur des données objectives, ou l'on regarde les causes pour comprendre les effets.

**7. Management des relations avec les parties intéressées**

Les parties intéressées englobent tous les acteurs qui influencent ou sont influencés par les activités de l'organisme. Elles comprennent notamment : les fournisseurs, les banquiers, la réglementation,

5 rue Aspirant Maillot  
Saint Pierre  
Oran  
ALGERIE [www.adjelcertification.com](http://www.adjelcertification.com)