

# LA QUALITÉ

Une question de documents...  
ou de comportements ?



# Le changement de posture de l'ISO 9001 (DIS)

La qualité était surtout associée à :

des procédures

des enregistrements

des indicateurs



# Avec la future ISO 9001 (DIS)

la norme élargit son regard

elle ne s'intéresse plus uniquement  
à ce qui est écrit

mais à ce qui est réellement vécu  
dans l'organisation

La culture qualité devient un élément structurant du **système de management**.

La qualité ne repose plus uniquement **sur des règles**,

mais sur **des valeurs**, des attitudes et des comportements

# Un leadership directement engagé

La future ISO 9001 attend  
de la direction qu'elle :

**promeuve une culture qualité,**

**encourage des comportements  
éthiques,**

**soit exemplaire dans ses  
décisions et ses pratiques**

👉 Le « faites ce que je dis » ne suffit plus

👉 Le « faites comme je fais » devient central

# Rendre la culture qualité **compréhensible et visible**

La norme attend que :

chacun comprenne **son rôle**  
dans la qualité,

la qualité fasse sens au **quotidien**,

elle ne reste pas cantonnée aux  
**documents.**

👉 Une culture qualité invisible est une  
culture qui n'existe pas.



# Engagement, responsabilisation et droit à l'erreur

La future ISO 9001 met l'accent sur :

**l'engagement des  
collaborateurs,**

**la responsabilisation,**

**la remontée des  
problèmes sans crainte**

# Ce que permet une culture qualité mature

signaler les écarts,

proposer des améliorations,

éviter la non-qualité cachée.

👉 La qualité progresse quand les équipes peuvent parler librement





# Qualité & éthique : une cohérence attendue

La norme insiste sur :

la cohérence entre les valeurs  
affichées et les décisions prises,

la prévention des dérives (pression,  
contournement, compromis qualité)

👉 L'éthique devient un pilier du  
management de la qualité



# Jessica **CAPDEVIELLE**

Référente handicap, coach et formatrice

Pour plus d'informations,  
**n'hésitez pas à me contacter**

**06 85 29 59 55**

**jessica.capdevielle@leaneo.fr**

**leaneo.fr**



**Leaneo**  
consulting