

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