



**ORIENTATION CLIENTÈLE**



**SATISFACTION DU CLIENT**



**FURTHER EXCELLENCE**



**AMÉLIORATION CONTINUE**



**AVANTAGE CONCURRENTIEL**

## **COMMENT FAIRE POUR TOUJOURS DÉPASSER LES ATTENTES DE VOS CLIENTS ?**

**SERVICES D'AUDIT, DE CERTIFICATION ET DE FORMATION POUR LA NORME ISO 9001  
SYSTÈMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ**

**SGS**

La certification ISO 9001:2008 Systèmes de management de la qualité vous permet de vous démarquer de la concurrence. Elle témoigne de votre volonté de respecter les normes de qualité et de satisfaction du client les plus strictes et vous accompagne dans une démarche d'amélioration continue de vos systèmes de management de la qualité.

Elle repose sur les principes suivants :

- orientation client ;
- leadership ;
- implication des personnes ;
- approche du processus ;
- approche du système ;
- amélioration continue ;
- prise de décision basée sur les faits ;
- relations avec les fournisseurs mutuellement bénéfiques.

### LES AVANTAGES

La certification ISO 9001:2008 améliore la fiabilité de vos opérations, augmente votre performance et peut se traduire par une augmentation de votre résultat. Faire preuve d'engagement pour la qualité favorise une amélioration

constante et transforme la culture de votre entreprise. Votre certificat SGS vous permet d'affirmer que le niveau élevé de la qualité de vos services répond aux exigences des contrats internationaux et des nouvelles opportunités d'affaires locales. SGS est l'organisme de certification dont les accréditations sont les plus vastes, avec plus de 40 accréditations ISO 9001 détenues dans plus de 40 pays.

À ce jour, plus de 1,1 million de certificats ISO 9001 ont été délivrés dans le monde.\* Avec un certificat ISO 9001 en cours de validité, votre entreprise peut revendiquer qu'elle observe les principes de management de la qualité les plus largement reconnus dans le monde.

\* Source : Enquête ISO 2010.

### COMMENT FONCTIONNE LE PROCESSUS DE CERTIFICATION ?

- Étape A — SGS formule une proposition personnalisée.
- Étape B — Audit à blanc facultatif de l'état de préparation opérationnelle et des faiblesses.
- Étape C — Audit officiel « Phase 1 — Évaluation de l'état de préparation opérationnelle ». Les documents et autres éléments clés du système sont évalués et les non conformités sont signalées.

- Étape D — « Phase 2 » : entretiens, examen des enregistrements et observations des pratiques de travail. Les cas de non-conformité sont abordés.
- Étape E — Visites de surveillance pour vérifier la mise en œuvre du système et du plan d'action.
- Étape F — Audit de renouvellement de la certification après trois ans.

### SERVICES CONNEXES

- Formation à la norme ISO 9001 (tous niveaux de capacité et de connaissance). Veuillez consulter le calendrier mondial de formation à l'adresse [www.sgs.com/training](http://www.sgs.com/training).
- ISO 9001 Évaluation de conformité à la norme : évaluation de l'état de préparation pour la certification.
- Certification des systèmes de management intégrés : solutions d'audit par rapport à des critères de rendement et de qualité personnalisés.
- Solutions d'amélioration des processus.



## POURQUOI CHOISIR SGS ?

SGS est le leader mondial de l'inspection, de la vérification, de l'analyse et de la certification. SGS est reconnue comme la référence mondiale en termes de qualité et d'intégrité. Avec plus de 75 000 collaborateurs, SGS exploite un réseau de plus de 1 500 bureaux et laboratoires à travers le monde.

Améliorer les processus, les systèmes et les compétences est vital pour votre succès pérenne et pour votre croissance durable. Nous vous donnons les moyens de vous améliorer en permanence, en transformant vos services et votre chaîne de valeur par l'amélioration de la performance, la gestion des risques, une meilleure réponse aux attentes des parties prenantes et par la gestion de la durabilité.

Forts de notre présence mondiale, nous avons une grande expérience de la mise en œuvre réussie de projets internationaux complexes et à grande échelle. Nos collaborateurs parlent la langue et comprennent la culture du marché local, tout en opérant au niveau international de manière cohérente, fiable et efficace.

**POUR SAVOIR COMMENT SGS PEUT VOUS AIDER À DÉPASSER LES ATTENTES DE VOS CLIENTS, VISITEZ**

**[WWW.SGS.COM/ISO9001](http://WWW.SGS.COM/ISO9001) OU**

**CONTACTEZ-NOUS PAR COURRIEL À L'ADRESSE**

**[FR.CERTIFICATION@SGS.COM](mailto:FR.CERTIFICATION@SGS.COM) POUR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS.**

## PROCESSUS DE CERTIFICATION ISO 9001:2008

