



## QU'EST-CE QU'UNE DEMARCHE QUALITE ?

**Une démarche Qualité est un processus rigoureux d'amélioration continue qui a pour objet de faire prospérer l'entreprise, consolider son fonctionnement interne et satisfaire ses clients.**

La démarche Qualité donne la possibilité, au chef d'entreprise, d'identifier les points forts et faibles de son organisation et de l'adapter en conséquence, afin d'augmenter les performances générales de l'entreprise, sur les plans :

- économiques : fidélisation des clients, accroissement des parts de marché, réduction des coûts de non-qualité, conservation de connaissances et des pratiques d'entreprise, intégration plus efficace des nouveaux collaborateurs.
- commerciaux : se distinguer des concurrents, conquérir et maintenir des marchés. Amélioration de la qualité du service aux clients et satisfaction du client avec pour résultat une bonne publicité pour l'entreprise.
- humains et techniques : formation du personnel, intégration des nouveaux collaborateurs, renforcement de l'esprit d'équipe et de la communication interne.
- parfois réglementaire : répondre à la réglementation en vigueur.

La démarche Qualité, suivant la norme ISO 9001 et la certification qui s'ensuit, est un outil de management qui permet à l'entreprise de faire évaluer son organisation par rapport à une norme internationale.

**La certification** assure aux clients de l'entreprise que les produits et/ou services sont obtenus avec une méthode rigoureuse et permet de garantir la confiance et la satisfaction des clients.

Certifié ISO 9001:2000 depuis 1999, IBS & Partners propose de vous faire partager son expérience en matière de qualité.

**Notre mission principale** : en collaboration avec des experts qualité, **nous accompagnons les entreprises sur le chemin de la certification ISO 9001:2000.**

A ce titre, nous intervenons à toutes les étapes de cette démarche, non en imposant dogmatiquement notre point de vue ou le point de vue supposé de la norme, mais en tant que **conseiller** à l'écoute des spécificités de chaque client.



## Pourquoi faire appel à un cabinet de conseil pour une démarche Qualité ?

Pour être sûr de mener à bien la démarche Qualité dans les délais les plus brefs, et profiter de l'expérience d'experts Qualité :

- Les experts Qualité ont l'habitude d'encadrer une démarche Qualité (avec succès)
- Les experts Qualité connaissent à fond la norme ISO 9001 et savent rapidement l'interpréter dans le contexte de chaque entreprise
- Les experts Qualité apportent à l'entreprise des connaissances (dans le domaine de la Qualité) qu'elle ne possède pas
- Les experts Qualité obligent l'entreprise à consacrer du temps à la démarche Qualité.

Mais également, pour vous aider à anticiper les difficultés prévisibles que vous pouvez rencontrer au cours de la démarche Qualité :

- Motiver vos collaborateurs dans la démarche Qualité ISO 9001
- Savoir gérer le temps imparti à la phase de rédaction et de mise en application initiale des procédures Qualité ISO 9001, notamment pour les responsables fortement impliqués dans la construction de l'organisation Qualité ISO 9001
- Eviter de consacrer trop de temps à la démarche Qualité ISO 9001 et l'excès de formalisme
- Ne pas oublier certains collaborateurs et les intégrer à la démarche Qualité ISO 9001
- Ne pas se relâcher et s'auto-satisfaire dès les premières retombées positives de la démarche Qualité ISO 9001

**NOTRE OBJECTIF** : vous aider à concevoir et mettre en œuvre un système de management de la qualité (SMQ) adapté à l'activité et à la taille de votre entreprise, sans perdre de vue qu'un SMQ est un outil de management qui doit rester **simple** et **pragmatique**.

IBS & Partners S.A. agit dans la plus stricte observance des règles de déontologie en matière de conseil et de formation, notamment en ce qui concerne la confidentialité des informations transmises.

Pour obtenir de plus amples informations, n'hésitez pas à contacter IBS & Partners :

25A, Boulevard Royal, Forum Royal, 2<sup>ème</sup> étage L-2449 Luxembourg

tel : +352.22.58.29.1 fax : +352.22.58.28 [iso@ibspartners.lu](mailto:iso@ibspartners.lu) [www.ibspartners.lu](http://www.ibspartners.lu)