



# Guide VERS LA CERTIFICATION ISO



## À PROPOS DE IMSM

IMSM (Norme-Impact en France) accompagne les entreprises de toutes tailles et de tous secteurs depuis 1994 dans leur démarche de certification ISO. Présents en Europe, Afrique, Asie, Amérique du Nord et Australie, nous avons aidé plus de 15 000 entreprises à travers le monde à obtenir des certifications ISO adaptées à leur secteur d'activité.

Grâce à notre réseau d'experts qualifiés et expérimentés, issus de divers secteurs, nous proposons des solutions personnalisées et rentables pour l'implémentation des systèmes ISO. Nous nous occupons des tâches les plus complexes, vous permettant de gagner un temps précieux tout en vous donnant tous les moyens pour réussir votre certification et savoir comment maintenir efficacement vos certifications ISO.

Chez IMSM, notre mission est claire : vous simplifier la vie en vous offrant un accompagnement de qualité, basé sur des principes fondamentaux solides et une expertise internationale.



Un soutien aux entreprises du monde entier depuis plus de **30** ans



Plus de **15 000** implémentations réussies et clients satisfaits



Implémentation complète proposée pour plus de **15** systèmes de management différents



Une présence dans plus de **18** pays, sur les cinq continents



Une expérience dans plus de **90** secteurs d'activité



Membre de la **Fondation européenne pour la gestion de la qualité (EQFM)**

# Votre Parcours Commence Ici

« J'ai reçu un appel de votre centre téléphonique, et je me suis dit qu'il serait judicieux d'accepter le rendez-vous. Un bouleversement interne a fait que j'avais besoin de réorganiser ma structure et de trouver une ligne directrice pour motiver le personnel. Je savais qu'ISO pouvait m'y aider mais le montant de travail m'effrayait »

Arena

”

## 1. Introduction à la norme

Avant de vous lancer, il est essentiel de faire le point sur votre situation actuelle et vos objectifs. Cela s'applique également à l'évaluation de la pertinence d'un système de management ISO pour votre entreprise.

Il existe une gamme complète de normes ISO, couvrant un large éventail de domaines, tels que la gestion environnementale (ISO 14001), la gestion de la sécurité de l'information (ISO/IEC 27001) ou focalisée sur la continuité d'activité (ISO 22301). La première étape de votre parcours ISO consiste donc à identifier les normes pertinentes pour vous et à comprendre comment elles peuvent apporter de la valeur à votre entreprise.

ISO 9001	Système de Management de la Qualité
ISO 14001	Système de Management Environnemental
ISO 45001	Système de Management de la Santé et de la Sécurité au travail
ISO/IEC 27001	Système de Management de la Sécurité de l'Information
ISO/IEC 20000-1	Système de Management des Services Informatiques
ISO/IEC 27701	Système de Management de la Protection de la Vie Privée
ISO/IEC 42001	Système de Management de l'Intelligence Artificielle
ISO 50001	Système de Management de l'Énergie
ISO 22000	Systèmes de Management de la Sécurité des Denrées Alimentaires
ISO 22301	Système de Management de la Continuité d'Activité
ISO 13485	SMQ Dispositifs médicaux
ISO/IEC 17025	SMQ Laboratoires médicaux
ISO 22716	BPF Cosmétiques
AS 9100	SMQ Aérospatiale
IATF 16949	SMQ Automobile



## 2. Analyse des écarts

L'une des premières étapes avec l'expert ISO missionné par IMSM sera d'évaluer votre système de management actuel par rapport aux exigences de la norme concernée. Ce processus, appelé analyse des écarts, permet d'identifier les ajustements nécessaires pour se conformer aux exigences requises.

L'analyse des écarts repose sur une série de questions couvrant l'ensemble des exigences de la norme. L'expert ISO missionné par IMSM évaluera votre position actuelle par rapport à chaque exigence et vous proposera des recommandations adaptées pour combler les écarts.

Cette analyse constitue une base précieuse pour planifier l'implémentation de la norme. Elle permet d'anticiper les coûts potentiels liés aux actions correctives, qu'il s'agisse de contrôles environnementaux, ou encore de santé et de sécurité. Elle vous aide également à définir des délais réalistes pour l'implémentation.

## 3. Planification du projet

**Avant de lancer la planification, il est essentiel d'aligner vos objectifs avec les résultats attendus du projet et d'établir un plan structuré. Pour cela, vous devrez répondre à des questions clés, telles que :**

À quelle date le projet doit-il démarrer ?

Quel est le délai souhaité ou requis pour son achèvement ?

Quelle stratégie de communication adopterez-vous en interne et auprès de votre communauté ?

Après l'analyse des écarts, vous aurez une vision plus claire de vos activités actuelles et de la position de votre entreprise par rapport aux exigences de la norme que vous souhaitez implémenter. Votre consultant IMSM vous guidera tout au long du processus et vous aidera à transmettre vos objectifs à vos équipes. Cette approche favorise l'engagement de vos collaborateurs, leur permettant de poser des questions et d'aborder le projet sereinement.

La durée du processus d'implémentation dépendra de plusieurs facteurs : les besoins et les ressources de votre entreprise, la taille et la complexité de vos activités, ainsi que la norme visée. Votre consultant IMSM pourra vous fournir une estimation réaliste des délais nécessaires.

Un autre élément essentiel de la planification du projet consiste à définir les rôles et responsabilités au sein de votre équipe. Qui sera le chef de projet ? Qui participera à sa mise en place ? Identifier dès le départ un responsable dédié lui permettra de collaborer efficacement avec votre consultant IMSM, d'affiner le plan du projet et d'anticiper les ressources à mobiliser.

## 4. Formation du personnel

L'une des exigences des systèmes de management est de s'assurer que tous les employés sont formés et comprennent leur rôle au sein de l'entreprise, ainsi que leur impact sur la performance globale du système. Pour atteindre cet objectif, IMSM vous offre des formations de sensibilisation animées par un expert ISO missionné par IMSM.

Selon leur fonction, certains collaborateurs joueront un rôle plus actif que d'autres dans l'implémentation du système de management. Nous vous aidons à identifier ces employés et à leur fournir les formations et instructions adaptées à leurs responsabilités.

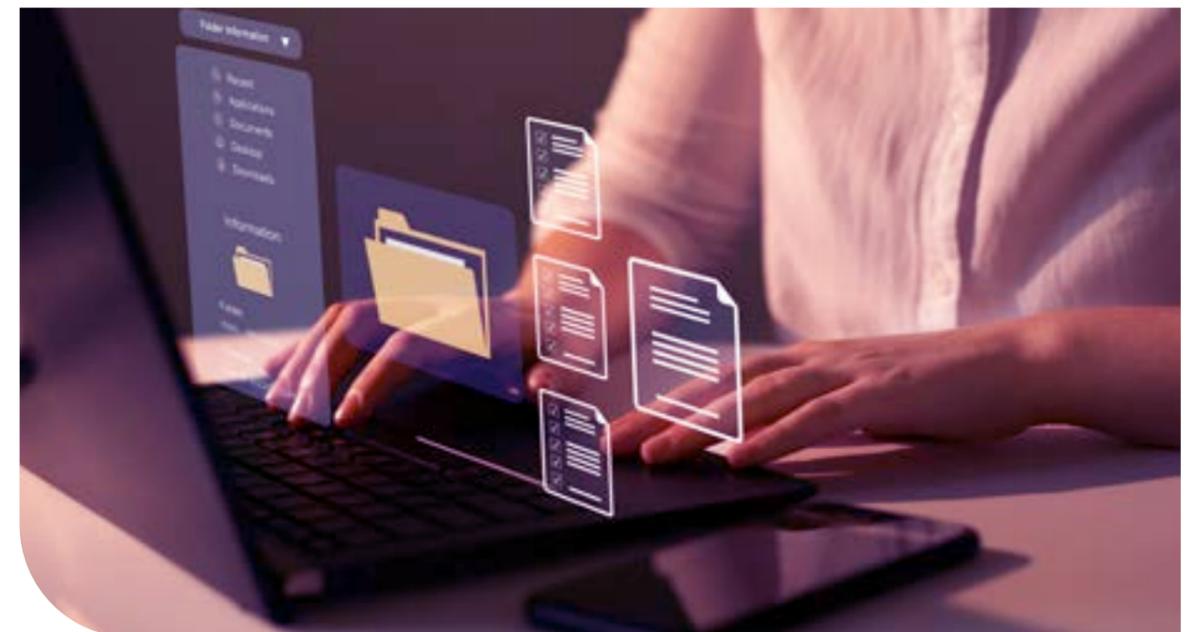
IMSM pourra également vous délivrer les attestations de formation nécessaires pour garantir votre conformité aux exigences spécifiques de la norme choisie. De plus, IMSM vous accompagne dans l'anticipation et la gestion de vos futurs besoins en matière de formation.

## 5. Documentation du système de management

**Tout système de management nécessite une documentation claire et structurée, détaillant la manière dont l'entreprise se conforme aux exigences de la norme.**

Cette documentation inclut les procédures, enregistrements et formulaires nécessaires pour démontrer la conformité. Votre consultant IMSM vous accompagnera dans l'identification des grandes catégories ou départements de votre entreprise (achats, production, marketing, logistique, etc.) et dans la description des processus associés ainsi que de leurs interactions. L'utilisation de diagrammes ou d'organigrammes de processus peut être un moyen efficace de les représenter visuellement.

Tout au long de l'implémentation, votre consultant IMSM travaillera à vos côtés pour élaborer les documents et procédures essentiels au fonctionnement et à la pérennité de votre système de management, conformément aux exigences de la norme choisie. La gestion des enregistrements est une obligation clé des normes ISO, et votre consultant vous aidera à en comprendre les exigences et à les intégrer efficacement dans vos pratiques quotidiennes.





## 6. Implémentation du système de management

Avec une documentation complète et une équipe formée, vous pouvez maintenant déployer pleinement votre système de management. Il est essentiel que tous les collaborateurs dans votre entreprise appliquent les procédures et instructions de travail établies. Certaines de ces procédures étant nouvelles, elles pourront nécessiter des ajustements afin de mieux répondre aux besoins de votre entreprise.

Encouragez vos responsables, auditeurs internes et collaborateurs clés à régulièrement passer en revue et améliorer ces procédures. Toute modification ou amélioration doit être documentée afin d'assurer la traçabilité et la conformité. Vous pouvez également organiser votre première revue de direction pour analyser les informations issues de votre programme d'audit interne (voir l'étape 7), évaluer les actions correctives en cours et passer en revue les résultats des activités de contrôle et de mesure. Sur cette base, identifiez et mettez en œuvre des actions correctives pour résoudre les éventuels écarts et optimiser votre système de management. Comme l'exigent les normes ISO, ces réunions doivent faire l'objet d'un enregistrement structuré, conformément aux clauses applicables. L'expert ISO missionné par IMSM vous accompagnera dans cette démarche pour garantir une conformité optimale.

## 7. Audit du système de management

Dans toute norme de système de management, il est essentiel d'évaluer la conformité, de mesurer l'efficacité et d'identifier les opportunités d'amélioration, notamment à travers les audits internes. Ceux-ci consistent en une série d'audits des différentes activités de l'entreprise sur une période donnée, souvent regroupés dans un programme d'audit.

Les audits internes doivent être réalisés par des employés formés, indépendants du processus ou du département audité. Lors de la sélection de vos auditeurs internes ou de votre équipe d'audit, veillez à couvrir l'ensemble de vos activités tout en évitant qu'un auditeur n'évalue son propre service.

Privilégiez des collaborateurs curieux et dotés de solides compétences en communication, car une approche humaine et rigoureuse garantit des audits plus efficaces. Avant de pouvoir soumettre une demande d'audit externe, vous devrez démontrer que vos audits internes respectent les exigences de la norme.

Former des auditeurs internes qualifiés permet non seulement d'assurer la conformité, mais aussi d'optimiser l'efficacité du système de management en mettant en lumière les axes d'amélioration. Dans le cadre de votre accompagnement, votre consultant IMSM guidera vos auditeurs internes sélectionnés. Vous pouvez également nous confier la réalisation de vos audits internes. Pour en savoir plus sur la façon dont IMSM peut vous accompagner dans ce processus, n'hésitez pas à nous contacter directement.

## 8. Préparation à l'audit ce certification

En amont de l'audit, assurez-vous que vos collaborateurs soient informés de la date et des objectifs de l'audit. Il est essentiel qu'ils répondent de manière honnête et transparente aux questions de l'auditeur. Toute la documentation, les enregistrements, les rapports et les formulaires de votre système de management doivent être à jour et facilement accessibles, avec les signatures et dates requises, et les affichages doivent être conformes.

Les locaux doivent être impeccables. Les documents non contrôlés, les équipements de mesure non calibrés et les pièces et fournitures non identifiées ne doivent pas être présents sur les tableaux d'affichage, comptoirs ou armoires.

L'expert ISO missionné par IMSM pourra vous fournir des conseils supplémentaires pour garantir une préparation optimale à votre audit de certification.

## Le saviez-vous ?

L'implémentation d'une norme ISO démontre à vos employés, clients et prospects votre engagement envers une amélioration continue en tant qu'entreprise.

**Ce processus suit le cycle PDCA, acronyme de l'anglais « Plan, Do, Check, Act » (Planifier, Faire, Vérifier, Agir).**

### Planifier

Développez un plan détaillé pour l'implémentation de votre système de management, en définissant des objectifs et des actions spécifiques.

### Faire

Implémentez la norme en alignant vos actions avec les objectifs définis.

### Vérifier

Évaluez régulièrement les éléments clés du système pour vérifier son bon fonctionnement et présentez les résultats lors de la revue de direction, en illustrant l'engagement global de l'entreprise à tous les niveaux.

### Agir

Identifiez et corrigez les éventuelles lacunes pour assurer une amélioration continue de votre système de management.

# LA MÉTHODE IMSM



## Forfaits à l'euro près :

Avec IMSM, pas de surprises ! Dès le premier jour, le coût de votre implémentation ISO est fixé. Aucun frais caché, aucune facture imprévue : le prix annoncé est celui que vous paierez.



## Implémentation flexible et sur mesure :

Nous adaptons l'implémentation des normes ISO à votre entreprise, en tenant compte de vos besoins spécifiques et de votre calendrier.



## Expertise reconnue :

Tous les experts missionés par IMSM sont certifiés au plus haut niveau par l'IRCA ou un organisme de formation agréé équivalent. Forts d'une vaste expérience dans de nombreux secteurs, ils vous apportent les meilleures pratiques et des solutions adaptées à vos ambitions.



## Accompagnement de A à Z :

IMSM prend en charge l'ensemble du processus d'implémentation de la norme ISO. Nous aidons à la rédaction la documentation de votre système de management et intégrons les exigences de la norme dans vos processus existants, pour une transition fluide et efficace.



## Formation :

Pour compléter votre certification, nous proposons des formations flexibles dispensées par des experts certifiés IRCA.

« Le consultant IMSM a su mettre en évidence les aspects bénéfiques d'être certifié et surtout les avantages de le faire avec IMSM/QAS. Nous sommes pleinement satisfaits de la mise en place de la norme ISO 9001 par IMSM, de son rapport qualité-prix et de la qualité des auditeurs très spécialisés qui ont pris tout le temps nécessaire pour créer un système de management de qualité efficace afin que notre certification soit fructueuse »

S.A.I. Société Alsacienne d'Intervention



# La certification ISO en toute simplicité :

Faire équipe avec IMSM, c'est choisir la clarté et la sérénité. Notre expertise est reconnue, et notre mission est de vous simplifier la vie.

Un contrat clair et transparent : une seule page, sans jargon, sans pièges, et sans engagement à long terme. Aucune contrainte : nous sommes là pour vous accompagner, pas pour vous enfermer dans un contrat rigide. Une relation de confiance : nous savons que vous resterez avec nous parce que vous verrez la valeur de notre partenariat, pas parce que vous y êtes obligés.

Avec IMSM, vous savez exactement à quoi vous attendre : un accompagnement fiable, sans surprises.

# Choisir son consultant

**Il peut être difficile de savoir par où commencer lorsqu'on se lance dans un parcours ISO. C'est pourquoi de nombreuses entreprises choisissent de collaborer avec des experts, tels que ceux d'un organisme de conseil comme IMSM. Implémenter un système de management ISO en interne peut être long, complexe et parfois contre-productif.**

Supposer qu'un salarié puisse prendre en charge un projet ISO complet, tout en restant impartial et objectif, peut entraîner confusion et frustration. En revanche, un consultant ISO expérimenté garantit vos chances d'obtenir la certification de manière rapide, efficace et rentable, tout en maximisant votre retour sur investissement. Le rôle des consultants dans ce processus est essentiel, ce qui rend crucial le choix du bon partenaire.

L'un des principaux avantages de faire appel à un consultant est que vos collaborateurs seront guidés par un spécialiste, apprendront de ses conseils et pourront bénéficier de son expertise, un atout précieux pour votre entreprise.

La certification ISO est un investissement stratégique, et travailler avec un consultant dédié et expérimenté vous permettra de l'optimiser pleinement. En prenant les bonnes mesures dès le départ, vous mettez votre entreprise sur la voie du succès. L'implémentation d'un système de management ISO peut être abordée par étapes. IMSM vous accompagnera tout au long du processus pour garantir que votre entreprise tire pleinement parti de l'intégration d'un tel système dans sa culture et son organisation.

La question essentielle à poser à votre consultant ISO est la suivante : comment cette norme peut-elle ajouter de la valeur aux objectifs globaux de mon entreprise et l'aider à les atteindre ? Les consultants IMSM s'appuient sur un large éventail de connaissances et d'expériences dans divers secteurs industriels, ce qui leur permet d'identifier les axes critiques à améliorer tout au long du processus d'implémentation.



## Gain de temps

En collaborant avec un consultant, votre entreprise économisera un temps précieux. Chez IMSM, nos experts prennent en charge la création de la documentation de votre système de management, réalisent l'analyse des écarts et gèrent environ 75 % des tâches complexes. Cela vous permet de vous concentrer sur le développement de votre entreprise, plutôt que sur les tâches opérationnelles.



## Moins de stress et de pressions internes

Toutes les entreprises n'ont pas les moyens d'embaucher un spécialiste ISO, ce qui laisse souvent cette responsabilité à un personnel non formé. Demander à un employé de rester impartial et objectif tout au long du processus peut entraîner des problèmes, des retards et des frustrations. De plus, en se consacrant au projet ISO, cet employé risque de délaisser ses autres missions. En faisant appel à un consultant ISO spécialisé, vous éliminez ces pressions internes et permettez à vos équipes de se concentrer pleinement sur leurs missions.



## Une expertise sectorielle à votre service

Si votre équipe ne compte pas de personne experte en ISO, l'intervention d'un consultant apportera une valeur ajoutée considérable à votre entreprise. Vous pourrez capitaliser sur son expertise et vos collaborateurs bénéficieront de ses connaissances pour renforcer leurs compétences et optimiser le processus d'implémentation.



## Gain de confiance pour votre audit

Abordez votre audit externe en toute sérénité, avec la certitude qu'un consultant ISO a soigneusement préparé chaque étape et vous a guidé vers la réussite dès le début du processus.



## Restez sur la bonne voie

Un consultant spécialisé vous aide à maintenir le cap et à respecter votre calendrier. Avec les nombreuses priorités du quotidien, il est facile de perdre de vue l'objectif. En collaborant avec un expert, vous bénéficiez d'un accompagnement structuré qui maintient votre équipe engagée et vous permet d'assurer une progression efficace vers la certification dans les délais impartis.



## Valoriser sa certification

L'obtention de la certification ISO est une preuve tangible de l'engagement de votre entreprise à respecter les normes internationales les plus exigeantes. Une fois certifié, il est essentiel de faire savoir à vos clients et à votre chaîne d'approvisionnement que vous avez franchi cette étape clé.

IMSM vous accompagne pour valoriser votre réussite. Que ce soit à travers la création de supports promotionnels, du contenu pour votre site web ou encore des textes percutants pour vos brochures, nous vous aidons à communiquer efficacement votre engagement envers l'excellence.

**IMSM accompagne ses clients de différentes manières pour les aider à mettre en avant leur certification ISO et en tirer pleinement parti :**



### Communiqué de presse sur mesure :

Notre équipe rédactionnelle est à votre disposition pour rédiger un communiqué de presse mettant en lumière votre certification ISO. Que vous souhaitiez un article concis ou une étude de cas approfondie, nous pouvons vous fournir gratuitement un contenu professionnel prêt à être publié.



### Mise en avant sur votre site web :

Votre site web est une vitrine essentielle pour votre entreprise. Un article d'actualité accompagné d'une photo captera l'attention des visiteurs et valorisera vos efforts en matière de qualité et de conformité. IMSM peut vous aider à rédiger un contenu percutant, prêt à être intégré sur votre site.



### Communication digitale & réseaux sociaux :

Pourquoi ne pas annoncer votre certification ISO sur vos réseaux sociaux ? Un post sur Facebook, un tweet, ou une mise en avant sur LinkedIn renforce votre image et sensibilise vos clients et partenaires. Pensez aussi à intégrer votre certification ISO dans votre documentation d'entreprise, votre correspondance et votre signature d'e-mail pour maximiser son impact.

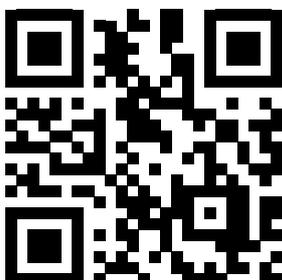


### Visibilité sur les plateformes IMSM :

IMSM valorise les réussites de ses clients en partageant leurs études de cas accompagnées de leur logo sur son site web. Nous mettons également en avant ces réussites sur nos réseaux sociaux. Vous souhaitez figurer parmi nos success stories ? Faites-nous savoir et nous mettrons votre entreprise en avant auprès de notre communauté.

## Votre conseiller local

Notes :



Scannez ici pour  
consulter notre site web

**NORME IMPACT**

Spaces Part-Dieu,

47-49 boulevard Marius Vivier  
Merle,

69003 Lyon, FRANCE

Tel: +33 (0)4 20 26 30 06

Email : [enquiries@imsm.com](mailto:enquiries@imsm.com)