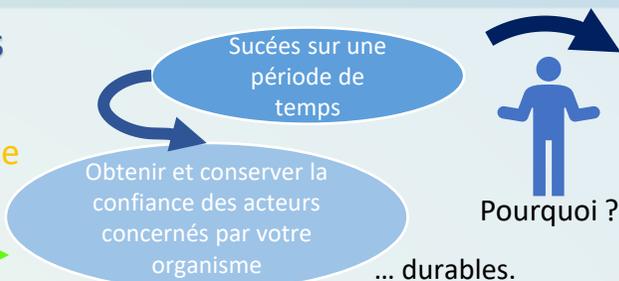
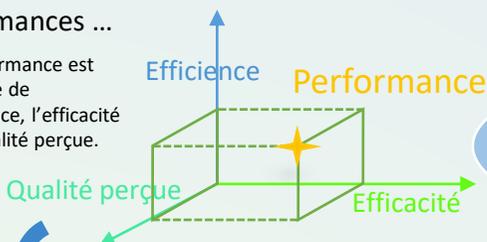


# Management des performances durables

## 1 Des performances durables

Performances ...

La performance est l'alliance de l'efficacité, l'efficace et la qualité perçue.



## Quels enjeux pour un organisme ?



En 2019, 888000 certifications valides de l'ISO 9001 : 2015, ainsi l'ISO 9004 : 2018 permet de se démarquer

Survie économique par la durabilité du succès



Recherche de l'amélioration continue (ISO 9004 va au-delà de l'ISO 9001)

## 2 ISO 9004 v2018

Management de la qualité - Qualité d'un organisme  
 Lignes directrices pour obtenir des performances durables

Management : → Efficacité  
 Processus → Efficience  
 et Ressources → Qualité perçue  
 Amélioration  
 Qualité

! Indépendante et/ou complémentaire à d'autres options comme l'ISO 9001 ou des prix d'excellence. Appliquer l'ISO 9004 : 2018 est toujours bénéfique.

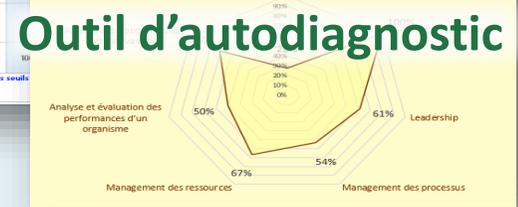
## 3 Nos outils

Prise en main de la norme et mise en avant des éléments importants

**Cartographie**

Echelles d'évaluation utilisées

Niveau de VÉRACITÉ	Libellés des niveaux de VÉRACITÉ	Taux de VÉRACITÉ	LIBELLES des niveaux de CONFORMITÉ aux ARTICLES de la norme	
			Taux moyen	Taux Max
Niveau 1	Le critère n'est pas respecté.	Faux	0%	0%
Niveau 2	Le critère est aléatoirement appliqué.	Plutôt Faux	40%	30%
Niveau 3	Le critère est respecté et formalisé.	Plutôt vrai	70%	60%
Niveau 4	Le critère est respecté, appliqué et prouvé par un document si nécessaire.	Vrai	100%	90%
	Le critère ne peut pas être appliqué de manière justifiée	Non applicable	NA	ND : les valeurs



→ Lecture et appropriation rapide de la norme.

→ Visualisation globale de l'adhésion de la norme.

## Conclusion

Preuve de l'intérêt de l'ISO 9004 v2018 dans l'obtention des performances durables. Encouragement à l'adoption grâce à l'accompagnement des organismes dans la compréhension et l'application de l'ISO 9004 v2018. Outils accessibles à tous et apportant une plus-value.

## Références bibliographiques :

Norme NF EN ISO 9001- Systèmes de management de la qualité- Exigences », Ed. Afnor, Paris, www.afnor.org, oct. 15, 2015.

Norme NF EN ISO 9004 - Management de la qualité - Qualité d'un organisme - Lignes directrices pour obtenir des performances durables », Ed. Afnor, Paris, www.afnor.org, avr. 11, 2018.