Économie et Organisation Administrative des Entreprises : 1er BAC Sciences économiques et gestion

Séance 28 (La certification comme arme commerciale – Cours)

Professeur : Mr JABER Naoufal

Sommaire

I- L'application des normes internationales

II- La certification en tant qu'outil de la qualité totale

I- L'application des normes internationales

L'internationalisation des échanges commerciaux, scientifiques et techniques et la nécessité d'une harmonisation dans les cadres réglementaires de ces échanges, ont poussé les différents pays à se tourner vers une normalisation internationale.

Par opposition aux règles, les normes sont des documents techniques d'application volontaire, élaborées par l'ensemble des acteurs économiques sous la direction des organismes de normalisation. ISO (Organisation internationale de normalisation) est le plus grand organisme de normalisation au monde.

Les normes de management et d'assurance qualité ont été développées à partir des années 50 dans les grands pays industriels et dans les différents secteurs d'activité, principalement dans le domaine militaire, nucléaire, aéronautique, spatial et médical.

La certification est une procédure par laquelle une tierce partie (organisme indépendant qui n'est ni le client ni le fournisseur) donne un certificat ou un diplôme qui assure qu'un produit, un système ou un service est conforme aux normes. La certification n'est pas obligatoire, mais procure plusieurs avantages au client et à l'entreprise certifiée.

II- La certification en tant qu'outil de la qualité totale

La certification présente des avantages certains pour :

1- Les clients :

- Avoir des garanties sur la conformité du système qualité aux normes et sur son efficacité.
- Diminuer ou supprimer les coûts d'évaluation des fournisseurs.

2- L'entreprise :

- Valoriser sa démarche qualité sur le plan commercial.
- Diminuer ou supprimer les multiples audits clients reçus.
- Accéder à de nouveaux marchés où les normes internationales sont reconnues.