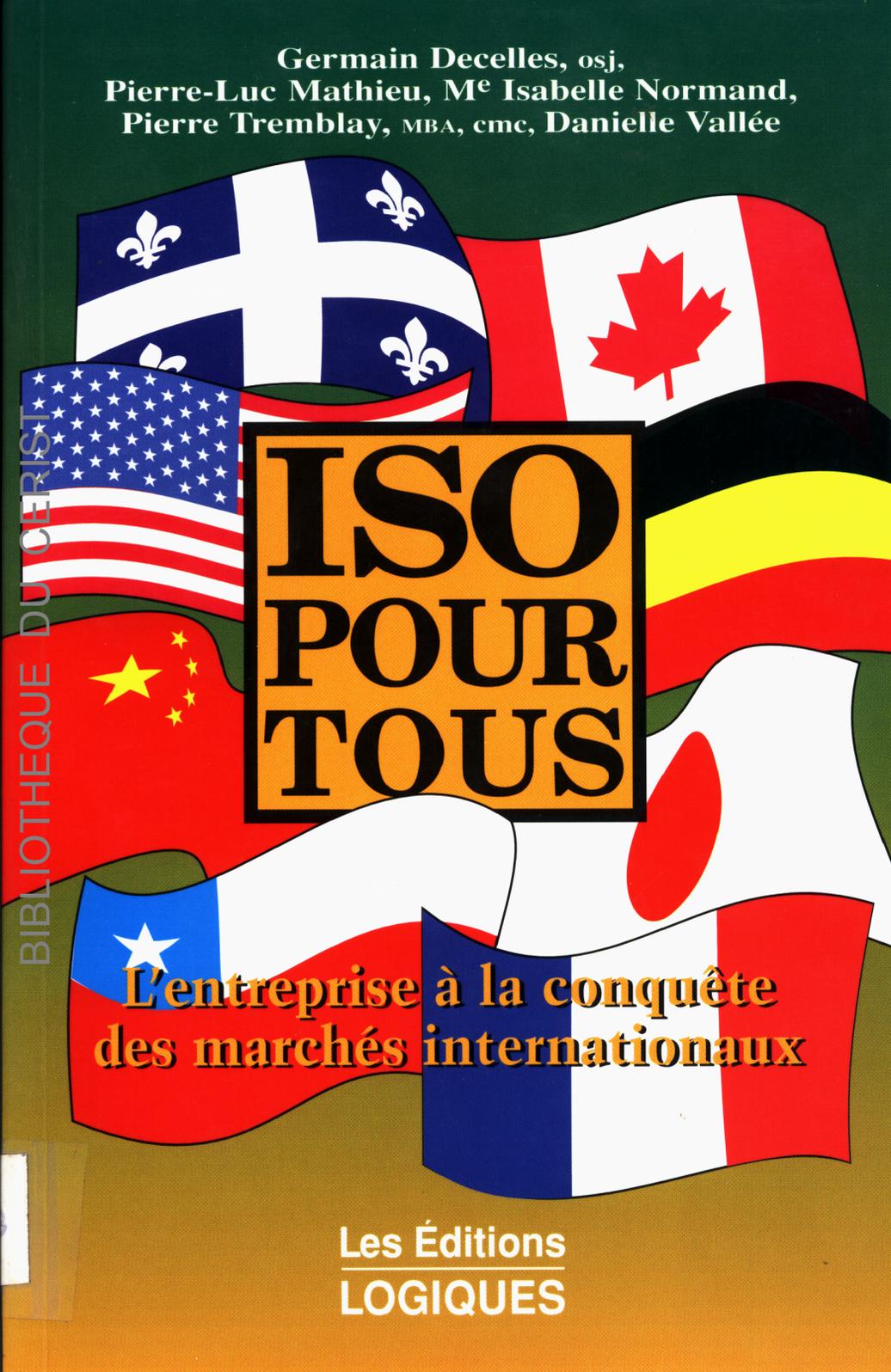


Germain Decelles, osj,
Pierre-Luc Mathieu, M^e Isabelle Normand,
Pierre Tremblay, MBA, cmc, Danielle Vallée



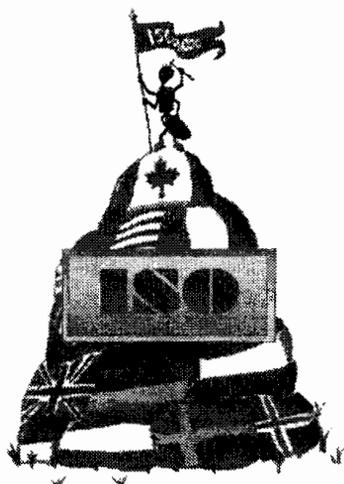
**ISO
POUR
TOUS**

**L'entreprise à la conquête
des marchés internationaux**

Les Éditions
LOGIQUES

BIBLIOTHEQUE DU CERIST

ILLUSTRATIONS: LUC BEAUSÉJOUR



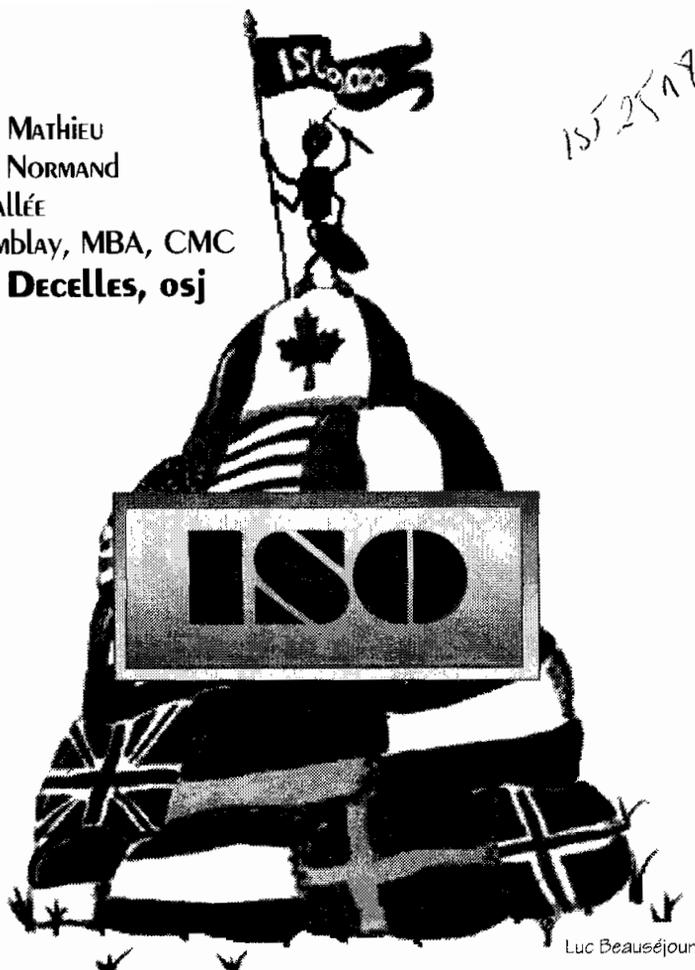
POUR TOUS

**L'entreprise à la conquête
des marchés internationaux**

BIBLIOTHEQUE DU CERIST

PIERRE-LUC MATHIEU
M^E ISABELLE NORMAND
DANIELLE VALLÉE
PIERRE TREMBLAY, MBA, CMC
GERMAIN DECELLES, osj

155 25778



POUR TOUS

L'entreprise à la conquête
des marchés internationaux

Les Éditions
LOGIQUES

LOGIQUES est une maison d'édition reconnue par les organismes d'État responsables de la culture et des communications.

Concepteur: Germain Decelles

Mise en pages: Luc Beauséjour, Germain Decelles

Illustrations du livre: Luc Beauséjour

Graphisme de la couverture: Christian Campana

Révision linguistique: Corinne de Vailly, Cassandre Fournier

Distribution au Canada:

Logidisque inc., 1225, rue de Condé, Montréal (Québec) H3K 2E4

Téléphone: (514) 933-2225 • Télécopieur (514) 933-2182

Distribution en France:

La Librairie du Québec, 30, rue Gay Lussac, 75005 Paris

Téléphone: (33) 1 43 54 49 02 • Télécopieur, (33) 1 43 54 39 15

Distribution en Belgique:

Diffusion Vander, avenue des Volontaires, 321, B-1150 Bruxelles

Téléphone: (32-2) 762-9804 • Télécopieur: (32) 762-0662

Distribution en Suisse:

Diffusion Transat s.a., route des Jeunes, 4 ter, C.P. 1211 Genève 26

Téléphone: (022) 342-7740 • télécopieur: (022) 343-4646

Les Éditions LOGIQUES

1247, rue de Condé, Montréal (Québec) Canada H3K 2E4

Téléphone: (514) 933-2225 • Télécopieur (514) 933-3949

Les Éditions LOGIQUES / Bureau de Paris, 110, rue du Bac, 75007 Paris, France.

Téléphone: (33) 1 42 82 84 14 52 • Télécopieur: (33) 1 45 48 80 16

Tous droits de traduction, de reproduction et d'adaptation réservés: toute reproduction d'un extrait quelconque de ce livre, par photocopie, microfilm ou à l'aide des nouvelles technologies, est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'éditeur.

ISO POUR TOUS

© Les Éditions LOGIQUES inc., 1996

Dépôt légal: Quatrième trimestre 1996

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 2-89381-414-X

LX-490

2002

SOMMAIRE

| | PAGE |
|---|-------------|
| PRÉFACE | 11 |
| AVANT-PROPOS | 15 |
| INTRODUCTION, LA CIGALE ET LA FOURMI | 21 |
| | |
| 1. À L'HEURE DE LA MONDIALISATION | 29 |
| – À qui sont destinées les informations contenues dans ce guide? | 30 |
| – Qu'est-ce que la normalisation et la standardisation? | 31 |
| – La systématisation et les normes | 33 |
| – Le contrôle et les normes | 33 |
| – Les résultats de la standardisation | 34 |
| – Que se passe-t-il en Amérique du Nord? | 34 |
| – L'Union européenne | 35 |
| – La garantie de qualité | 36 |
| – Combien coûte la certification ISO? | 37 |
| – L'obligation contractuelle | 44 |
| – Une stratégie pour survivre | 45 |
| – L'entreprise et la sous-traitance | 46 |
| – Pourquoi la réingénierie des processus? | 47 |
| – La certification ISO 9000 est-elle nécessaire? | 48 |
| | |
| 2. POURQUOI ISO 9000? | 51 |
| – Votre entreprise a-t-elle besoin d'ISO 9000? | 52 |

| | |
|--|----|
| - Pourquoi devriez-vous faire certifier votre entreprise? | 52 |
| - Que cela peut-il vous apporter? | 52 |
| - En quoi consistent les normes ISO 9000? | 52 |
| - Êtes-vous obligé d'obtenir une certification ISO? | 56 |
| - Peut-on affirmer, quand même, que la qualité est fondamentalement orientée vers le client? | 60 |
| - Doit-on également satisfaire aux différentes normes? | 60 |
| - Peut-on affirmer que la qualité signifie aussi la constance? | 61 |
| - Qu'est-ce qu'une norme? | 62 |
| 3. QU'EST-CE QU'ISO? | 69 |
| - Qu'est-ce qu'ISO 9000? | 70 |
| - Quelle est la différence entre ISO 9001, 9002, 9003, 9004-1? | 73 |
| - Pourquoi les normes ISO 9000 connaissent-elles un tel succès? | 75 |
| - Que touchent les normes ISO 9000? | 78 |
| - Qu'est-ce qui cause l'échec? | 79 |
| 4. COMMENT RÉALISER LE CHANGEMENT? | 85 |
| - Quels sont les effets de la résistance aux changements? | 86 |

SOMMAIRE

| | |
|--|-----|
| - Comment implanter un ou des changement(s) | 90 |
| - Comment gérer les conflits? | 97 |
| - Qui sont les nouveaux leaders? | 102 |
| - Comment fonctionne le concept d'équipe? | 107 |
| - Quelles sont les cinq règles fondamentales du succès? | 112 |
| - Que peut-on apprendre de Napoléon? | 118 |
| | |
| 5. POURQUOI LA GESTION DE PROJET? | 121 |
| - Qu'est-ce qu'un projet? | 123 |
| - Comment gérer un projet? | 124 |
| | |
| 6. LA SOUS-TRAITANCE | 131 |
| - Vous n'avez pas de certification ISO? | 131 |
| - Qualité des procédés et des systèmes | 133 |
| | |
| 7. ISO ÉTAPE PAR ÉTAPE | 143 |
| - Quels éléments devrez-vous couvrir tout au long du projet? | 143 |
| - Quels sont les critères à ne pas oublier? | 143 |
| | |
| 8. LA CERTIFICATION | 177 |
| - Que signifie la certification? | 177 |
| - Quelles sont les étapes du processus de certification? | 178 |

| | |
|---|-----|
| 9. LES CONSÉQUENCES LÉGALES | 189 |
| – La conformité des normes | 189 |
| – Y a-t-il des règles spécifiques? | 191 |
| – Que doivent faire les parties avant d'entreprendre une relation d'affaires? | 192 |
| – Comment engager un sous-traitant? | 194 |
| | |
| 10. LA MONDIALISATION DU COMMERCE | 199 |
| – Pourquoi exporter? | 200 |
| – Quelles sont les erreurs nuisibles à l'exportation? | 202 |
| | |
| CONCLUSION | 223 |
| | |
| POUR EN SAVOIR PLUS | 228 |
| | |
| À PROPOS DES AUTEURS ET DES COLLABORATEURS | 231 |



LA CIGALE...

OU...



LA FOURMI?