

Les certifications ISO : amalgame entre moyens et finalités

Beaucoup de managers de nos jours décident de certifier ISO leurs entreprises pour des raisons commerciales ou d'image de marque. Certes, les certificats permettent aux entreprises de refléter une image positive et structurée d'elles mêmes vis-à-vis du marché et de leurs clients mais, ce n'est pas le but principal. Le vrai but des systèmes ISO est de cadrer et de structurer le travail d'un organisme (entreprises de service, entreprises industrielles, services publics, etc.) pour le rendre plus efficient et plus équilibré pour les parties prenantes : les actionnaires, les dirigeants et les employés.

Ce qui est à retenir, c'est que les systèmes ISO se veulent des moyens à la portée des entreprises pour les faire passer de la performance à l'excellence. Toutefois, la bonne implantation de ces systèmes reste la seule garantie pour cueillir les fruits escomptés. Prendre les systèmes ISO comme des finalités serait de les voir d'une petite fenêtre alors que la porte est grande ouverte pour les utiliser, cette fois-ci, au service des objectifs et des missions de l'entreprise parmi lesquels on trouvera, entre autres, le commercial et l'image de marque!

Présentement, il existe trois certifications structurantes qui peuvent se faire séparément ou conjointement : ISO 9001 qui traite de la qualité, ISO 14001 qui traite de l'environnement et l'OHSAS 18001 qui traite de l'hygiène et de la sécurité au travail. Se doter de ces trois moyens et bien les implémenter est pour une entreprise une vraie assurance pour l'efficience, la durabilité et l'engagement social et sociétal.

Y.H