



Certifiée ISO 9001 depuis novembre 2012 et engagée dans une démarche qualité et d'amélioration continue depuis 10 ans, Polytech renouvelle son ambition, d'être, au sein de l'Université de Lille, une grande école d'ingénieur dispensant un enseignement de qualité à la pointe des nouvelles technologies et portant les valeurs de respect, de responsabilisation, de communication et d'écoute.

## Vocabulaire et décryptage...

### Qu'est-ce que l'AFNOR ?

L'AFNOR, pour Association Française de NORmalisation, est une **association LOI 1901 qui représente la France au sein de l'Organisation internationale de normalisation (ISO : International Standard Organization)**. Elle élabore, homologue et promeut les normes.

Créée en 1926, l'AFNOR est reconnue d'utilité publique et est habilitée à **délivrer la Marque NF**, marque nationale de conformité aux normes.

A l'écoute des grands acteurs socio-économiques, l'AFNOR développe ainsi divers types de normes qui répondent aux objectifs stratégiques de ces organisations.

### La Norme NF EN ISO 9001 : 2015, qu'est-ce que c'est ?

Parmi toutes les normes que l'AFNOR déploie, la norme NF EN ISO 9001 : 2015 est la plus connue et la plus utilisée au monde.

Pour faire simple, cette norme donne les lignes directrices, les grandes orientations sur ce qu'il faut faire et ne pas faire, les règles ... pour que les organisations qui l'utilisent gagnent en efficacité et accroissent ainsi la satisfaction de leurs clients (ou usagers pour les acteurs publics).

La Norme ISO 9001 : 2015 énonce et définit les exigences relatives au Système de Management de la Qualité. Ainsi, cette norme donne aux organisations qui l'appliquent, les **clés pour améliorer leur fonctionnement, offrir de meilleures conditions de travail à leurs collaborateurs, rendre les processus plus efficaces.**

C'est une norme qui concerne donc la qualité et l'amélioration continue des organisations.

### Un Système de Management de la Qualité (SMQ) ?

Un SMQ participe, avant tout, d'une démarche, d'une volonté d'engager l'organisation dans une politique qualité et d'amélioration continue qui implique une dynamique de progression dont l'objectif est une plus grande satisfaction des besoins (explicites et implicites) des clients/usagers.

**Le SMQ comprend l'ensemble des activités, actions que l'organisation va mettre en place dans le but d'augmenter la qualité de sa production et/ou de sa prestation de service et qui vont ainsi concourir à améliorer l'organisation elle-même.**

### **Un processus, c'est quoi ?**

Le SMQ est lui-même constitué de processus qui permettent à l'organisation de fonctionner. Les processus sont en fait la colonne vertébrale du SMQ.

Selon la norme ISO 9001 : 2015, « le processus est l'ensemble des activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté ».

**A Polytech Lille, nous avons cartographié 15 processus de pilotage, métiers et supports qui permettent la réalisation, au quotidien, de nos missions de service public dédiées à la diffusion de la culture, de l'information scientifique, de la formation initiale et continue interdisciplinaire, à la réussite et l'insertion professionnelle de nos étudiants, à la coopération internationale ainsi qu'à la recherche d'envergure internationale et la politique scientifique innovante.**

### **Audit externe de certification ISO 9001 : 2015.**

Un audit externe est une sorte d'évaluation du fonctionnement d'une organisation, de contrôle et de vérification par rapport à une référence, une norme et effectuée par un organisme extérieur, indépendant, expert et habilité. Il doit permettre d'obtenir des preuves d'audit, de les évaluer objectivement pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits, respectent et répondent aux exigences de la norme.

La certification est une attestation qui témoigne de l'adéquation du SMQ de l'organisation aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015, mais aussi aux exigences des parties intéressées (élèves, personnels, parties extérieures ...) en tenant compte bien sûr des exigences légales et réglementaires applicables.

La certification est donnée pour 3 ans renouvelables et s'accompagne chaque année d'un audit de suivi qui permet de vérifier que l'organisation est toujours en conformité avec la norme.

**A Polytech Lille, la qualité et l'amélioration continue, c'est l'affaire de tous.**

**Service Qualité, Sécurité, Environnement à Polytech Lille :**

**service.qse@polytech-lille.fr**