

LES COUTS ASSOCIÉS A LA CERTIFICATION ISO 9001

Il n'est pas toujours facile d'estimer les dépenses que va engendrer une démarche de certification car elles sont fonction d'une multitude de paramètres comme l'activité de l'entreprise, le nombre de salariés, l'existence ou l'absence totale de Système de Management de la Qualité (SMQ), les objectifs recherchés, les compétences présentes dans l'entreprise, l'engagement de la direction, la motivation du personnel (une ambiance favorable est un plus pour lancer une démarche),...

La durée de la démarche jusqu'à la certification peut être, elle, être estimée entre 12 et 18 mois.

A la question, combien cela va coûter ? nul ne peut répondre exactement car même si on peut estimer les coûts externes comme on va le voir ci-dessous, les coûts internes, hormis le salaire du responsable qualité, demeurent très subjectifs.

En fait, on distingue deux sortes de coûts :

- Les coûts externes dus
 - ✓ aux frais de dossier auprès de l'organisme certificateur
 - ✓ aux frais d'audit de certification (2 à 4 jours ou plus à un ou deux auditeurs selon l'importance de l'entreprise)
 - ✓ éventuellement aux frais de consultants externes
 - ✓ aux frais d'acquisition de matériel (informatique, métrologie,...)
- Les coûts internes (réunions, rédactions et gestion des documents, communication, formation, salaire RAQ,...). En ce qui concerne ces coûts, il n'y a pas de limites. Ils sont bien plus conséquents que les premiers, mais pas de même nature.
- Les coûts internes qui comptabilisent le temps passé par le personnel et l'encadrement :
 - ✓ à rédiger les procédures et documents écrits du système Qualité,
 - ✓ à gérer ces documents
 - ✓ à les améliorer
 - ✓ à assister à des réunions
 - ✓ à communiquer
 - ✓ à assister à des formations
 - ✓
 - ✓ Sans oublier le salaire du Responsable Assurance Qualité.

Il ne s'agit pas de dépenses aussi réelles que dans le premier cas, mais de dépenses analytiques. Ces coûts internes sont sans commune mesure avec les coûts externes. Ils peuvent être 100 ou 200 fois plus élevés.

A partir de ces faits, il y a deux façons d'estimer les coûts :

1. Soit en additionnant le tout. On arrive à une somme extravagante que l'on n'aura du mal à justifier en retour sur investissement
2. Soit en se disant que les euros réellement dépensés et les euros analytiques ne peuvent s'additionner car ces derniers permettent de satisfaire aux exigences de la norme, donc de rehausser le niveau de qualité de l'entreprise et en améliorer l'efficacité. Les coûts internes doivent plutôt être assimilés à des investissements (formation, rédaction de procédures, réunion de sensibilisation, ...). Seuls les coûts salariaux du RAQ (50 à 60 K€ /an salaire chargé) pourraient être retenus.

Simulation pour une entreprise de 100 personnes faisant appel à un consultant pour l'aider à mettre en œuvre la démarche et en embauchant un RAQ

- **Coûts externes :**
 - ✓ Consultants externes – 20 jours d'accompagnement – 1000€ / jour, soit 20000€ pour la prestation
 - ✓ Les frais de dossier et d'audit de certification – 21000€ pour 3 ans, soit 7000€/an (un peu plus la première année et un peu moins les deux années suivantes)
- ⇒ Soit au total 27k€ la première année et 41k€ sur les 3 premières années, sachant qu'après ne subsisteront plus que les frais liés à la certification.

➤ **Coûts internes :**

- ✓ RAQ – 60 k€ salaire annuel chargé

Au final sur la première année, le coût total est de 87 k€, et de 221k€ sur les 3 premières années.

A savoir pour les années suivantes que seuls les frais de dossier et de certification ainsi que le salaire du RAQ, soit environ 67 k€/an interviendront, avec le bémol que souvent le RAQ est appelé à concilier différentes fonctions, réduisant ainsi le coût des dépenses purement qualité.

Le plus simple afin de connaître les coûts de votre projet de certification, reste de consulter plusieurs organismes de certification ainsi que plusieurs organismes de conseil et de faire établir des offres de prix. Pour ce genre de prestations comme pour beaucoup d'autres, il est possible « de faire jouer la concurrence » pour limiter les coûts.