







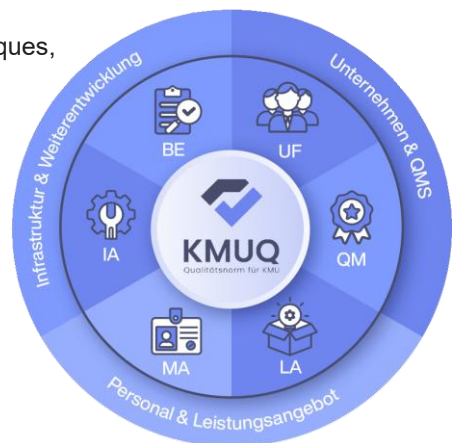
QU'EST-CE QUE LA NORME KMUQ ?

La **KMUQ-norme de qualité pour les PME** – en abrégé **KMUQ** – est une procédure de certification pratique spécialement développée pour les petites et moyennes entreprises.

La KMUQ évalue les systèmes de gestion de la qualité sur la base de 6 domaines de qualité et 20 normes de qualité, garantissant ainsi transparence, comparabilité et professionnalisme. En outre, KMUQ offre la possibilité de compléter les exigences spécifiques à un secteur par des certificats modulaires KMUQ et de justifier d'une qualification supplémentaire spécifique à un secteur. La norme KMUQ comble ainsi une lacune existante dans les normes de qualité disponibles pour les entreprises.

DOMAINES DE QUALITÉ ET STANDARDS DE QUALITÉ

-  **UF – Gestion d'entreprise**
Stratégie, valeurs d'entreprise, organisation, gestion, communication, risques, durabilité
-  **QM – Gestion de la qualité**
QMS, gestion des documents, protection des données
-  **LA – Offre de services**
Développement de l'offre, distribution, communication externe
-  **MA – Collaborateurs**
Qualification, développement, durabilité sociale
-  **IA – Infrastructure et outils de travail** Environnement de travail, technologie, innovation
-  **BE – Évaluation et développement**
Retour client, satisfaction des collaborateurs, gestion des réclamations



À QUI S'ADRESSE LA KMUQ ?

À toutes les entreprises et organisations qui proposent des produits et services de haute qualité et qui souhaitent :

- Souhaitent mettre en avant leur qualité et leur professionnalisme.
- Ont besoin d'un SMQ structuré et orienté vers la pratique.
- Préfèrent une procédure de certification moderne et dynamique pour renforcer la confiance.

AVANTAGES POUR LES ENTREPRISES

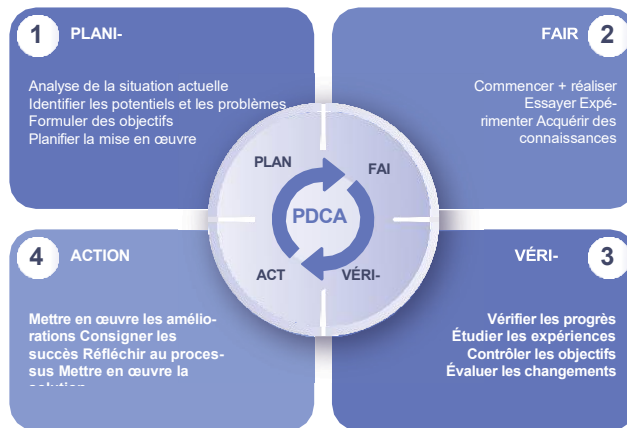
Avec la certification KMUQ, les entreprises et les organisations acquièrent un avantage concurrentiel évident par rapport aux entreprises non certifiées grâce à :

- Un positionnement visible en matière de qualité auprès des clients et des partenaires
- Un SMQ structuré – clair, compréhensible, vérifiable
- Avantage concurrentiel grâce à un label de qualité reconnu
- Développement durable grâce au processus d'amélioration continue et à l'auto-évaluation
- Extensible grâce à des modules KMUQ spécifiques à chaque secteur

En outre, il existe un guide KMUQ pour la certification, qui contient des informations concrètes sur les exigences de la norme et leur mise en œuvre dans l'entreprise.

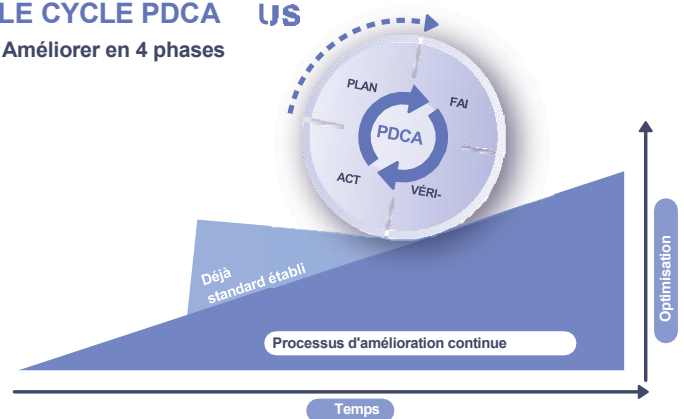
PRINCIPE DE BASE ET CONCEPTION DE LA QUALITÉ

Le processus d'amélioration continue (PAC) comme principe fondamental et moteur de la gestion de la qualité.



LE CYCLE PDCA US

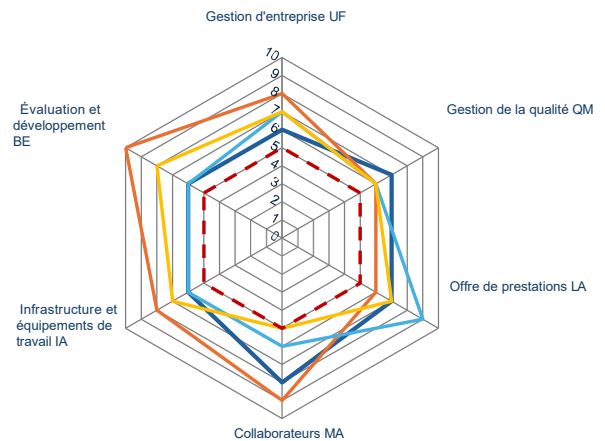
Améliorer en 4 phases



AUTO-ÉVALUATION ET ÉVALUATION EXTERNE

L'élément central de la KMUQ est l'autoévaluation, qui doit être remplie par la direction avant chaque audit.

À cette fin, chaque domaine de qualité est évalué, entre autres, en fonction de son importance pour l'entreprise et de son degré de conformité actuel. Dans le rapport d'audit final, l'auto-évaluation et les résultats de l'audit sont évalués graphiquement.



SYSTÈME D'ÉVALUATION

La procédure de certification de la KMUQ est à ce jour le seul système normatif qui évalue l'importance et le degré de conformité aux normes et aux domaines de qualité et qui attribue un label de qualité.

Points	Évaluation par étoiles	Titre	Degré de conformité (≈)
209-260	★★★★★	Excellent	81
183-208	★★★★	Très bon	71-80
157-182	★★★	Adéquat	61-70
130-156	★★	Susceptible d'amélioration	51-60
080-129	★	Suffisant	31-50
000-079	-	Non satisfait	00-30



ORGANISME RESPONSABLE ET CONTACT

La responsabilité et les droits d'utilisation exclusifs de la KMUQ incombent à l'Association pour la promotion de la gestion de la qualité dans les entreprises (VFQMU). Celle-ci assure le développement et la mise à jour continus de la norme et du règlement et gère les documents associés. Elle désigne également les organismes de certification agréés et forme des auditeurs qualifiés pour les audits KMUQ. L'association est inscrite au registre du commerce de Berne (CHE-385.123.782).

Vous trouverez de plus amples informations, des documents et des modèles sur le site web : www.kmuqnorm.ch

Bureau VFQMU : Bonstettenweg 9, CH-3626 Hünibach, E-mail : info@kmuqnorm.ch