

# JOURNEE MONDIALE DE LA QUALITE

## LES NOUVEAUTES DES NORMES

ISO 9001 ET ISO 14001

VERSIONS 2015

TUNIS LE 12 NOVEMBRE 2015

Par Djenidi BENDAOU

**SOUVENT UNE ÉVOLUTION EST UNE RÉVOLUTION SANS AVOIR  
L'R**

**CHARLES DARWIN**

# PLAN DE LA COMMUNICATION

NORMES	CHANGEMENTS
ISO 9000 V 2015	CE QUI A ÉTÉ MODIFIÉ OU AJOUTÉ
ISO 9001 V 2015	
ISO 14001 V 2015	

**NORME ISO 9000 V 2015**  
**PRINCIPES ESSENTIELS ET VOCABULAIRE**

# CE QUI A ÉTÉ AJOUTÉ

## CONCEPTS FONDAMENTAUX ( 05 ) :

- Qualité
- Système de management de la qualité
- Contexte d'un organisme
- Parties intéressées
- Soutien de la direction

# CE QUI A ÉTÉ AJOUTÉ

## DEVELOPPEMENT D'UN SMQ

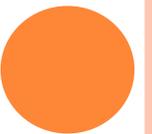
### Modèle d'un SMQ :

- Système ( comparaison d'un organisme avec l'être humain )
- Processus
- Activités

### Développement d'un SMQ

- évolue dans le temps par le biais de périodes d'amélioration

# Les principes essentiels



V 2008	V 2015
Orientation client	Orientation client
Leadership	Leadership
Implication du personnel	Implication du personnel
Approche processus	Approche processus
Management par approche système	-----
Amélioration continue	Amélioration
Approche factuelle pour la prise de décision	Prise de décision fondée sur des preuves
Relation mutuellement bénéfique avec les fournisseurs	Management des relations avec les parties intéressées

## STRUCTURE DES PRINCIPES DU SMQ –

V 2005	V 2015
Énoncé	Énoncé
-----	Fondement
-----	Avantages clés
-----	Actions pouvant être entreprises

# Termes et définitions



Terminologie	V 2005	V 2015
total	84	146
Termes ajoutés		+ 66
Termes maintenus		80
Termes supprimés		- 04

**Les termes supprimés sont:**

compétences ( audit )  
 organisation  
 preuves tangibles  
 processus de qualification

# NORME ISO 9001 V 2015

## EXIGENCES

## LE POURQUOI ?

Depuis la première version (1987), typée industrie et orientée vers le contrôle qualité, dans un contexte où la demande était supérieure à l'offre, la révision de 1994 n'a fait qu'affirmer le caractère international et générique de la norme en s'ouvrant vers le monde des services.

C'est en 2000 que la norme a pris un vrai virage, pour s'imposer en tant que norme de management.

Cette rupture a été créée par l'introduction de l'approche processus, qui permet une prise en compte de l'organisation globale des organismes, en maîtrisant la qualité de leurs produits et services et en s'assurant de la satisfaction des clients.

## LE POURQUOI ?

La version de 2008 n'a fait qu'apporter des clarifications à la version 2000

En quinze ans, le contexte, les enjeux des organismes et les pratiques managériales ont changé de manière significative : mondialisation, concurrence exacerbée, accélération des relations commerciales, rapidité des échanges grâce aux nouvelles technologies, relation client en mutation (de la fidélisation par la satisfaction vers la confiance par la transparence) et des clients « citoyens » qui ont des attentes liées à tout l'écosystème des organismes.

## L'IDENTIFICATION DES BESOINS DES UTILISATEURS

Afin de prendre la pleine mesure des besoins et des attentes des utilisateurs en matière d'évolution de la norme ISO 9001,

le comité technique ISO/TC 176/SC2 a mené une enquête, d'octobre 2010 à février 2011, au travers d'un formulaire Web traduit en onze langues ;

Cette démarche est inédite et exceptionnelle tant par son envergure – c'est la première fois que les utilisateurs du monde entier sont sollicités de cette manière – que par la quantité et la qualité des réponses reçues.

# L'IDENTIFICATION DES BESOINS DES UTILISATEURS

Près de douze mille utilisateurs, actuels ou potentiels, ont répondu. Trois pays sur cent vingt-deux ont participé majoritairement : les États-Unis, l'Allemagne et la France,

Il ressort de cette enquête que la norme ISO 9001 est un véritable outil au service de l'organisation

Au-delà de la norme elle-même , les répondants ont été nombreux à indiquer qu'ils utilisaient la norme ISO 9001 dans une logique de management global QSE

# Changements au plan de la forme



Adoption de la structure **HLS** ( High Level Structure ou structure de niveau supérieur ) ***pour toutes les normes des systèmes de management dans le but de faciliter leur intégration***

- Cette HLS est basée sur 10 chapitres au lieu des 8 dans la version 2008
- Elle est plus cohérente avec le cycle du PDCA ( ou roue de Deming )

# Changements sur le fond



# CONTEXTE DE L'ORGANISME

La compréhension du contexte d'un organisme comprend l'examen des enjeux externes et internes ayant un impact sur sa finalité et son développement durable.

Outre les performances financières, les organismes peuvent prendre en compte la responsabilité environnementale et sociale.

# CONTEXTE DE L'ORGANISME

La compréhension du contexte externe peut être facilitée par la prise en compte des enjeux découlant de l'environnement juridique, technologique, concurrentiel, commercial, culturel, social et économique, qu'il soit international, national, régional ou local.

La compréhension du contexte interne peut être facilitée par la prise en compte des enjeux liés aux valeurs, à la culture, aux connaissances et à la performance de l'organisme

## BESOINS ET ATTENTES DES PARTIES INTÉRESSÉES

Le concept de parties intéressées s'étend au-delà du seul client. Il est important de prendre en compte toutes les parties intéressées pertinentes.

Les parties intéressées pertinentes sont celles qui présentent un risque significatif pour la pérennité de l'organisme si leurs besoins et attentes ne sont pas satisfaits.

## BESOINS ET ATTENTES DES PARTIES INTÉRESSÉES

Les organismes définissent les résultats qu'ils doivent fournir à ces parties intéressées pertinentes pour réduire ce risque.

Les organismes suscitent, obtiennent et conservent l'appui des parties intéressées pertinentes dont dépend leur succès.

## PRISES EN COMPTE DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS

l'organisme doit déterminer les risques et opportunités qu'il est nécessaire de prendre en compte pour:

- ✓ donner l'assurance que le système de management de la qualité peut atteindre le ou les résultats escomptés
- ✓ accroître les effets souhaitables;
- ✓ prévenir ou réduire les effets indésirables;
- ✓ s'améliorer.

L'organisme doit planifier les actions à mettre en oeuvre face aux risques et opportunités;

## PRISES EN COMPTE DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS

Les options face aux risques peuvent comprendre: éviter le risque, prendre le risque afin de saisir une opportunité, éliminer la source du risque, modifier la probabilité d'apparition ou les conséquences, partager le risque ou maintenir le risque sur la base d'une décision éclairée.

Les opportunités peuvent conduire à l'adoption de nouvelles pratiques, au lancement de nouveaux produits, à l'ouverture à de nouveaux marchés, à la conquête de nouveaux clients, à l'instauration de partenariats, à l'utilisation d'une nouvelle technologie et d'autres possibilités souhaitables et viables de répondre aux besoins de l'organisme ou de ses clients

## AUTRES CHANGEMENTS

- Suppression de la typologie des documents ; remplacée par le terme générique < information documentée >
- La formulation des exigences est beaucoup plus explicite pour en faciliter la compréhension
- Suppression du représentant de la direction
- Fusion des achats avec les processus externalisés
- Pour les ressources humaines, l'importance à accorder à la compétence , à la sensibilisation et à la communication est plus prononcée
- Suppression des actions préventives

## AUTRES CHANGEMENTS

Ajout dans les éléments d'entrée de la revue de direction

- les modifications des enjeux externes et internes pertinents pour le système de management de la qualité;
- les retours d'information des parties intéressées pertinentes
- l'efficacité des actions mises en oeuvre face aux risques et opportunités

# **NORME ISO 14001 V 2015**

## **EXIGENCES ET LIGNES DIRECTRICES POUR SON UTILISATION**

# Changements au plan de la forme



Même structure HLS que la norme ISO 9001 V 2015

Y compris

- Compréhension de l'organisme et de son contexte
- Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées
- Planification et actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

# Changements sur le fond



# TERMES ET DÉFINITIONS

La version 2015 de la norme ISO 14001 comprend la définition de 33 termes contre 20 dans la version de 2004

Ces termes sont classés dans 04 familles :

- L'organisme et le leadership
- La planification
- Les supports et les activités opérationnelles
- L'évaluation et l'amélioration des performances

# POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

L'engagement de prévention de la pollution élargit à la protection de l'environnement, et aux engagements spécifiques pertinents tels que

- l'utilisation de ressources durables,
- l'atténuation et l'adaptation au changement climatique,
- la protection de la biodiversité et des écosystèmes.

## AUTRES CHANGEMENTS

- Comprendre le contexte environnemental (local et régional) qui peut influencer sur le SME et les conditions où le SME peut affecter son contexte
- déterminer les besoins et attentes des parties intéressées d'un point de vue environnemental
- leadership de la direction (assumer pleinement la responsabilité de la performance du SME)
- compatibilité entre l'orientation stratégique et la politique environnementale
- approche risque relative à l'entreprise et son SME.
- Identification de l'influence des éléments internes et externes

## AUTRES CHANGEMENTS

- planifier les actions pour atteindre les objectifs environnementaux y compris risques et opportunités
- évaluer l'efficacité des actions d'acquisition des compétences du personnel
- planifier la communication interne et externe
- maîtriser les processus externalisés du point de vue environnemental
- prendre en compte la perspective du cycle de vie lors de de l'identification des aspects environnementaux et la conception et de développement de produits ou services

## AUTRES CHANGEMENTS

- communiquer sur les impacts environnementaux des produits
- évaluer et communiquer sur la performance environnementale (méthodes, mesures, résultats)
- maintenir la connaissance de son état de conformité aux obligations de conformité

# AUTRES CHANGEMENTS

## Moins d'exigences documentaires

- 16 informations documentées contre 27 entre procédures et enregistrement

## Plus d'exigences d'action ( < doit > ou < doivent > )

- 179 fois contre 165 dans la version 2004