



ISO 9001:2015

Qu'est-ce qu'ISO 9001 ?

ISO 9001 est une norme qui établit les exigences relatives à un système de management de la qualité. Elle aide les entreprises et organismes à gagner en efficacité et à accroître la satisfaction de leurs clients.

Une nouvelle version de cette norme, ISO 9001:2015, vient d'être publiée pour remplacer l'édition précédente (ISO 9001:2008).

Qu'est-ce qu'un système de management de la qualité ?

- Un système de management de la qualité est une démarche utilisée pour définir **comment un organisme peut satisfaire aux exigences** de ses clients et des autres parties intéressées à ses activités.
- La norme ISO 9001 repose sur le concept d'**amélioration continue**.
- Les objectifs en termes de « qualité » ou de « besoins des clients » ne sont donc pas spécifiés, mais elle prévoit que les organismes doivent définir eux-mêmes leurs objectifs et chercher constamment à améliorer leurs processus pour les atteindre.

A qui s'adresse ISO 9001 ?



- ISO 9001 s'adresse aux organismes de tous types et de toutes tailles, quel que soit leur secteur d'activité.
- L'une des principales améliorations de la nouvelle version révisée repose d'ailleurs sur le fait qu'ISO 9001:2015 est plus facilement applicable et accessible à tout type d'entreprise.
- Les entreprises plus petites qui n'ont pas de personnel dédié à la qualité peuvent quand même tirer avantage de la mise en œuvre de la norme – l'ISO met de nombreuses ressources à leur disposition pour les aider.



Quels avantages pour mon entreprise ou mon organisme ?

Mettre en œuvre un système de management de la qualité vous aidera à :

- Evaluer le **contexte global** de votre organisme pour mieux établir quelles sont les parties intéressées par vos activités et ce qu'elles attendent de vous. Vous pourrez ainsi clairement **définir vos objectifs et identifier de nouvelles opportunités d'affaires.**
- Donner la **priorité aux clients** en veillant constamment à répondre à leurs besoins et à dépasser leurs attentes. Vous vous assurerez ainsi une clientèle régulière, vous pourrez gagner de nouveaux clients et développer votre entreprise.

Les avantages d'ISO 9001

- Travailler **de façon plus efficace** car tous vos processus seront alignés et compris par l'ensemble du personnel de votre entreprise ou organisme. Vous gagnerez ainsi en productivité et en efficacité, tout en réduisant vos coûts internes.
- Répondre aux **exigences légales et réglementaires** applicables.
- **Conquérir de nouveaux marchés**, car, dans certains secteurs et pour certains clients, la conformité à ISO 9001 est un critère essentiel.
- **Identifier et gérer les risques** associés à votre activité.

Pourquoi réviser ISO 9001 ?

- Toutes les normes ISO sont réexaminées régulièrement en vue de leur révision éventuelle pour s'assurer qu'elles conservent toute leur pertinence pour le marché.
- La mise à jour d'ISO 9001 rend compte des différents défis auxquels font désormais face les entreprises.
- Par exemple, la mondialisation a changé la façon dont nous exerçons nos activités, et les organismes gèrent souvent des chaînes d'approvisionnement plus complexes. En outre, les clients sont plus exigeants.
- Pour garder toute sa pertinence, ISO 9001 doit refléter ces changements.

Quelles sont les principales améliorations ?

Structure

Dans un souci de simplification pour ceux qui utilisent plusieurs systèmes de management, ISO 9001:2015 suit la même structure générale que les autres normes ISO de systèmes de management (structure de niveau supérieur).

Pour plus d'informations, voir l'Annexe SL des Directives ISO/IEC, Partie 1 (Procédures spécifiques à l'ISO).

L'approche par les risques

Même si elle était déjà présente dans la norme, la nouvelle version lui accorde une place plus importante.

Vous trouverez plus d'informations sur le site Web de l'ISO/TC 176/SC 2, le groupe d'experts qui a élaboré la norme (www.iso.org/tc176/sc2/public).

Quels avantages présente la nouvelle version ?

La nouvelle version de la norme présente pour l'utilisateur de nombreux avantages.

ISO 9001:2015 :

- Accorde plus d'importance à l'**engagement** et au **leadership de la direction**
- Aide à **traiter les risques** et opportunités de façon structurée
- Utilise un **langage simplifié**, ainsi qu'une structure et des termes communs aux autres normes de système de management – ce qui est particulièrement utile pour les organismes qui mettent en œuvre plusieurs systèmes de management
- Traite le **management de la chaîne d'approvisionnement** plus efficacement
- Est plus **facile d'utilisation** pour les organismes de services ou les organismes relevant de l'économie du savoir

Dois-je faire certifier mon organisme selon ISO 9001 ?

- La certification ISO 9001 – délivrée par un organisme de certification indépendant qui atteste la conformité de vos pratiques aux exigences de la norme – n'est pas une obligation, mais c'est pour vos parties prenantes la preuve que vous avez **mis en œuvre la norme en bonne et due forme**.
- Pour certaines entreprises, la certification par tierce partie est un passage obligé. En effet, dans certains pays, les gouvernements ou les administrations publiques ne font appel qu'à des fournisseurs certifiés ISO 9001.
- L'ISO n'assure pas de services de certification. Pour en savoir plus sur le processus de certification, consultez notre site Web (www.iso.org) et la brochure *ISO 9001:2015 – mode d'emploi*.



Par où commencer pour mettre en œuvre ISO 9001:2015 ?

Conseils clés

Conseil n°1 – Définissez vos objectifs. Pour quelle(s) raison(s) voulez-vous mettre en œuvre la norme ?

Conseil n°2 – Assurez-vous de la participation de la Direction. Il est indispensable que tout le personnel – à tous les échelons – appuie l’initiative et ses objectifs. Les publications *Profiter des avantages d’ISO 9001* et *ISO 9001 : En finir avec les idées reçues* vous seront utiles.

Conseil n°3 – Identifiez quels processus, au sein de votre organisme, sont cruciaux pour réaliser vos objectifs et répondre aux besoins de vos clients. Pour chacun de ces processus, vérifiez que vous cernez bien les exigences de vos clients et que vous êtes en mesure de garantir votre aptitude à les satisfaire. Ils seront le socle de votre système de management de la qualité.



Exemples de réussites liées à la mise en œuvre d'ISO 9001

ISO 9001 est utilisée dans le monde entier. En 2013, plus d'**un million de certificats** de conformité à la norme ont été délivrés dans 187 pays et nombre d'entreprises et d'organismes ont adopté la démarche ISO 9001 sans chercher à obtenir la certification.

La réussite de la démarche ISO 9001 peut se traduire de différentes façons : élargissement de la base client pour certaines entreprises, ou preuve de l'efficacité du fonctionnement interne pour d'autres.



Sénégalaise Des Eaux

Plus près des besoins des usagers

« Nous utilisons ISO 9001 depuis 2002, et cela nous aide à **anticiper les besoins de nos clients et y répondre**. Au départ, le plus important était de fournir au client de l'eau en quantité suffisante. Une fois cet objectif atteint, nous avons cherché à améliorer la qualité de l'eau et de nos services.

« Aujourd'hui, nous rencontrons des associations de consommateurs tous les six mois pour rester en phase avec les attentes de nos clients. En ce moment, nous nous concentrons par exemple sur l'élargissement de notre éventail de méthodes de paiement, avec la téléphonie mobile ou d'autres services pour le transfert d'argent. »

Mamadou Dia
Directeur général de la Sénégalaise Des Eaux

La Sénégalaise Des Eaux gère la production et la distribution d'eau au Sénégal. Elle approvisionne en eau potable près de cinq millions de personnes dans les plus grandes agglomérations du pays.



БАЛТИКА

Baltika Breweries

Optimiser le mode d'exploitation

« Utiliser des systèmes de production fondés sur ISO 9001, ISO 14001 et ISO 22000 nous permet **d'optimiser le mode d'exploitation de nos différentes brasseries**, et de mieux intégrer les nombreuses entreprises que nous avons acquises. »

« Qui plus est, en exigeant que nos fournisseurs se dotent de solides systèmes de management de la qualité, nous avons l'assurance que les ingrédients que nous utilisons sont uniformément de haute qualité. »

Dr. Isaac Sheps

Directeur général de Baltika Breweries de 2011 à 2014

Baltika Breweries est la première marque de bière en Russie et fait partie du groupe Carlsberg.

D'autres normes de la famille ISO 9000

La famille ISO 9000 comprend bien d'autres normes qui vous aideront à tirer pleinement avantage d'un système de management de la qualité et à mettre la satisfaction client au cœur de votre activité.

- **ISO 9000** contient des explications détaillées sur les sept principes de management de la qualité, ainsi que de nombreux conseils utiles pour les appliquer à votre façon de travailler. Elle contient également bon nombre des termes et définitions utilisés dans ISO 9001.
- **ISO 9004** fournit des conseils pour réaliser des performances durables à l'aide de votre système de management de la qualité.
- **ISO 19011** fournit des lignes directrices sur l'audit de systèmes de management selon ISO 9001. Les audits internes aident à vous assurer que votre système de management de la qualité tient ses promesses et constituent une bonne préparation pour un audit externe, si vous optez pour une certification par tierce partie.



Organisation internationale de normalisation
Secrétariat central de l'ISO, Chemin de Blandonnet 8, Case Postale 401
CH – 1214 Vernier, Genève
Suisse

iso.org

© ISO, 2015

Tous droits réservés ISBN 978-92-67-10648-9