

ISO 9001 : 2015

EVOLUTIONS ET NOUVEAUTÉS

Stéphane COLONNA – 13 novembre 2014

Une norme, c'est...

Un document qui définit des exigences, des spécifications, des lignes directrices ou des caractéristiques.

Pour assurer l'aptitude à l'emploi des matériaux, produits, processus et services.



La norme devrait...

Garantir des produits et services sûrs,
fiables et de bonne qualité.



La norme devrait...

Etre un outil stratégique permettant d'abaisser les coûts, en augmentant la productivité et en réduisant les déchets et les erreurs.



La norme devrait...

Ouvrir l'accès à de nouveaux marchés, établir des règles du jeu équitables pour les pays en développement et faciliter le libre-échange et le commerce équitable dans le monde.



source : <http://www.iso.org/iso/fr/home/standards.htm>

ISO 9001 en chiffres...



- 1129466 certificats dans le monde
- 29598 certificats en France pour 102600 sites
- 43% en Europe
- + 3,4% en 2013
- Top croissance Europe : Italie (23975),
Allemagne (4602), Grèce (2497)

source : étude ISO 2013

Historique de la norme...

1979 : BS 5750 – assurance qualité

1987 : adoption de BS 5750 par ISO

1994 : adaptation aux services

2000 : norme de système de management

2008 : a amené quelques précisions

2015 : adoption de HLS et nouvelles exigences

ISO 9002 revient...

2025 : probable mise à jour

Calendrier de mise en place...

- **Janvier 2013** : première ébauche de la norme ISO 9001:2015 (WD : Working Draft)
- **Juin 2013** : première phase de vote sur la norme ISO 9001:2015 (CD : Committee Draft). Dépouillement des votes en novembre 2013.
- **1er semestre 2014** : seconde phase de vote sur le texte de la norme ISO 9001:2015 (DIS: Draft For International Standard). Dépouillement des votes en septembre 2014. DIS adopté.
- **Juillet 2015** : troisième phase de vote sur le texte de la norme ISO 9001:2015 (FDIS : Final Draft for International Standard). Dépouillement des votes en septembre 2015.
- **Septembre 2015** : publication de de la norme ISO 9001:2015.
- **Délai de 3 ans** pour passer à la nouvelle version

La structure de Haut Niveau, c'est...

- Article 1 – Domaine d'application
- Article 2 – Références normatives
- Article 3 – Termes et définitions
- Article 4 – Contexte de l'organisme
- Article 5 – Leadership
- Article 6 – Planification
- Article 7 – Support
- Article 8 – Réalisation
- Article 9 – Évaluation des performances
- Article 10 – Amélioration

Comparé à ...

- Article 1 – Domaine d'application
- Article 2 – Références normatives
- Article 3 – Termes et définitions
- Article 4 – Système de management de la qualité
- Article 5 – Engagement de la direction
- Article 6 – Management des ressources
- Article 7 – Réalisation du produit
- Article 8 – Mesure, analyse et amélioration

2 sources de changements

- Provenant de la Structure de Haut Niveau;
- Evolutions voulues par le comité technique TC176 en liaison avec les 80 experts.

Les 3 piliers

- L'approche processus;
- Le PDCA;
- Le management des risques.

Les évolutions en 3 clins d'oeil



1er clin d'oeil...

- 10 chapitres;
- Les définitions incluses dans la norme;
- 7 principes de management;
- Compréhension de l'organisme et de son contexte;
- Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées;
- Les exclusions étendues à toutes les exigences.

2^{ème} clin d'oeil...

- Responsabilité de la direction devient Leadership;
- Actions à mettre en œuvre face aux risques et aux opportunités;
- Une référence explicite aux services;
- Chapitre 8 actuel scindé en Chap 9 Evaluation de la Performance et Chap 10 Amélioration;
- Refonte du processus Achats;

3ème clin d'oeil...

- Exigences sur la gestion des modifications;
- Exigences sur la gestion des connaissances;
- Aucune exigence de manuel qualité, de procédures documentées ou d'enregistrements, mais une exigence d'information documentée;

Changements à ne pas faire...

- Se débarrasser du responsable Qualité;
- Mettre à la poubelle le manuel Qualité et les procédures qui vont avec;
- Renuméroter la documentation en tenant compte des 10 chapitres;
- Réorganiser le système de management.

Les 7 principes de management

- Orientation client
- Leadership
- Implication du personnel
- Approche processus
- Amélioration
- Prise de décision fondée sur les preuves
- Gestion des relations avec les parties intéressées

ZOOM sur ...

Compréhension de l'organisme et de son contexte

Le contexte externe

- 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.

Le contexte interne

- 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.

ZOOM sur ...

Actions à mettre en oeuvre face aux risques et opportunités

Management des risques

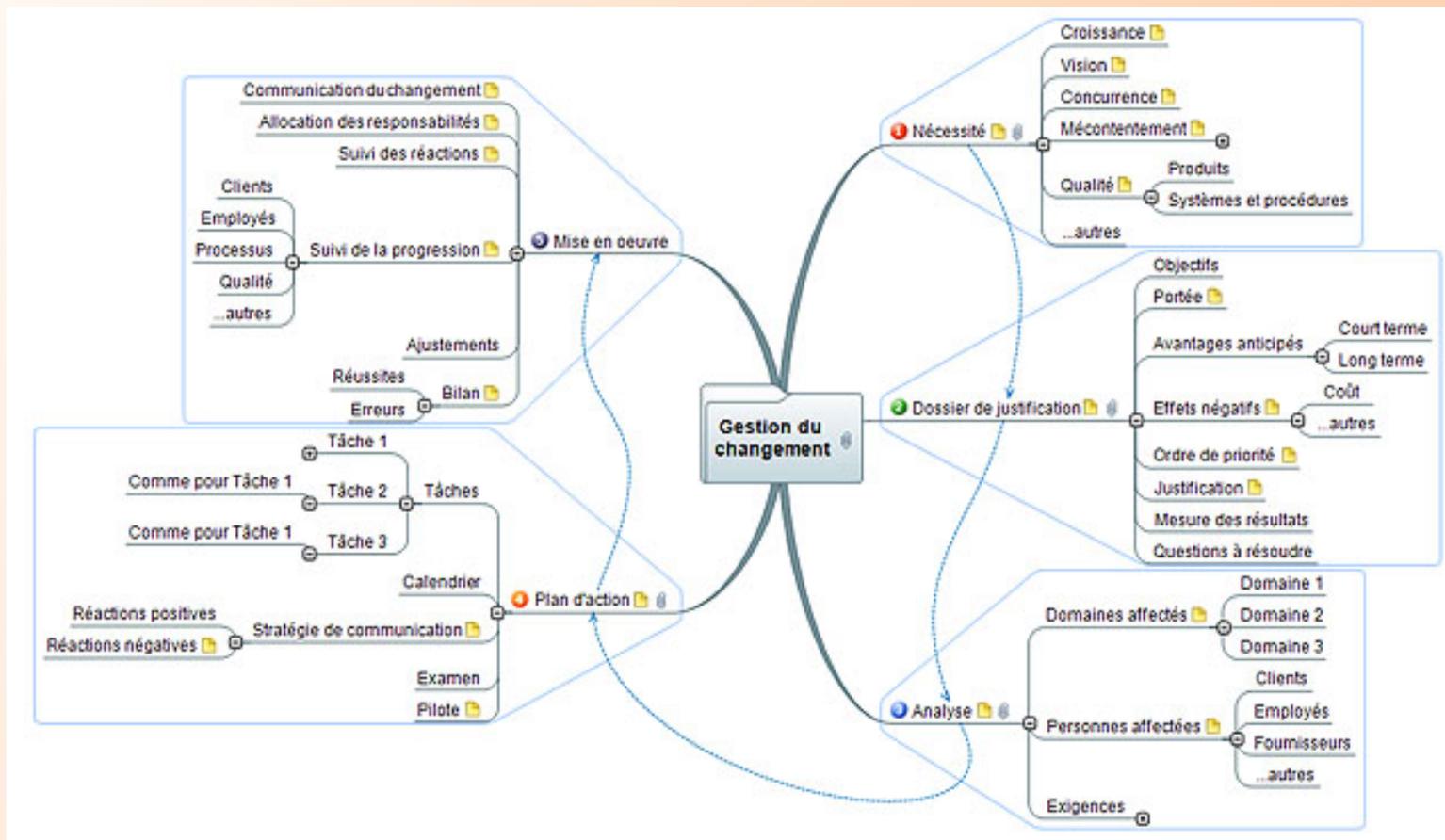
- Les options relatives aux risques et opportunités peuvent comprendre : éviter le risque, prendre le risque afin de saisir une opportunité, éliminer la source du risque, modifier la probabilité d'apparition ou les conséquences, partager le risque ou maintenir le risque sur la base d'une décision éclairée.
- voir ISO 31000

ZOOM sur ...

6.3 Planification des modifications

8.5.6 Maîtrise des modifications

Gestion du changement



ZOOM sur ...

7.1.6 Gestion des connaissances

Gestion des connaissances

- Les connaissances organisationnelles peuvent comprendre des informations telles que les droits de propriété intellectuelle et l'expérience acquise.

Gestion des connaissances

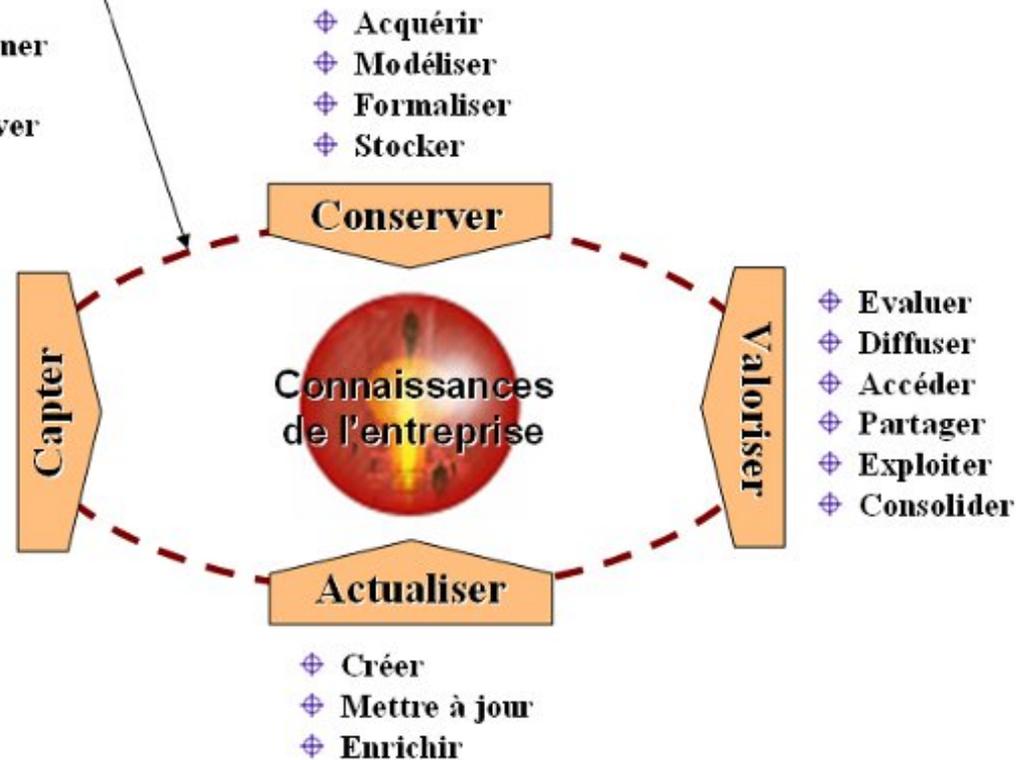
- Pour obtenir les connaissances requises, l'organisme peut tenir compte :
 - a) des sources internes (par exemple expérience acquise lors de défaillances et de projets réussis, recueil des connaissances non documentées et de l'expérience d'experts au sein de l'organisme) ;
 - b) des sources externes (par exemple normes, enseignement universitaire, conférences, recueil de connaissances auprès de clients ou de prestataires).

Gestion des connaissances

Gérer la connaissance

- ◆ Promouvoir, Informer, Former
- ◆ Organiser, Coordonner
- ◆ Faciliter, Encourager, Motiver
- ◆ Mesurer, Suivre

- ◆ Repérer
- ◆ Identifier
- ◆ Localiser
- ◆ Catégoriser
- ◆ Estimer la valeur
- ◆ Cartographier





Quiz 2015

- L'entreprise a 2 ans pour se mettre en conformité avec la version 2015 ?

Vrai ou Faux

- La notion de client a été étendue à toutes les parties intéressées ?

Vrai ou Faux

- La veille stratégique devient une exigence de ISO 9001 ?

Vrai ou Faux

Quiz 2015

- Chouette, le paragraphe sur les actions préventives disparaît ?

Vrai ou Faux

- La gestion des modifications devient une exigences?

Vrai ou Faux

- Je peux mettre le manuel qualité aux archives?

Vrai ou Faux



Des Questions ?