

6.10. L'ISO / TS 9002 – 2016 – SMQ : lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001:2015

La présente « Spécification Technique – TS 9002 » aide les organismes dans la mise en œuvre des exigences relatives aux systèmes de management de qualité de l'ISO 9001:2015

Introduction

La TS 9002 établit une corrélation paragraphe par paragraphe avec les Articles 4 à 10 de l'ISO 9001:2015. Le présent document donne des exemples de ce qu'un organisme peut faire, mais n'ajoute pas de nouvelles exigences par rapport l'ISO 9001. Les exemples donnés dans le présent document ne sont pas définitifs et ne représentent que des possibilités qui ne sont pas nécessairement toutes adaptées à chaque organisme.

Que nous propose la TS 9002 pour répondre positivement au nouvel Article 4. Contexte de l'organisme de la nouvelle norme ISO 9001:2015 et plus particulièrement aux paragraphes 4.1 & 4.2.

4.1. Compréhension de l'organisme et de son contexte de l'ISO 9001:2015

Ce paragraphe vise à comprendre les enjeux externes et internes qui sont pertinents par rapport à la finalité et à l'orientation stratégique de l'organisme et qui peuvent avoir une influence, positive ou négative, sur la capacité de l'organisme à atteindre les résultats attendus de son système de management de la qualité. Il convient que l'organisme ait conscience que les enjeux externes et internes peuvent évoluer et qu'il convient, par conséquence, de les surveiller et de les passer en revue. Un organisme peut mener des revues de son contexte à des intervalles planifiés et par le biais d'activités telle que la revue de direction.

Des informations sur les enjeux externes et internes peuvent être obtenues auprès de nombreuses sources, par exemple par le biais d'informations documentées et réunions internes, dans la pression nationale et internationale, sur des sites Web, dans les publications des offices nationaux de statistiques et d'autres services gouvernementaux, dans les publications professionnelles et techniques, lors de conférences et de réunions avec des agences pertinentes, lors de réunions avec des clients et des parties intéressées pertinentes et des associations professionnelles.

Les exemples d'enjeux externes et internes pertinents pour le contexte de l'organisme peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter:

1. exemples d'enjeux externes:

- a) facteurs économiques tels que les taux de change, la conjoncture économique, les prévisions d'inflation, l'accès au crédit;
- b) facteurs sociaux tels que les taux de chômage locaux, la perception de la sécurité, les niveaux d'éducation, les jours fériés et les jours ouvrables;
- c) facteurs politiques tels que la stabilité politique, les investissements publics, l'infrastructure locale, les accords commerciaux internationaux;
- d) facteurs technologiques tels que les nouveaux équipements, matériaux et technologies dans le secteur, les expirations de brevets, le code d'éthique professionnelle;
- e) facteurs liés au marché tels que la concurrence, y compris la part de marché de l'organisme, les produits ou services similaires, les tendances des leaders du marché, les tendances de croissance de la clientèle, la stabilité du marché, les relations au sein de la chaîne d'approvisionnement;
- f) facteurs légaux et réglementaires ayant une influence sur l'environnement de travail (voir 7.1.4), telles que les réglementations syndicales et celles liées à un secteur industriel.

2. exemples d'enjeux internes:

- a) performance globale de l'organisme;
- b) facteurs liés aux ressources, tels que l'infrastructure (voir l'ISO 9001:2015, 7.1.3), l'environnement de mise en œuvre des processus (voir l'ISO 9001:2015, 7.1.4), les connaissances organisationnelles (voir l'ISO 9001:2015, 7.1.6);
- c) aspects humains tels que les compétences des personnes, le comportement et la culture de l'organisme, les relations avec les syndicats;

- d) facteurs opérationnels telles que les capacités des processus ou les capacités de production et de prestation de services, la performance du système de management de la qualité, la surveillance de la satisfaction du client;
- e) facteurs liés à la gouvernance de l'organisme, telles que les règles et les procédures de prise de décision ou l'organisation.

3. au niveau stratégique

Il est possible d'utiliser des outils d'analyse tels que SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats - analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces) et PESTLE (Political, Economic, Social, Technological, Legal, Environmental - analyse politique, économique, sociale, technologique, légale et environnementale).

Selon la taille et la complexité de leurs opérations, une approche simple peut être utile aux organismes, par exemple le «remue-méninges» (brainstorming) et la réponse à des questions de type «Que se passerait-il si...?».

4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées de l'ISO 9001:2015

Ce paragraphe vise à s'assurer que l'organisme tient compte des exigences pertinentes des parties intéressées pertinentes, au-delà de celles de ses clients directs. L'intention est de se concentrer uniquement sur les parties intéressées pertinentes qui peuvent avoir une incidence sur l'aptitude de l'organisme à fournir des produits et services satisfaisant aux exigences. Bien que cela ne soit pas directement stipulé dans l'ISO 9001, l'organisme peut prendre en compte et s'appuyer sur ses enjeux externes et internes (voir l'ISO 9001:2015, 4.1) pour déterminer ses parties intéressées pertinentes.

La liste des parties intéressées pertinentes peut être propre à l'organisme. L'organisme peut établir des critères pour déterminer les parties intéressées en tenant compte de:

- a) leur influence ou impact potentiel sur la performance ou les décisions de l'organisme;
- b) leur capacité d'engendrer des risques et des opportunités;
- c) leur influence ou impact potentiel sur le marché;
- d) leur capacité d'affecter l'organisme par leurs décisions ou leurs activités.

Exemple 1

Les parties intéressées pouvant être considérées comme pertinentes par un organisme comprennent, par exemple, sans toutefois s'y limiter:

- > clients;
- > utilisateurs finaux ou bénéficiaires;
- > partenaires d'une coentreprise;
- > franchiseurs;
- > détenteurs d'une propriété intellectuelle;
- > société mère et filiales;
- > propriétaires, actionnaires;
- > banques;
- > syndicats;
- > prestataires externes;
- > employés et autres personnes travaillant pour le compte de l'organisme;
- > autorités légales et réglementaires (locales, régionales, nationales ou internationales);
- > associations professionnelles;
- > groupes de communautés locales;
- > organisations non gouvernementales;
- > organismes voisins;
- > concurrents.

Pour comprendre les besoins et attentes des parties intéressées pertinentes, plusieurs activités et méthodes peuvent être menées. Elles comprennent une collaboration avec les personnes responsables des processus ou l'utilisation de méthodes permettant de réunir des informations.

Les méthodes comprennent, sans toutefois s'y limiter:

- > revue des commandes reçues;
- > revue des exigences légales et réglementaires avec les services des affaires juridiques et de la conformité;
- > lobbying et travail en réseau;
- > participation à des associations pertinentes;
- > analyse comparative (benchmarking)
- > surveillance du marché;
- > revue des relations de la chaîne d'approvisionnement;
- > enquêtes auprès des clients ou des utilisateurs;
- > surveillance des besoins, des attentes et de la satisfaction des clients.

Exemple 2

Les exemples d'exigences des parties intéressées pertinentes comprennent, sans toutefois s'y limiter:

- > exigences du client concernant la conformité, le prix, la disponibilité ou la livraison;
- > contrats conclus avec un client ou des prestataires externes;
- > codes et normes industriels;
- > accords avec des groupes de communautés ou des organisations non-gouvernementales;
- > exigences légales et réglementaires relatives au produit ou service fourni, ainsi que celles ayant une incidence sur l'aptitude de l'organisme à fournir ce produit ou service;
- > Protocoles d'accord;
- > permis, licences ou autres formes d'autorisation;
- > ordonnances rendues par des organismes de régulation;
- > traités, conventions et protocoles;
- > accords avec les autorités publiques et les clients;
- > principes ou codes de pratiques à adhésion volontaire;
- > engagements volontaires en matière d'étiquetage ou d'environnement;
- > obligations au titre de dispositions contractuelles avec l'organisme;
- > politiques en matière de personnel.

Lors de la planification du système de management de la qualité, il convient de tenir compte des informations issues de ces activités (voir l'ISO 9001:2015, Article 6).

Il convient que l'organisme ait conscience que les parties intéressées pertinentes et leurs exigences pertinentes peuvent être différentes pour les différents produits et services fournis et peuvent varier en raison de circonstances imprévues ou de réactions intentionnelles vis-à-vis des marchés.

Il convient que l'organisme ait mis en place des systèmes robustes pour surveiller et passer en revue les exigences pertinentes de ses parties intéressées. La surveillance et la revue peuvent être effectuées en utilisant les processus de l'organisme liés aux exigences des clients, à la conception et au développement des produits et services et (à un niveau plus stratégique) au cours de la revue de direction.

AIHE-Revue nr. 213 octobre-novembre 2017