# ISO 9001:2015 Evolution ou révolution ?







CRISTALAIN vous souhaite la bienvenue







Accélération et complexité des échanges

Une relation client en mutation

Mondialisation et concurrence exacerbée

Un rapport aux normes différent

#### La norme ISO 9001

#### **UN SOCLE**

pour répondre aux besoins des clients de manière adaptée et pérenne

### UN OUTIL DE MANAGEMENT

au service de la compétitivité et de la performance des organisations LA NORME LA PLUS
UTILISÉE à travers le
monde pour piloter
son organisation
1,2 million de
certificats!





#### 5 BONNES RAISONS DE PASSER À LA VERSION 2015

- 01 Mieux appréhender vos enjeux pour vous adapter
- 02 Anticiper vos risques
- 03 Réduire vos coûts
- 04 Remobiliser vos collaborateurs
- 05 Simplifier vos démarches







#### Domaine d'application inchangé :

- ✓ Fournir régulièrement un produit/service conforme
- ✓ Accroitre la satisfaction des clients

Une majorité des exigences de la version 2008, reprise, reformulée, renforcée dans cette nouvelle version.

L'application des 7 principes Qualité de l'ISO 9000 révisée







#### Principaux changements de la version 2015

- Réflexion sur les missions d'un organisme, les enjeux et parties intéressées du système de management de la qualité.
- Intégration d'une approche risques.
- Confirmation de l'approche processus.
- Approche alternative de la gestion documentaire au profit d'informations documentées.







#### Principaux changements de la version 2015

- Mise en cohérence de la maîtrise des produits et services fournis par des prestataires externes.
- Intégration du terme «service» en complément du terme «produit».
- Insistance sur la gestion des compétences et des connaissances.
- Affirmation des notions de résultats, d'amélioration, d'innovation et d'efficacité







#### Les sept principes de la qualité









#### L'évolution : cinq grandes tendances

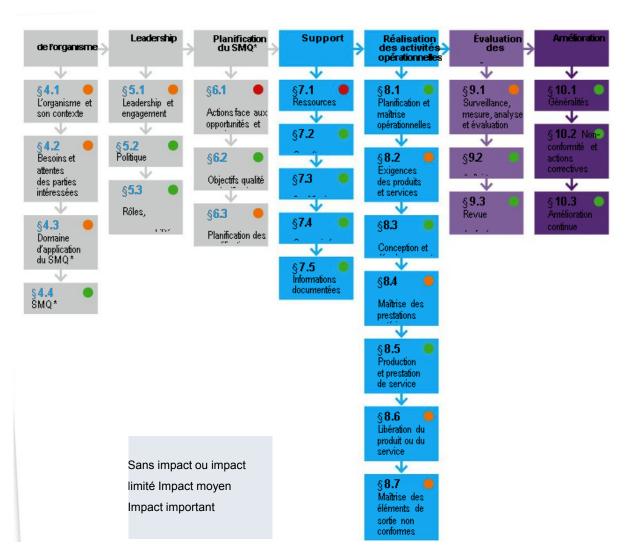
Comprendre les enjeux et anticiper Lier stratégie et les besoins et démarche Qualité attentes des parties Maîtriser la chaîne de intéressées valeur/cycle de vie Intégrer les Évaluer / améliorer systèmes de les performances du système de management management







#### Les impacts de l'ISO 9001 version 2015

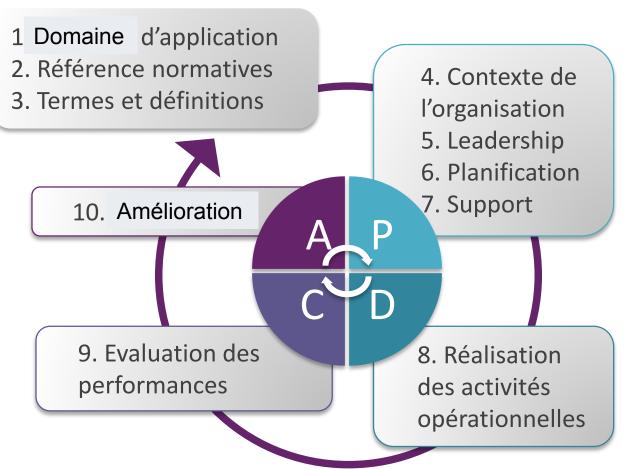








#### 1- Intégrer les systèmes de management



Une structure commune, dite universelle (HLS) autour de 10 chapitres

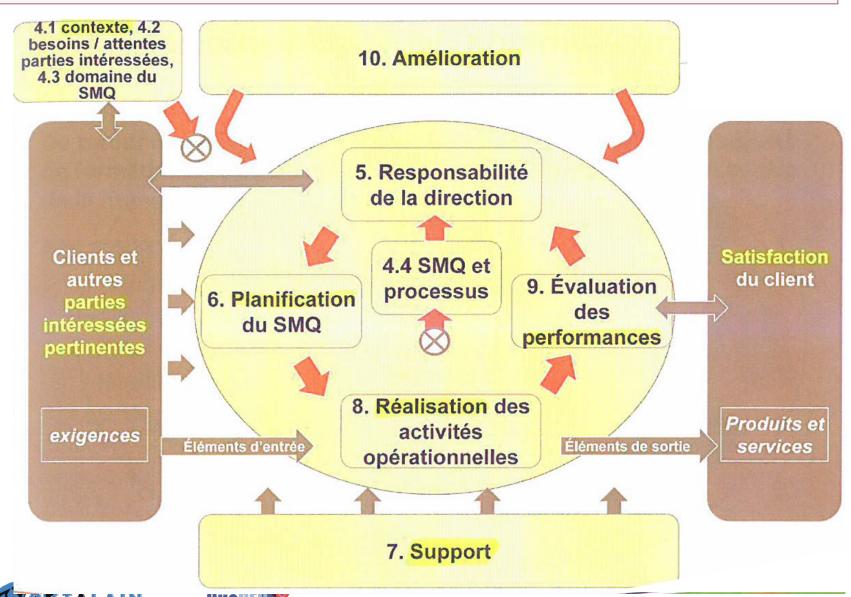
Une intégration plus logique et facile à mettre en œuvre



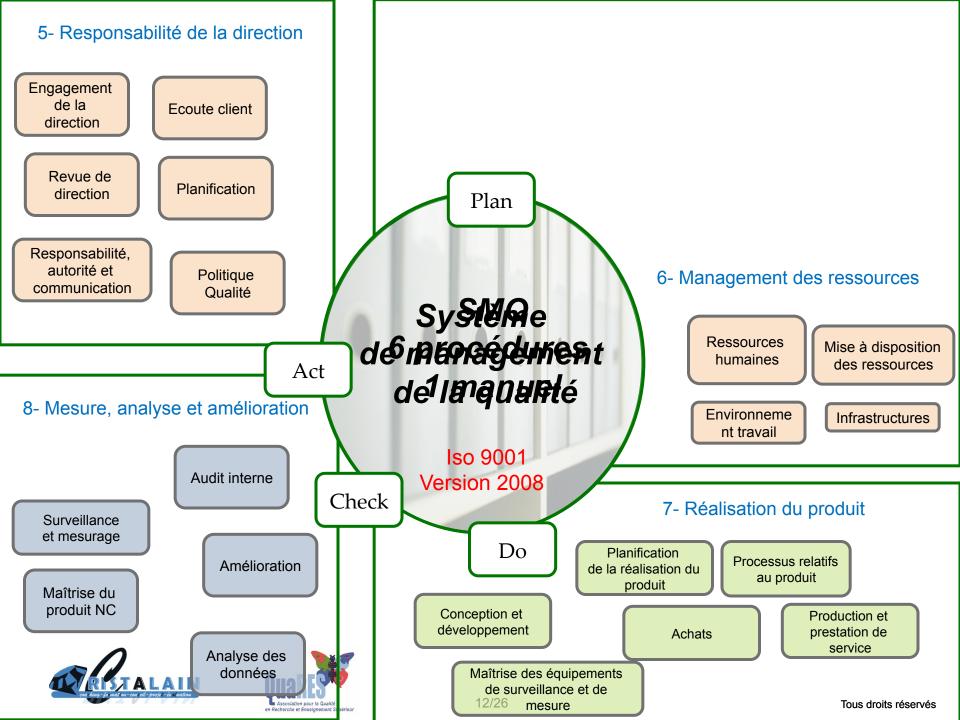


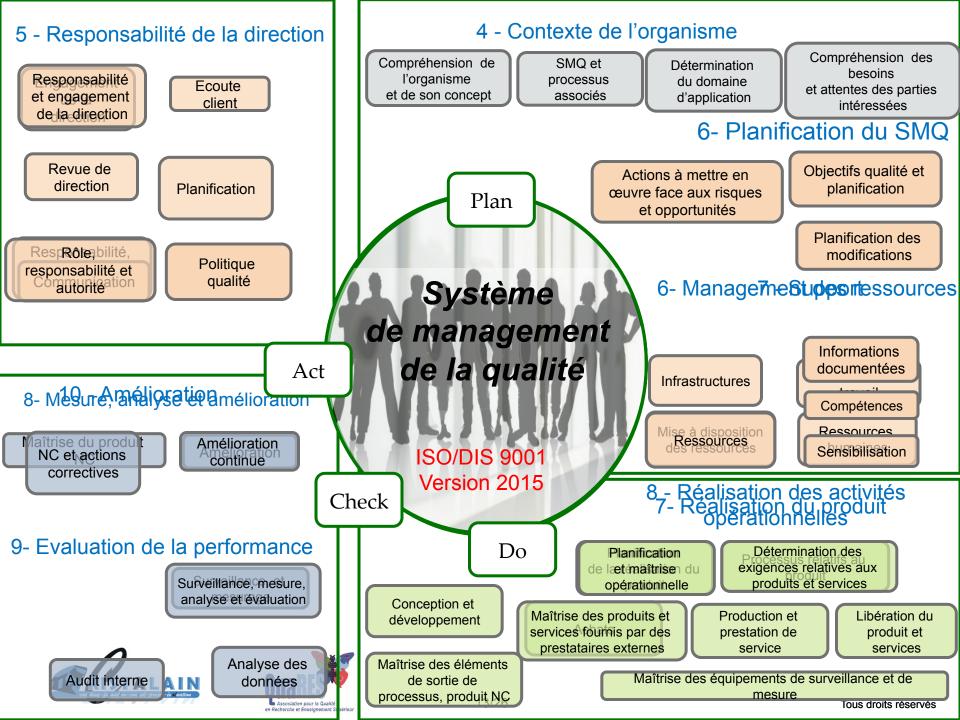


#### Evolution de la structure de la norme











#### Le sommaire de l'ISO 9001

#### Les éléments généraux

- Avant-propos
- 0 Introduction
- 1 Domaine d'application 6 Planification du système de
- 2 Références normatives management de la qualité
- 3 Termes et définitions



- Les exigences
  - 4 Contexte de l'organisme
  - 5 Responsabilité de la direction

- 7 Support
- 8 Réalisation des activités opérationnelles
- 9 Evaluation des performances
- 10 Amélioration







### 2 - Comprendre les enjeux et anticiper les besoins et attentes des parties intéressées

#### Connaitre le contexte de l'organisme

- ✓ Déterminer les enjeux externes et internes
- ✓ Déterminer les parties intéressées et leurs attentes
- ✓ Définir les limites (périmètre) du système de management

#### Déterminer les risques et opportunités

- √ Vis-à-vis du contexte de l'organisme et de l'atteinte des résultats escomptés
- √ Vis-à-vis des effets indésirables et de l'amélioration continue.







#### Contexte de l'organisme

## 4.3 Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité

Le domaine d'application doit être disponible et tenu à jour sous la forme d'une *information documentée* indiquant :

✓ les produits et services couverts par le système de management de la qualité ;

✓ une justification pour tout cas où une exigence de la présente Norme internationale ne peut pas être appliquée.

Site Web, plaquette, manuel qualité







#### Approche par les risques

Le risque est l'effet de l'incertitude sur un résultat escompté

La non satisfaction d'une exigence du référentiel ISO 9001 qui engendre ou peut engendrer un risque de :

- ✓ non-satisfaction client et/ou partie intéressée
- ✓ non-respect des engagements de la politique, (non respect des exigences légales et réglementaires)
  - -> Anticipation et amélioration continue

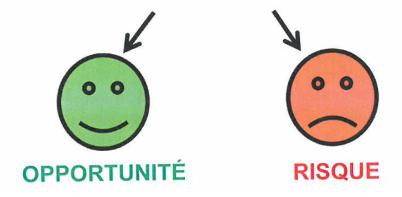






#### Approche par les risques

Un effet est un écart, positif ou négatif, par rapport à une attente.



« s'assurer que les risques et opportunités susceptibles d'avoir une incidence sur la conformité du produit ou service sont pris en compte » Dans la revue de direction, on s'assure que la prise en compte des risques se fait à tous les niveaux de l'organisme.







#### 3 - Renforcer les liens entre stratégie et démarche qualité

#### Leadership

- ✓ Engager une démarche qualité adaptée à la finalité de l'organisme et aux exigences clients
- ✓ Mettre en cohérence la politique et les objectifs du SMQ avec l'orientation stratégique.
- ✓ Décliner le leadership à tout l'encadrement.

#### Planifier et conduire les modifications

✓ Planifier et maitriser les modifications impactant le SMQ.







#### 3 - Renforcer les liens entre stratégie et démarche qualité

#### **Approche Processus**

- ✓ Déterminer les processus du SMQ et leurs indicateurs de performance en lien avec les enjeux.
- ✓ Maitriser les processus en prenant en compte les risques et l'obtention de résultats.
- ✓ Identifier les opportunités d'amélioration des processus.

#### Management des connaissances

- ✓ Gérer le capital immatériel constitué des savoir-faire et des expériences acquises
- ✓ Valoriser et protéger les droits de propriété intellectuelle.







#### 4 - Maîtriser la chaine de valeur

Maitriser l'approvisionnement et les services d'origine externe

Etendre le terme « produits » aux produits et services

Maitriser la chaine de réalisation interne, de la conception à la libération du produit

Vérifier la conformité et prévenir les non-conformités Maitriser les activités post livraison







#### 5 – Evaluer et améliorer les performances

#### Définir les critères de mesure et évaluer

- ✓ Processus internes/externes
- √ Système de management
- √ Conformité aux exigences applicables

Développer l'amélioration continue mais aussi l'amélioration par rupture ou par innovation (précisé dans une note d'information)







#### Période de transition









# Merci pour votre attention



