



# ISO 9001:2015 GUIDE TECHNIQUE



BUREAU  
VERITAS

## TABLE DES MATIÈRES

POURQUOI SE CERTIFIER ISO  
9001:2015 ?

ANALYSE CHAPITRE PAR  
CHAPITRE

LE PROCESSUS DE CERTIFICATION

QUELS SONT LES AVANTAGES DE  
L'ISO 9001:2015 POUR VOTRE  
ORGANISME ?

COMMENT BUREAU VERITAS  
PEUT-ELLE VOUS ACCOMPAGNER  
VERS LA CERTIFICATION ?

# ISO 9001:2015, la norme par excellence pour le **MANAGEMENT DE LA QUALITÉ**

L'offre de la **qualité** est le moteur des entreprises performantes: de leur organisation aux normes du service client, en passant par les produits qu'elles fabriquent et vendent. Un engagement vis-à-vis de la qualité améliore l'**image** et le **capital de la marque**, et garantit que vous êtes mieux équipé pour créer de nouvelles opportunités dans un marché global fort d'une concurrente croissante.

La norme ISO 9001:2015 a pour **objectif** de vous aider à établir un système de management de la qualité solide vous permettant de satisfaire aux exigences croissantes de qualité, tout en prenant en compte les attentes environnementales, économiques et sociales en constante évolution. Flexible, la norme ISO 9001:2015 vous permet de concevoir votre système de management de la qualité autour de vos produits, des besoins de vos clients et des risques de votre organisme. Grâce à la norme ISO 9001:2015, vous êtes en mesure de confirmer votre aptitude à toujours proposer des produits et des services répondant aux besoins des clients et aux exigences réglementaires.

“

La norme ISO 9001:2015 propose un modèle exhaustif de gestion des processus de l'entreprise et de sa performance, tout en améliorant la satisfaction du client. En concentrant l'attention de chaque personne au sein de l'organisme sur le risque, vous influencez le comportement de vos employés, en renforçant leur sensibilisation et en réduisant les défaillances.

”

Pourquoi se certifier

# ISO 9001:2015

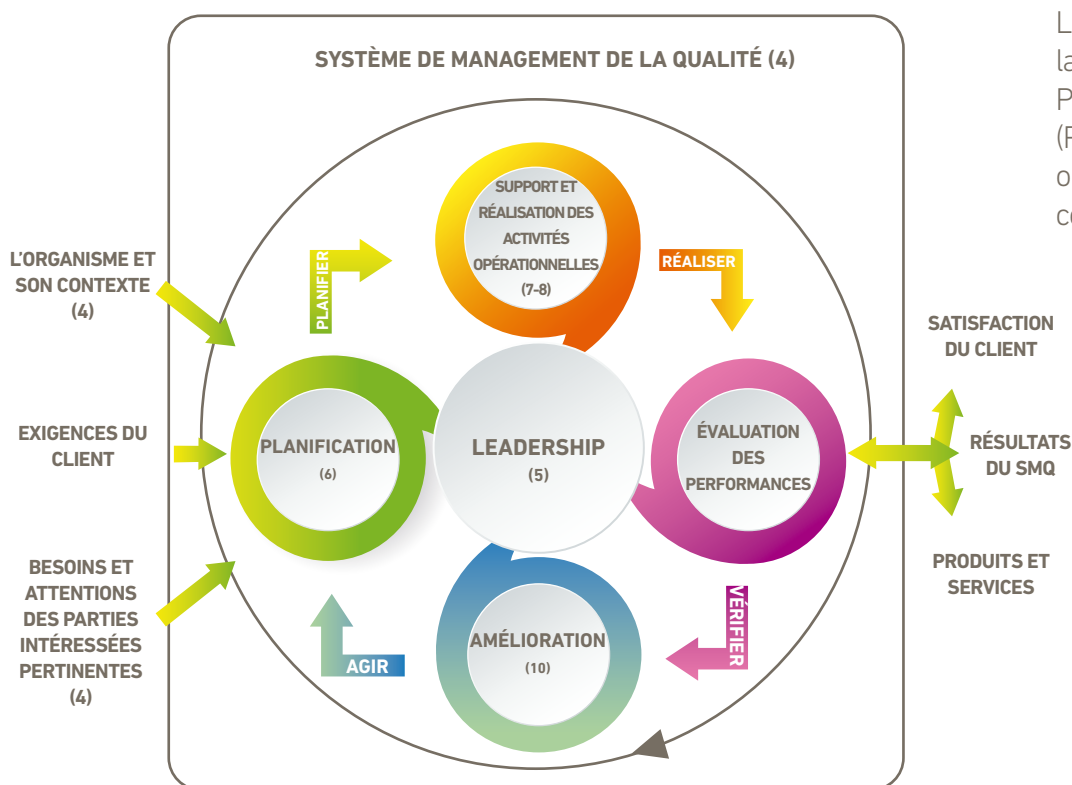
La certification à la norme ISO 9001 relative au **système de management de la qualité** garantit que votre activité **satisfait les exigences réglementaires et celles du client, et présente un certain nombre d'avantages** :

- Amélioration continue de la performance
- Mise en œuvre de processus simplifiés et optimisation de l'efficacité opérationnelle
- Prise de décisions favorables à l'organisme
- Réponse dépassant les attentes du client



## ANALYSE CHAPITRE PAR CHAPITRE

L'utilisation d'une structure de niveau supérieur commune à plusieurs normes ISO facilite l'adoption d'une approche intégrée de la gestion des risques opérationnels, notamment du management environnemental, de la santé et de la sécurité, et de la qualité.



Le système de management de la qualité repose sur le modèle Planifier-Réaliser-Vérifier-Agir (PDCA), conçu pour aider les organismes à s'améliorer en continu.

### CHAPITRE 1 | DOMAINE D'APPLICATION

La norme ISO 9001:2015 **s'applique aux organismes** de toutes les tailles et de tous les secteurs d'activités, qu'ils prêtent des services ou fournissent des produits. Toutes les exigences de la norme relative au système de management de la qualité prennent en compte des facteurs tels que le contexte dans lequel l'organisme évolue et les besoins et les attentes des parties prenantes.

La norme ISO 9001:2015 s'applique à tous les organismes désirant confirmer leur aptitude à toujours proposer des produits et des services répondant aux besoins des clients et aux exigences réglementaires.

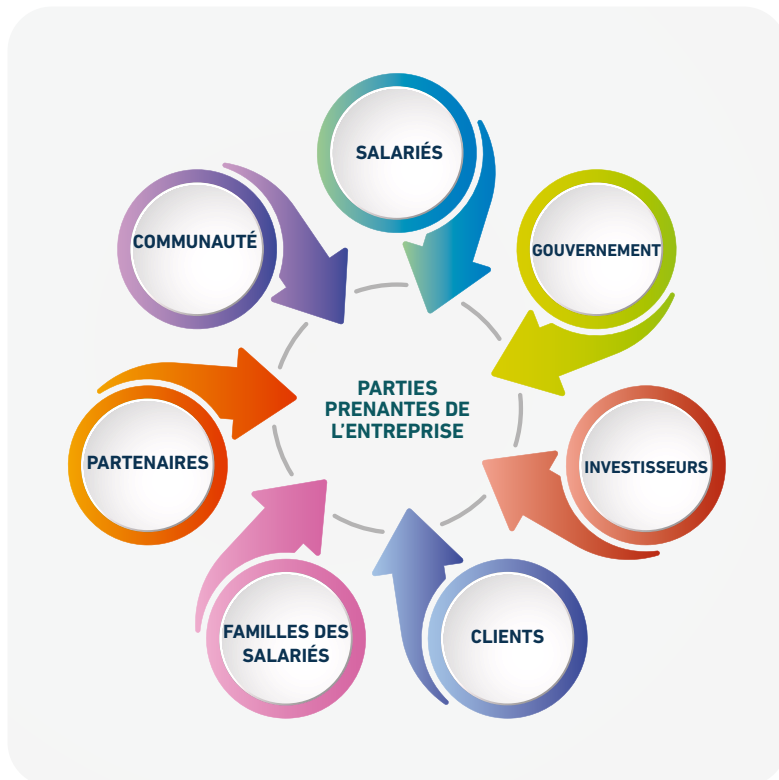
## CHAPITRE 2 | RÉFÉRENCES NORMATIVES

Ce chapitre désigne la norme ISO 9000:2015, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire* en tant que référence normative, ce qui signifie que l'ISO 9000:2015, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire* est essentielle à la compréhension et à la mise en œuvre de la norme ISO 9001:2015.

## CHAPITRE 3 | TERMES ET DÉFINITIONS

Le chapitre 3 établit que la norme ISO 9001:2015 fournit les définitions pour l'ensemble des termes clés utilisés dans l'ISO 9001:2015.

## CHAPITRE 4 | CONTEXTE DE L'ORGANISME



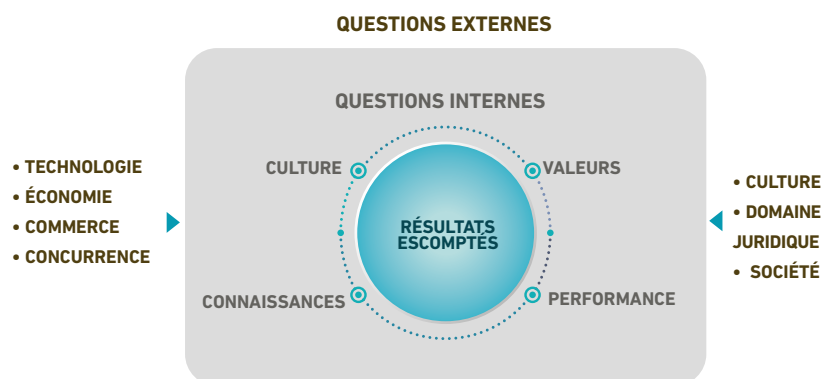
Le chapitre 4, Contexte, explique la nécessité pour un organisme d'identifier les enjeux et les exigences pouvant avoir un impact sur la conception du système de management de la qualité, et peut être utilisé pour développer le système. Cet exercice comprend l'identification des parties prenantes pertinentes et la détermination de leurs exigences afin de s'assurer que les produits et les services répondent aux attentes et aux besoins des organes extérieurs. L'équipe de direction doit être impliquée de manière active et directe dans la définition de la mission et de la vision de l'entreprise. De même, elle doit également prendre en compte les questions internes et externes pouvant affecter la capacité de l'entreprise à atteindre ses objectifs. L'équipe de direction doit prendre en compte **les changements et les tendances, les relations, l'opinion et les valeurs des parties prenantes, les priorités stratégiques et la disponibilité des ressources**, ainsi que toute autre question pouvant avoir un impact sur la capacité de l'organisme à atteindre ses objectifs.

Le « **contexte** » de l'organisme représente l'**environnement commercial** dans lequel il évolue. La compréhension du contexte externe implique la prise en compte de facteurs relatifs à l'**environnement juridique, technologique, concurrentiel, commercial, culturel, social et économique**, qu'il soit international, national, régional ou local.

Pour comprendre le contexte interne, les organismes doivent prendre en compte les enjeux liés aux **valeurs, à la culture, aux connaissances et à la performance** de l'entreprise.

Le chapitre 4 explique également comment déterminer le **domaine d'application** du système de management de la qualité, les facteurs devant être pris en compte et l'importance d'établir des **processus** qui maintiennent et améliorent un système de management de la qualité.

### ENVIRONNEMENT DE L'ENTREPRISE



Pour analyser le contexte de l'organisme, les responsables doivent prendre en compte les points forts et les faiblesses de l'organisme, ainsi que les opportunités et les risques qu'il doit affronter. Les éléments de sortie sont utilisés en tant que principaux éléments d'entrée de votre système de management de la qualité.

La direction joue un rôle essentiel dans l'ISO 9001:2015. En effet, la réussite du système de management de la qualité dépend de l'engagement de la direction et du leadership.

## CHAPITRE 5 | LEADERSHIP

La mise en œuvre d'un système de management de la qualité exige un **leadership plus actif** et l'**engagement de la direction** dans l'intégration des exigences du système de management de la qualité aux processus de l'entreprise et l'identification des risques pouvant affecter la conformité des produits et des services ou la satisfaction du client. La politique qualité doit inclure un engagement à améliorer l'ensemble des aspects pertinents du système de management de la qualité, et non uniquement son **efficacité**, et elle doit fournir un **cadre** (à savoir, un **processus**) pour « établir » les objectifs qualité.

### LA DIRECTION DOIT ÊTRE ENGAGÉE ACTIVEMENT DANS :

- La définition de la **mission, de la vision** et des **priorités stratégiques**
- La détermination du **contexte** organisationnel de l'entreprise
- **La mise en œuvre et la maintenance** du système de management de la qualité
- **La communication** du système de management de la qualité au sein de l'organisme
- L'évaluation des **changements** et des **tendances**
- **L'amélioration** continue du système de management de la qualité
- L'évaluation des relations, des opinions et des priorités des **parties prenantes**
- La sécurisation des **ressources** adaptées

## CHAPITRE 6 | PLANIFICATION

Le présent chapitre explique comment aborder les **risques** et les **opportunités**, définir les **objectifs qualité** et planifier les **actions**. Les procédures visant à aborder les risques et les opportunités doivent être un élément fondamental du système de management de la qualité et doivent être proportionnelles à l'impact potentiel sur la conformité des produits et services de l'organisme. L'organisme doit également établir et documenter les objectifs SMART pour l'ensemble des processus et des niveaux pertinents.

Pour rester compétitif et conforme à la réglementation, les entreprises doivent réaliser des modifications de manière systématique en prenant en compte plusieurs facteurs :

- Conséquences possibles des modifications
- Intégrité du système de management de la qualité
- Disponibilité des ressources
- Attribution ou réattribution des responsabilités et des autorités

## CHAPITRE 7 | SUPPORT

La gestion des ressources est traitée dans le chapitre Support. L'organisme doit fournir le personnel nécessaire afin de pratiquer le système de management de la qualité et d'exécuter ses processus de manière efficace. L'entreprise doit également prendre en compte la façon dont les modifications peuvent évoluer et ce qu'elles signifient pour la gestion des ressources humaines (par exemple : la formation professionnelle et l'évaluation des employés). De même, le chapitre établit explicitement que tous les organismes doivent prendre en compte l'environnement de travail dans leur système de management de la qualité.

## CHAPITRE 8 | RÉALISATION DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES

Le chapitre 8 traite l'importance de développer une approche processus en vue de fournir des produits et des services satisfaisant les exigences du client. Le chapitre explique comment ces exigences doivent être **déterminées, communiquées, documentées et révisées** continuellement. Une attention particulière est portée sur la **conception et le développement** des produits et des services et sur l'importance de maîtriser les processus **externes**, les produits et les services.

## CHAPITRE 9 | ÉVALUATION DES PERFORMANCES

Le présente chapitre traite toutes les **activités de surveillance, de mesure, d'analyse et d'évaluation** exigées par le système de management de la qualité. Elle détaille les exigences concernant:

- Les éléments à surveiller
- Les méthodes de surveillance, de mesure et d'analyse
- Les critères d'évaluation de la performance du système de management de la qualité
- Le moment de surveiller et de mesurer la performance
- Le moment d'évaluer les résultats

La norme ISO 9001:2015 met fortement l'accent sur le management du risque, qui peut être utilisé pour sensibiliser davantage les employés au risque et pour favoriser une culture de prévention et de management du risque.

Il est important de noter qu'il faut surveiller l'opinion des clients par rapport au degré de satisfaction des exigences et **leurs opinions** sur l'organisme et ses produits et services. L'analyse et les techniques d'évaluation y sont détaillées.

Le chapitre précise également la nécessité de mener des audits internes et des revues de direction afin de s'assurer la conformité et la durabilité du système de management de la qualité.

## CHAPITRE 10 | AMÉLIORATION

Les organismes doivent continuellement identifier les possibilités d'amélioration de leurs produits et services afin de minimiser les non-conformités et d'améliorer la satisfaction du client. Ce chapitre précise la manière dont traiter les non-conformités et encourage l'amélioration continue.

## LE PROCESSUS DE CERTIFICATION



LE PROCESSUS DE CERTIFICATION PREND ENTRE 6 ET 18 MOIS

Quels sont les avantages de la norme

# ISO 9001:2015?

pour mon entreprise

## SATISFACTION DU CLIENT

Vous vous assurez de fournir des produits et des services de haute qualité

Vous vous assurez de la satisfaction du client sur le long terme grâce à un management du risque amélioré

Le management de la qualité est au centre de la gouvernance opérationnelle

La norme vous permet de mieux répondre aux besoins des clients et des autres parties intéressées

La confiance du client vis-à-vis des produits et des services est renforcée

L'anticipation de l'avenir et des besoins actuels des parties prenantes favorise l'identification rapide des opportunités commerciales

Le système de management de la qualité est mis en œuvre avec une efficacité optimale grâce à l'engagement actif des employés et des parties prenantes

La responsabilité des questions relatives à la qualité est partagée entre les employés

## UNE APPROCHE FLEXIBLE

Il renforce la motivation et l'engagement de l'employé

## AMÉLIORATION CONTINUE

Vous créez une culture d'amélioration continue

La HLS facilite l'intégration de plusieurs normes au sein du système de management

Tous les organismes, quels que soient leur taille ou leur secteur d'activité, peuvent tirer profit de la norme ISO 9001

Le système de management de la qualité est soigneusement adapté aux particularités de l'organisme

La norme offre plus de souplesse quant au développement des façons d'aborder les exigences

## AMÉLIORATION DU MANAGEMENT DU RISQUE

L'amélioration permet de limiter les risques découlant des processus

Elle permet de prendre de meilleures décisions, plus rapidement, en s'appuyant sur des informations pertinentes

Elle permet de nouer des relations durables avec l'ensemble des parties prenantes

## EFFICACITÉ DE L'ORGANISME

La création d'une base de données de la connaissance optimise l'échange interne des connaissances possédées par l'entreprise

Le système de management de la qualité est étroitement aligné sur les processus opérationnels de base afin d'en faciliter la mise en œuvre

Une plus grande attention est portée sur les processus par rapport à la documentation

## AMÉLIORATION DE L'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

# COMMENT BUREAU VERITAS PEUT-ELLE VOUS ACCOMPAGNER VERS LA CERTIFICATION

LEAD est une plateforme d'e-commerce développée par Bureau Veritas pour accompagner votre entreprise dans le processus de certification. LEAD associe la formation aux outils et aux services numériques de certification.

## NOTRE SYSTÈME DE FORMATION

Bureau Veritas s'engage à aider votre organisme à atteindre ses objectifs. Pour cette raison, nous voulons devenir votre partenaire de formation spécialisé dans la formation relative aux **systèmes de management**. En vue de mieux répondre à vos besoins, nous avons créé un **système de formation** totalement flexible, accessible depuis un endroit quelconque et par tout moyen que ce soit. Grâce à notre système en ligne 24h/24 et 7 jours sur 7, vous pouvez piloter vous-même l'expérience de formation.



Grâce à notre formation en e-learning « **ISO 9001:2015 En détail** », vous pourrez découvrir les articles, les chapitres, les termes, les définitions, les exigences et la structure de niveau supérieur de l'ISO 9001:2015.

La structure de niveau supérieur (HLS, High Level Structure) permet la standardisation de la rédaction des futures normes de système de management ISO. Cette formation explique les obligations et des responsabilités en matière de management de la qualité de votre entreprise. La vue d'ensemble de ce cours de formation vous fournit les compétences nécessaires pour commencer à concevoir le système de management de la qualité au sein de votre organisme.

## POURQUOI CHOISIR BUREAU VERITAS?



Profonde  
connaissance de la  
réglementation et des  
secteurs industriels de  
nos clients



Leader mondial de  
l'inspection et de la  
certification



Expérience technique  
dans plus de 140 pays



Réseau international  
performant





**BUREAU**  
**VERITAS**

[certification.bureauveritas.com](https://certification.bureauveritas.com)

[certification.contact@bureauveritas.com](mailto:certification.contact@bureauveritas.com)