

Qu'est-ce que la norme ISO 9001:2015 ?

La norme ISO 9001:2015 est la norme volontaire la plus utilisée au monde. Elle est un outil reconnu et efficace au service de la compétitivité des organisations : TPE, PME, grandes entreprises, associations, services publics...

En mettant en place un système de gestion de la qualité selon les exigences de la norme ISO 9001:2015 (homologuée en France sous le nom de NF EN ISO 9001:2015), vous démontrez la capacité de votre organisation à fournir un produit ou un service conforme aux besoins de vos clients ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires applicables.

En respectant les exigences de la norme certifiable ISO 9001, vous diminuez les retours de produits non-conformes, fidélisez vos clients, accédez à de nouveaux marchés, protégez votre savoir-faire, diminuez vos coûts de revient et de non-qualité, améliorez l'image de votre organisation et motivez vos collaborateurs à l'atteinte de résultats valorisants.

Les nouveautés de la version 2015

Depuis 2000 et la dernière mise à jour importante de la norme ISO 9001, les entreprises ont considérablement fait évoluer leurs pratiques de management, dans un contexte économique et concurrentiel nécessitant des efforts d'adaptation permanents en matière de compétences, d'agilité, d'innovation, de maîtrise des coûts et de prévention des risques.

La nouvelle ISO 9001 intègre donc ces enjeux, avec un langage simplifié pour faciliter la compréhension et la cohérence de l'interprétation des exigences. Les nombreuses exigences en matière de procédures et de registres bien documentés ont également été largement allégées.

La version 2015 de la norme ISO 9001 propose pour la première fois une structure de haut niveau (High Level Service) commune à l'ISO 14001:2015 et qui sera adoptée par la future ISO 45001 sur la santé et sécurité au travail. L'enjeu est d'améliorer l'agilité des démarches très répandues de systèmes de management intégrés, notamment dans le cadre du triptyque Qualité- Sécurité-Environnement.

Dans sa version 2015, la norme ISO 9001 conduit l'entreprise à comprendre ses enjeux et à anticiper les besoins et attentes des parties intéressées pertinentes. Les liens entre la démarche qualité et la stratégie sont aussi renforcés.

Elle amène aussi l'entreprise à identifier ses connaissances clés pour proposer des produits et services conformes aux attentes de ses clients : réglementation, retours d'expériences, partage de savoirs, etc.

Autre point essentiel, la nouvelle ISO 9001 invite à maîtriser la chaîne de valeur de l'entreprise et incite à une meilleure prise en compte des risques et des opportunités.

Née en 1987, la norme ISO 9001 a déjà connu plusieurs révisions pour s'adapter aux évolutions de ses utilisateurs. Elle a été révisée en 1994, 2000, 2008 et 2015.

Résumé

La présente Norme internationale spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité lorsqu'un organisme : a) doit démontrer son aptitude à fournir constamment des produits et des services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables, et b) vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables. Toutes les exigences de la présente Norme internationale sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme, quels que soient son type ou sa taille, ou les produits et services qu'il fournit.