

Avec plus de 1,2 million de certificats délivrés à ce jour, la norme ISO 9001 est l'outil le plus utilisé à travers le monde pour piloter un organisme. Elle permet de se situer dans un cadre d'amélioration permanente et de s'assurer que les besoins des clients sont bien pris en compte en y répondant de manière adaptée et efficace.

# ISO 9001 version 2015 :

## une opportunité pour (re)dynamiser votre système de management de la qualité ?

### Quels sont les changements ?

L'objectif de cette révision est de faire en sorte que la norme ISO 9001 continue à servir la compétitivité des entreprises. Tout en se situant dans un contexte d'amélioration du fonctionnement de l'entreprise, il s'agit toujours de fournir un produit ou un service conforme aux exigences du client et aux exigences légales et réglementaires. La version 2015 de la norme introduit toutefois quatre nouvelles tendances.

Ainsi, la première nouveauté permettra à l'entreprise de mieux anticiper les risques et opportunités. Un risque étant défini comme l'effet d'une incertitude sur un résultat escompté, il se caractérise en référence à des événements potentiels ou ayant des conséquences potentielles. L'entreprise devra identifier les risques et entreprendre des actions pour y parer. Les actions et l'étendue des contrôles seront fonction des risques identifiés (dérives en coûts, délais, qualité, sécurité...) et des impacts potentiels, que ceux-ci soient d'ordre technique (règles de l'art) ou liés aux différents processus (offre, commande, préparation, achat, exécution, livraison).

Pour sensibiliser l'entreprise à l'analyse des risques et lui permettre de réaliser cette analyse en fonction de son organisation et des spécificités de ses chantiers, le CSTC développe actuellement une application intitulée C-RISK.

La deuxième nouveauté de la norme vise à aligner la démarche qualité au contexte et à la stratégie de l'entreprise. Pour

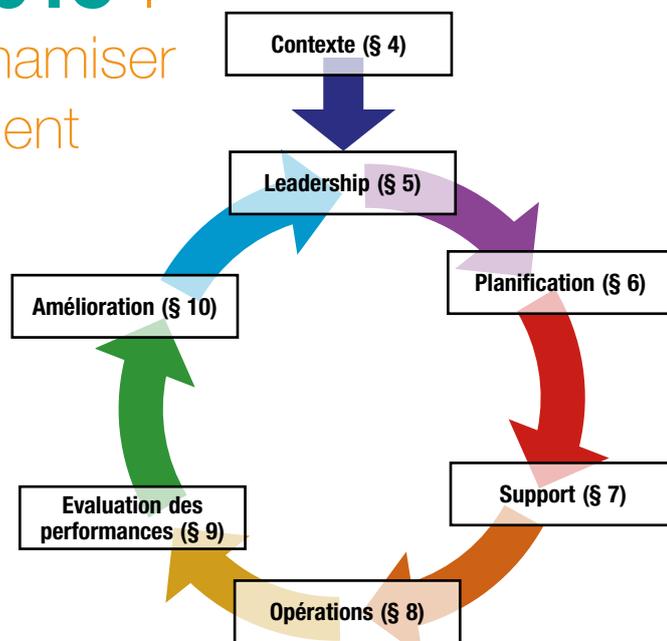
ce faire, l'entreprise devra tenir compte des enjeux liés aux valeurs, à la culture, aux connaissances et à la performance, mais également des enjeux découlant de l'environnement juridique, technologique, concurrentiel, social et économique.

La troisième nouveauté devrait permettre de rendre l'approche processus plus efficace grâce, notamment, à l'évaluation et à l'amélioration des performances du système de management de la qualité. L'attribution des responsabilités sera précisée pour chaque processus. Son fonctionnement sera soutenu par des informations documentées et par un pilotage en fonction des processus.

La dernière nouveauté concerne la prise en compte des parties intéressées qui ont un impact sur le système de management (maître d'ouvrage, concepteur, utilisateurs, riverains...).

Afin de simplifier et d'accélérer les synergies avec les différents systèmes de management (qualité, sécurité, environnement...), la norme ISO 9001 adopte la nouvelle structure illustrée par le schéma ci-dessus.

La révision 2015 ne compte plus d'exigences relatives au manuel qualité, aux



Nouvelle structure de l'ISO 9001

'enregistrements qualité' et aux 'procédures documentées', mais précise que l'entreprise doit conserver des informations documentées (ex-enregistrements) et les tenir à jour (ex-procédures). L'ancienne distinction entre procédure, document, enregistrement est abandonnée.

### Quand passer à la version 2015 de la norme ?

La norme a été publiée le 18 septembre 2015. Les entreprises disposent d'une période de transition de trois ans pour en répercuter les modifications dans leur système de management. Une fois cette mise à jour achevée, la certification ISO 9001:2015 leur sera délivrée après un audit positif.

*D. Pirlot, m.s.c.f., et O. Sabbe, ing.,  
département Communication et gestion, CSTC  
Auditeurs BCCA – Conseillers BCQS*