

## Les nouveautés de la norme ISO 9001:2015

L'objectif de la nouvelle version de la norme ISO 9001:2015 est de rendre son **utilisation plus aisée**, quelle que soit la taille de l'organisme, son secteur d'activité et son insertion dans la chaîne de production des biens ou des services. Un grand « toilettage », avec une réorganisation en profondeur, à priori logique, des chapitres.

### Simplification de la pyramide documentaire

- Le « **Manuel Qualité** » n'est plus exigé.
- Les « **procédures** » et les « **enregistrements relatifs à la qualité** » deviennent tous les deux des « **informations documentées** ».
- La « notion de contrôle » de ces informations documentées est traitée dans le chapitre 7 avec une nouvelle approche présentant les exigences relatives à la documentation du système de management de la qualité.

### Recherche de formulations neutres

Dans l'acceptation de **donnée de sortie « client » de l'organisme : produit ou service**, le terme « **bien** » a été retenu par les rédacteurs, ce qui n'est pas neutre quant à la structuration de l'article 8 et de la formulation des différents paragraphes.

### Le chapitre 4 introduit le concept de « partie intéressée »

La nouvelle version de la norme ISO 9001 demande aux organismes de s'intéresser en plus des **clients**, au **personnel**, aux **riverains**, aux **actionnaires**,...

### Le chapitre 6 traite de la maîtrise des risques

Quelles actions pour **maîtriser les risques** et déployer des **opportunités** ? Quels sont les objectifs et les plans d'actions ? Ce chapitre 6 « Planification » remplacerait l'exigence de « Maîtrise des *actions préventives* » de l'ancienne version 2008. En effet, lorsqu'on audite les organismes, on se rend compte que ces *actions préventives* sont très peu formalisées.

### Le chapitre 8 « Opérations »

Ce chapitre introduit la **maîtrise de la planification opérationnelle (8.1)**.

### Le chapitre 10 « Amélioration continue »

Puisque les actions préventives sont traitées dans le chapitre 6, les actions correctives ont été regroupées avec les non-conformités. Cette réorganisation des exigences en matière de traitement des non-conformités et des actions correctives introduite par la norme ISO 9001:2015 est plus logique.

*A suivre dans le prochain bulletin 123QSE d'octobre 2013*