

LE LEADERSHIP SELON ISO 9001:2015

L'article 5 « Leadership » met exclusivement l'accent sur les exigences en matière de management du système Qualité.

Par rapport aux premiers documents diffusés, les paragraphes 5.1 et 5.2 ont été refondus en un seul sous l'intitulé : **Leadership et engagement**. Il en résulte que « les politiques et objectifs Qualité établis pour le SMQ sont compatibles avec l'orientation stratégique de l'organisme, que les résultats escomptés soient atteints, que l'amélioration et l'innovation soient promues.

Un paragraphe est dévolu au **Leadership et à l'engagement à l'égard des besoins et attentes du client** (§ 5.1.2). Il confirme, en termes concrets, la notion d'écoute client définie dans le § 5.2 de la version 2008. Il constitue de fait une composante du § 5 et doit être compris comme constituant une donnée de sortie des paragraphes 4.1 et 4.2.

La Politique Qualité, traitée au paragraphe 5.2, n'apporte pas d'éléments nouveaux de même que le paragraphe relatif aux rôles organisationnels, responsabilité et autorité.

Cependant la définition et l'atteinte des résultats escomptés ou requis apparaissent aussi dans cet article 5, comme c'est le cas dans l'article 4. Certes de manière diffuse, au gré des exigences, mais cela va **au-delà des exigences l'ISO 9001:2008**.

Les exigences relatives à la Planification sont renvoyées à l'article 6.

A suivre en janvier 2014 : §6 « la planification »