

Exigence 4.2 de l'ISO 9001v2015 : Parties Intéressées Pertinentes

ISO 9001:2008 était axée uniquement sur la satisfaction client. ISO 9001:2015 s'inspire d'ISO 26000 en élargissant cette notion de satisfaction à toutes les parties intéressées : actionnaires, fournisseurs, salariés...

Établir la liste des parties intéressées pertinentes pour l'organisme

Faire la liste des parties intéressées pertinentes pour l'organisme, c'est donc **rechercher les parties**, organisations, groupes ou individus, qui **participent à cette conformité** des produits et services ainsi qu'à leur satisfaction, ou **qui ont des intérêts** sur cette conformité et sur la satisfaction des parties.

La détermination des parties intéressées pertinentes réalisée dans le cadre du management de la qualité et de l'ISO 9001:2015 peut très bien s'insérer dans une démarche plus globale de **responsabilité sociétale des entreprises** (RSE) ou des **organisations** (RSO).

En raison de leur effet, réel ou potentiel, sur l'aptitude à fournir en permanence des produits et services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables, les organismes doivent déterminer :

- les "**Parties Intéressées**" qui sont "**Pertinentes**" (PIP) dans le cadre du SMQ (système de management de la qualité),
- les "**exigences**" de ces PIP dans le cadre du SMQ.

Une fois déterminées, les organismes doivent alors **surveiller** et **revoir** les informations relatives à ces PIP et à leurs exigences.

Le niveau de pertinence de la partie intéressée peut être déterminé selon une échelle allant par exemple de 1 à 3 **en fonction des risques et des opportunités encourus** par l'organisme **s'il n'entre pas en dialogue** et/ou **s'il ne tient pas compte** de cette partie intéressée.

Implications pour les organismes

Chaque organisme a son propre ensemble de PIP et cet ensemble va probablement changer au fil du temps. Peu de besoins des parties intéressées sont pertinents pour le fonctionnement du SMQ d'un organisme particulier. Ces rares besoins sont ceux que l'organisme a besoin de lister.

Les organismes doivent revoir et surveiller les PIP et leurs exigences autant que faire se peut.

Implications pour les auditeurs

Comme pour le § 4.1 (cf. notre dernier bulletin 15_10 www.123qse.fr – onglet actualité), **les auditeurs devront prendre le temps d'établir leur propre point de vue des PIP et de leurs exigences.**

Les auditeurs devront veiller à ce que l'organisme **détermine à travers ses processus** les parties intéressées, puis identifie les besoins pertinents pour son SMQ.

Ils devront aussi veiller à ce que ce **processus soit revu régulièrement** parce que les **exigences des PIP peuvent changer ou évoluer au fil du temps.**

Si au cours de l'audit leur perception des PIP et de leurs exigences diffère de celle de l'organisme audité, **ils devront argumenter en s'appuyant sur des preuves tangibles pour défendre leur point de vue.**

Que propose www.123qse.fr ?

Nous sommes **organisme de formation**, d'audit et de conseil. Nous proposons des sessions de formation, des **audits** (par un **auditeur agréé GEHSE et certifié ICA et IRCA**) pour mesurer vos points forts et vous suggérer des pistes de progrès de vos pratiques par rapport aux nouvelles versions 2015 des normes ISO 9001 et 14001. Pour les **audits de transition**, les entreprises qui le souhaitent peuvent déjà prendre contact avec nous. Nous pouvons aussi vous aider à mettre en place **la gestion du risque**. En effet, c'est une des évolutions majeures et elle fait appel à des connaissances méthodologiques spécifiques pour prendre en compte **les risques et opportunités** de son organisation.

Nous proposons les mêmes services pour la **transition** vers la nouvelle version **2014** du référentiel **MASE**. Autres référentiels et normes proposés : **OHSAS 18001, GEHSE, ISO/TS 16949, 17020 et ISO 17025.**