

Exigence 4.1 de l'ISO 9001 version 2015 : enjeux externes et internes

Les organismes doivent **déterminer les enjeux externes et internes pertinents** par rapport à leur finalité et leur orientation stratégique, et qui influent sur leur capacité à atteindre le ou les résultats attendus de leur SMQ (système de management de la qualité).

Ils doivent **surveiller et revoir les informations relatives à ces enjeux externes et internes**.

Ces enjeux peuvent comprendre des **facteurs positifs et négatifs** ou des conditions, à prendre en considération.

Exemples d'enjeux internes et externes

Culturels, sociaux, politiques, légaux, financiers, économiques, technologiques, naturels, culturels, concurrence, conditions environnementales, gouvernance, organisation, structure, obligation de conformité, stratégie, moyens, systèmes d'information, compétences, supply chain...

Avantages pour les organismes

- **La compréhension du contexte externe** peut être facilitée par la prise en compte des enjeux découlant de l'environnement **juridique, technologique, concurrentiel, commercial, culturel, social et économique**, qu'il soit **international, national, régional ou local**.
- **La compréhension du contexte interne** peut être facilitée par la prise en compte des enjeux liés aux **valeurs, à la culture, aux connaissances et à la performance des organismes**.

Résultats escomptés

Analyse SWOT, analyse AMDEC, analyse de la concurrence, analyse de la chaîne de valeur, planification stratégique, matrice des compétences...

Liens avec les autres exigences d'ISO 9001:2015

§4.3 Détermination du domaine d'application du SMQ, §5.1 Leadership et engagement, §6. Planification, §6.1.1 Généralités, §6.1.2 Planification des actions.

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 certifié ICA et IRCA**) pour mesurer les écarts de vos pratiques avec la version 2015. 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**.