

Risques et opportunités sont les grandes nouveautés de la nouvelle norme iso 9001:2015

Dans le chapitre 6, consacré à la planification, l'introduction claire et enfin explicite du concept **de maîtrise des risques**, complétée d'une notion d'**opportunités** qui remplaceront les actuelles **actions préventives** dont les entreprises peinent à comprendre la finalité et qui sont, par conséquent, très peu formalisées. Au-delà du cœur du projet de norme actuel, l'une des données d'entrée et de pilotage du système est une forme d'**analyse de risques** actualisée en permanence et dont le but est de prévenir ou de réduire les effets indésirables des risques identifiés, afin d'atteindre les objectifs.

L'approche « risques et opportunités », c'est la grande nouveauté de la révision ISO 9001:2015. On évoque le plan de traitement des risques permettant d'éviter, d'atténuer ou d'accepter les risques. Il y a cohérence avec ce qui se pratique dans les systèmes de management de la sécurité de l'information (ISO 27001, ISO 27005).

La notion d'action préventive que nous connaissions jusque là est abandonnée en association avec les actions correctives. L'approche « risques et opportunité » est une démarche préventive à appliquer globalement.

Pour la mise en œuvre des objectifs qualité, il va falloir mettre en place une planification documentée :

- Définition des actions à réaliser
- Affectation des ressources
- Attribution des responsabilités de pilotage
- Détermination du délai de réalisation
- Définition des moyens mis en place pour l'évaluation des résultats obtenus

§ 6.1 : ce paragraphe relatif aux **Actions pour traiter les risques et les opportunités** traite de la planification pour élaborer, maintenir et améliorer un système de management de la qualité, capable de répondre à la finalité première de la norme :

- la fourniture d'un bien ou service conforme aux exigences spécifiées,
- la satisfaction des clients,
- l'amélioration,
- si nécessaire, des actions «correctives » du système doivent être planifiées et menées à bien.

§ 6.2 : ce paragraphe relatif à la **Planification et à l'atteinte des objectifs qualité** n'est pas différent dans son esprit de l'exigence de l'ISO 9001:2008, si ce n'est qu'il précise la **nature** de ces objectifs et indique que les **moyens** à mettre en œuvre sont précisés, que les **résultats** à atteindre sont définis et que leur atteinte est **évaluée**.

§ 6.3 : ce paragraphe consacré à la **maîtrise de la planification** reste lui aussi dans l'esprit de la version 2008.

À suivre en février 2014