

La planification (§ 6) selon ISO 9001:2015

L'environnement dans lequel les entreprises opèrent étant de plus en plus complexe et compétitif, la norme ISO 9001:2015 demande de bien décrire le contexte dans lequel ces organismes évoluent par une approche et une analyse de risques. **Le §6 traite de la planification sur la base de l'analyse de risques et des opportunités. Il faudra mettre en place une méthodologie adaptée pour les appréhender et les gérer.**

L'introduction de la notion de risque oriente le système de management de la qualité vers la prévention des effets indésirables, l'atteinte des objectifs et l'amélioration (qui n'est plus qualifiée de continue).

Les prescriptions en la matière sont considérées comme couvrant le concept d'actions préventives et associent la notion de risque à celle d'opportunité, d'où la disparition de la notion explicite d'action préventive.

Le § 6.1 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.

Le § 6.2 est relatif à la **Planification et à l'atteinte des objectifs qualité** :

- il précise la **nature** de ces objectifs ;
- il indique que les **moyens** à mettre en œuvre sont précisés ;
- il indique que les **résultats** à atteindre sont définis ;
- il indique que l'atteinte des **résultats** est **évaluée**.

Le § 6.3 traite des changements liés au système de management de la qualité afin de maintenir et d'améliorer sa performance. L'intérêt certain réside dans l'articulation d'une réflexion stratégique avec le système de management de la qualité. Un lien explicite est établi dans ce chapitre avec les exigences du 4.1 « Compréhension du contexte de l'organisme » et 4.2 « Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées » afin que les aspects identifiés au titre de ces chapitres soient traduits en actions au travers de la planification du système de management de la qualité.

La performance du système de management de la qualité se trouvera meilleure si elle est cohérente avec la stratégie décidée par la direction de l'organisme. Le §6 de l'ISO 9001:2015 est plus précis que l'ancienne version §5.4 de l'ISO 9001:2008.

A retenir : l'apparition de la notion d'**identification** et de **maîtrise des risques et opportunités** ; l'introduction du **critère de performance** du système de management de la qualité, qui remplacerait celui de cohérence dans la gestion des modifications ; la mise en avant de la **prévention des effets indésirables** ; cette réflexion était auparavant le terrain stratégique des dirigeants.

À suivre en mars 2014