

ISO 9001 : 2015

Contexte

Les évolutions technologiques, le développement des tendances sociétales ainsi que la mondialisation croissante des marchés persistent. La fidélisation et la satisfaction durable des clients supposent le maintien soutenu, systématique et continu du savoir sur l'évolution du contexte, des besoins et attentes des parties-prenantes pertinentes pour favoriser l'identification précoce des défis à court et long terme. Ceux-ci représentent la base selon laquelle une entreprise oriente son organisation et ses processus pour les améliorer selon les niveaux de performances atteints. Un management fondé sur les risques contribue à prioriser des mesures appropriées afin, d'une part, prévenir les dangers et, d'autre part, tirer parti pleinement et en temps utile des opportunités. Dans ce contexte, assurer la disponibilité, le maintien et le développement des compétences et connaissances demeure une tâche toujours plus complexe à laquelle les entreprises doivent faire face de manière renforcée. Ces propos, complétés par d'autres nouveautés, constituent les principaux changements de la révision de la norme ISO 9001 : 2015.

Objectif

ISO 9001 définit les exigences pour la mise en place d'un système de management de la qualité et regroupe les bases nécessaires pour soutenir le positionnement durable et ciblé des entreprises sur le marché. Les opportunités peuvent être reconnues et mises en œuvre à temps, contribuant ainsi à une réduction des risques. La satisfaction avérée des exigences devrait engendrer un développement de la confiance et un renforcement de l'image chez le client et les parties-prenantes.

Public cible

Toutes les exigences de l'ISO 9001 sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme, quels que soient son type ou sa taille, ou les produits et services qu'il fournit.

Reconnaissance

Le certificat ISO 9001, délivré par ProCert, est reconnu au niveau national et international.

Bénéfice pour le client certifié

L'ISO 9001 spécifie les exigences relatives au système qualité lorsqu'un organisme :

- a) doit démontrer son aptitude à fournir constamment des produits et des services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables, et
- b) vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales.

Validité du certificat

3 ans

Audit

Audit annuel par ProCert.

Possibilités de combinaison

Pour le développement de Systèmes de management intégrés, ISO 9001 peut être utilisé en conjonction avec les normes ISO 14001 (Management environnemental), OHSAS 18001 (Management de la santé et de la sécurité au travail), ISO 50001 (Management énergétique) ou ISO 31000 (Management du risque). La nouvelle structure (High Level Structure, HLS) simplifie l'intégration de l'ISO 14001. A l'avenir, toutes les normes ISO devraient être révisées selon la HLS.

Propriétaire

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. La norme ISO 9001 est publiée par le sous-comité 2 (SC 2) du comité technique 176 (TC 176) de l'ISO. Elle fait partie de la série des normes ISO 9000 (ISO 9000, ISO 9001 et ISO 9004). La norme ISO 9001 a été publiée pour la première fois en 1987 et est régulièrement révisée depuis. Sa première révision date de 1994, la suivante de 2000, qui a intégré la notion de processus, puis 2008, et la dernière de 2015.

Organisation internationale de normalisation
Secrétariat central de l'ISO – BIBC II
Chemin de Blandonnet 8
CP 401
1214 Vernier, Genève
Téléphone : +41 22 749 01 11

Personne de contact ProCert

Désirée Donzallaz
Téléphone : +41 79 503 66 52
Email : d.donzallaz@procert.ch