YAËLINE TOURISME

FICHE PRATIQUE

ISO 9001

OBJET : Systèmes de management de la qualité

Référence : Norme internationale ISO 9001:2015 – NF EN ISO 9001

Lien : https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/fr/PUB100373_fr.pdf

GRANDS PRINCIPES

- La norme est applicable à tout organisme. La taille, le type ou encore le produit ou le service fourni n'impactent pas l'application de la norme.

- L'objectif est d'accroître la satisfaction des clients.

- ISO 9001:2015 est composé de 28 exigences détaillées à l'aide de clauses.

- Certaines exigences ou certaines clauses demandent une preuve documentée.

- La structuration de la norme ISO 9001:2015 est basée sur le principe « Plan – Do – Check - Act » (PDCA), soit l'organisation interne, la réalisation, l'évaluation et l'amélioration.

- La norme ISO 9001:2015 porte sur les systèmes de management de la qualité puisque l'organisation interne de la structure est complètement impactée dans le but de satisfaire ses clients, de pouvoir prévenir les risques et de pouvoir corriger les dysfonctionnements rapidement

FICHE PRATIQUE / ISO 9001

EN PRATIQUE…

Les clauses suivantes demandent des preuves documentées pour être validée :

4. Contexte : 4.4.2
5. Leadership : 5.2.2
6. Planification : 6.2.1
7. Support : 7.1.5, 7.2, 7.5
8. Réalisation des activités opérationnelles : 8.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.3, 8.4.1, 8.5, 8.6, 8.7
9. Évaluation des performances : 9.1.1, 9.2.2, 9.3.3
10. Amélioration : 10.2.2

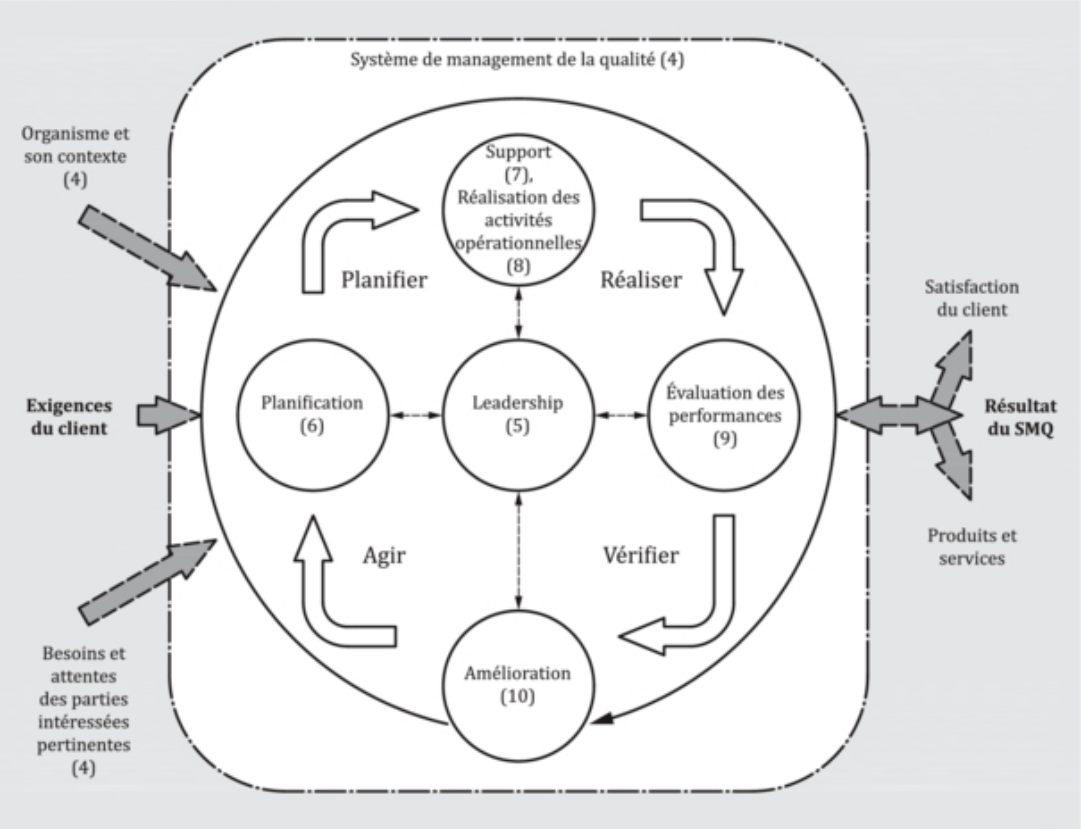
L'organisme doit déterminer les enjeux externes et internes, les parties prenantes et leurs exigences, ainsi que les risques et opportunités. Il doit planifier les actions à mettre en place face aux risques, et planifier l'évaluation de l'efficacité des actions. Enfin, l'organisme doit évaluer la performance et améliorer en continu sa ou ses prestations.

MÉMO

- Norme transversale depuis l'organisation interne jusqu'au client
- La norme est structurée sur le PDCA de la manière suivante :

PDCA	Exigences
PLAN	Contexte de l'organisation
	Leadership
	Planification
	Soutien (ou support)
DO	Fonctionnement
CHECK	Évaluation de la performance
ACT	Amélioration

- L'audit sur site est précédé d'un audit documentaire
- La certification est valable 3 ans



Représentation de la structure de la présente Norme internationale dans le cycle PDCA

Source : https://www.iso.org