

Versions 2015

Référentiel	ISO 9001 : 2015	ISO 14001 : 2015	OHSAS 18001 : 2007 <i>ILO-OSH : 2001</i>
	4.4 – 8.1	4.4 – 8.1	-

Problème posé

**Comment assurer la maîtrise d'un processus nécessaire au Système de Management ?
Comment apprécier son fonctionnement et son efficacité ?**

Réponse

En ISO 9001, une fois les processus déterminés (cf. fiche n° QE-0014), les éléments à prendre en compte pour la maîtrise de ces processus sont les suivants :

- a. La méthode de pilotage du processus avec cadre adapté (autorité, responsabilité, acteurs, méthodes) pour la collecte des données et leur analyse, afin de prendre les décisions d'amélioration et d'évolution nécessaires (exemples à adapter suivant l'organisme : revue de Direction, revue de processus, pilote de processus, ...).
- b. La méthode de surveillance et/ou de mesure, d'analyse et d'évaluation du processus (exemples à adapter suivant l'organisme : audit de processus, évaluation de maturité, indicateurs de performance ou de fonctionnement, carte de contrôle, revues de processus...).
- c. Les besoins d'informations documentées et d'actions démontrant le fonctionnement comme prévu et la mise en œuvre de l'amélioration continue du processus (Plan Do Check Act).
- d. La planification des modifications les concernant.

Le fonctionnement et l'efficacité d'un processus s'apprécient, non pas en le prenant « seul », mais en tenant compte de tous les éléments qui l'influencent et notamment des interactions.

Les points à examiner sont ceux que le § 4.4 exige pour la détermination des processus, ainsi que :

- La définition des performances attendues du processus ;
- Les connaissances nécessaires à la mise en œuvre du processus et la conformité du produit ou du service ;
- La conformité des éléments de sortie du processus ;
- Le niveau de satisfaction des clients du processus ;
- L'efficacité avec laquelle la planification du processus (chapitre 6) a été mise en œuvre ;
- la pertinence des dispositions de surveillance, de mesure (lorsque cette dernière est applicable), d'analyse et d'évaluation ;
- L'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités ;

- L'efficacité des actions d'amélioration, dont les actions correctives.

En ISO 14001, les exigences générales de maîtrise des processus nécessaires concernent la mise en œuvre, la tenue à jour et l'amélioration en continu (§ 4.4). La maîtrise des processus de réalisation des activités opérationnelles implique l'établissement et le respect de critères opérationnels (§ 8.1). L'organisme peut utilement s'inspirer des démarches qualité pour maîtriser ses processus environnementaux.

Mot(s) clé(s) : Processus, maîtrise.

Date de création : 02/11/2004

Date de modification : 28/09/2016

© Toute reproduction, intégrale ou partielle, faite en dehors d'une demande expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants droits ou ayants cause, est illicite.
Pour toutes remarques ou suggestions, merci d'envoyer un mail à l'adresse suivante : « regles-pratiques@afnor.org ».