

Versions 2015

Référentiel	ISO 9001 : 2015	ISO 14001 : 2015	OHSAS 18001 : 2007 ILO-OSH : 2001
§	4.4.1 – 8.4	8.1	-

Problème posé

Que signifie maîtriser un processus lorsque tout ou partie des responsabilités en la matière sont exercées par une fonction ou une entité du groupe ne dépendant pas de la direction du SM ?

Réponse

Le chapitre 4.4.1 d'ISO 9001 demande d'établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer en continu un système de management, y compris les processus nécessaires et leurs interactions. Lorsque l'organisme doit, parfois en application de consignes de son groupe, faire réaliser certains processus ou parties de processus par d'autres entités du groupe, le chapitre 8.4 s'applique.

L'organisme doit au minimum évaluer les produits et prestations fournis par le groupe. Répondent-ils aux exigences, les délais sont-ils respectés, les choix sont-ils pertinents, etc. ? (exemple, les temps de réponse des applications informatiques conviennent-ils ?) Bien que l'organisme ne puisse que rarement sélectionner un autre prestataire, il tient compte de son évaluation dans sa relation avec les entités du groupe, pallie les lacunes constatées (exemple, anticiper les demandes d'achat compte tenu du délai d'approbation des commandes) et si nécessaire, engage des actions d'amélioration.

Il doit aussi s'assurer que les processus fournis ne compromettent pas la fourniture aux clients de produits ou services conformes aux exigences et donc exercer une maîtrise soit sur l'entité prestataire (exemple, suivi de l'avancement d'un processus de recrutement), soit sur les éléments de sortie des processus (exemple, fonctionnement adéquat du nouveau logiciel). Et bien entendu, donner les informations nécessaires à cette entité, en particulier les exigences à respecter.

Les modalités de **maîtrise** dépendent :

- du risque encouru et de l'incidence sur la conformité du produit/service et la satisfaction du client,
- de la répartition des responsabilités dans la mise en œuvre et dans l'amélioration de la prestation externe,
- de la relation entre l'organisme et l'entité en charge de ce processus.

Ceci suppose, entre autres, que :

- les **responsabilités** respectives sur les phases du processus soient identifiées,
- que les contributions respectives et les **interfaces** entre l'entité en charge du processus et l'organisme soient clairement définies et maîtrisées,
- que les besoins et attentes, les objectifs associés soient formalisés et communiqués.

Par exemple, l'organisme peut prendre des dispositions pour identifier les dysfonctionnements, les traiter et fournir à l'entité en charge du processus des retours réguliers d'informations permettant d'améliorer le produit ou le service délivré. C'est à l'organisme d'apporter la preuve qu'il maîtrise ce flux d'informations.

Ces dispositions peuvent être définies de différentes façons, par exemple via un contrat de service entre l'organisme et l'entité en charge du processus, un plan d'engagement, une charte,

L'ISO 14001 demande que les processus externalisés soient maîtrisés ou influencés. Suivant sa situation, l'organisme définit le type de maîtrise ou d'influence qu'il exerce et jusqu'à quel degré.

En fonction des relations existantes, l'organisme peut par exemple demander que la logistique gérée par le groupe fasse appel à des moyens de transport peu polluants (camions Euro 5 a minima), ou bien émettre le souhait de se procurer des produits recyclés lorsque cela est possible. La maîtrise passe par la définition d'exigences et la vérification du respect de celles-ci. L'influence ne garantit pas que les souhaits soient exaucés.

Mot(s) clé(s) : Processus, groupe.

Date de création : 01/02/2009

Date de modification : 8/03/2016

© 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 ».