

FICHES PRATIQUES

Règles Pratiques

Version 2015

QE – 0120/1

Référentiel	ISO 9001 v 2015	ISO 14001 v 2015
§	4.1	4.1

Problème posé

**Quels types d'enjeux doivent être déterminés lors de l'analyse de contexte ?
Quel est le rôle de l'auditeur dans ce domaine ?**

Réponse

Un système de management ne peut développer sa pleine efficacité que s'il est en cohérence avec le contexte et le fonctionnement de l'organisme. Il est donc important pour disposer d'un système de management efficace de connaître les enjeux liés à la finalité de l'organisme, à son orientation stratégique, qui influent ou peuvent influencer sur la capacité d'atteinte des résultats attendus du système de management. Ces enjeux peuvent avoir des impacts positifs ou négatifs sur l'efficacité du système de management.

Les enjeux de contexte externe peuvent concerner par exemple, l'évolution de la réglementation, l'apparition d'une nouvelle technologie, l'implantation d'un concurrent à proximité, un différentiel de coûts salariaux, la prise en compte de la biodiversité, etc.

Les enjeux de contexte interne peuvent concerner par exemple, la volonté de s'inscrire dans une démarche socialement responsable, la capacité des équipes à s'adapter au changement, la maîtrise de certaines technologies, la situation économique de l'entreprise lui permettant de déployer plus ou moins de ressources, etc.

Les normes ISO 14004 (Systèmes de management environnemental — Lignes directrices générales concernant les principes, les systèmes et les techniques de mise en œuvre) et ISO 31000 (Management du risque — Principes et lignes directrices) donnent de nombreux exemples d'enjeux internes et externes.

Tous ces enjeux doivent être déterminés. Il convient aussi de surveiller et revoir les informations sur ces enjeux. Des outils tels que SWOT, PESTEL, etc. peuvent aider à cerner ces enjeux. Bien connaître ses enjeux est une aide précieuse pour construire et adapter son système de management

L'auditeur doit s'assurer que la direction de l'organisme a bien identifié ses enjeux pour les prendre en compte dans son (ses) système(s) de management. Il n'est pas exigé d'informations documentées sur ces sujets, mais cela peut être utile. Attention, certains enjeux peuvent revêtir un caractère de confidentialité et ne doivent donc être abordés qu'avec la direction.

Mot(s) clé(s): Contexte, enjeux, finalité, stratégie,

Date de création : 29/07/2015

Date de modification : 22/10/2015

afnor
CERTIFICATION