

FICHES PRATIQUES

Règles Pratiques

Version 2015

QE – 0121/1

Référentiel	ISO 9001 v 2015	ISO 14001 V 2015
§	4.2	4.2

Problème posé

**Quelles sont les parties intéressées à déterminer dans le cadre d'un système de management ?
Quelles sont leurs besoins, attentes et exigences à prendre en compte ?**

Réponse

Chaque organisme compte dans son environnement professionnel externe ou interne des personnes ou des organismes qui peuvent être affectés par ses activités (ex : riverains subissant le trafic de poids lourds livrant ou enlevant des marchandises sur le site de l'organisme, consommateurs confrontés à des difficultés d'utilisation du produit). Il compte aussi des personnes ou organismes influant sur son activité ou susceptibles de le faire (ex : personnel, fournisseurs, co-traitants, concurrents, clients et chaîne de distribution, financeurs, actionnaires, groupe, utilisateurs finaux, autorités administratives, voisinage, etc.). Voir les annexes A3 d'ISO 9001 et A 4.2 d'ISO 14001.

Parmi ces parties intéressées, l'organisme doit déterminer lesquelles sont pertinentes.

Ces parties intéressées peuvent avoir des besoins, attentes ou exigences explicites ou implicites vis-à-vis de l'organisme, de ses activités, ses produits ou de ses services. Par la suite, l'organisme détermine lesquels sont pertinents vis-à-vis de son système de management et qu'il choisira de considérer comme étant des exigences ou obligations de conformité.

Il doit donc se tenir informé sur ces parties intéressées, leurs exigences et leurs évolutions. Cette démarche permet de renforcer la cohérence et la contribution du système de management à la mission et aux orientations stratégiques de l'organisme.

Il convient de pouvoir expliquer les modalités de détermination et de mise à jour.

Exemples :

- Des consommateurs peuvent exprimer une attente de produits disponibles à la vente au détail, en vrac. Pour des raisons sanitaires, le fabricant décide de ne pas répondre à cette attente.
- Les voisins d'une usine à feu continu souhaitent l'arrêt des trafics routiers le week-end. L'entreprise qui ne peut stocker ses produits ne peut y souscrire.
- Une association de protection de l'environnement demande la communication d'informations non requises par la réglementation. Bien que rien ne l'y oblige, l'organisme choisit de les communiquer.

Mot(s) clé(s) : Parties intéressées, exigences, pertinence

Date de création : 29/07/2015

Date de modification : 22/10/2015