

# FICHES PRATIQUES

Règles Pratiques

Version 2015

QE – 0122/1

Référentiel	ISO 9001 V 2015	ISO 14001 V 2015
§	4.4	4.4

## Problème posé

Quel niveau d'approche processus les versions 2015 exigent-elles ?

## Réponse

L'ISO 9001 poursuit l'approfondissement de l'approche processus, initiée depuis la version 2000. Cette nouvelle version confirme les exigences de la version 2008 et s'enrichit d'exigences complémentaires afin de déterminer :

- les éléments d'entrée requis et les éléments de sortie escomptés des processus ; Ce sont par exemple des informations, des contrats, des matières, des composants, un produit fini, un service...
- les risques et les opportunités, et planifier et mettre en œuvre les actions appropriées pour les traiter ;
- les méthodes permettant de surveiller, de mesurer, le cas échéant, et d'évaluer les processus et, si nécessaire, les modifications des processus pour s'assurer qu'ils produisent les résultats escomptés ;
- les opportunités d'amélioration des processus et du système de management de la qualité.

La documentation des processus sera développée autant que nécessaire pour soutenir le fonctionnement de ceux-ci et avoir l'assurance qu'ils sont mis en œuvre comme prévu. Les documents exigés par la version 2008 peuvent rester pertinents (Manuel qualité, procédures documentées, enregistrements, etc.)

L'ISO 14001 introduit l'approche processus en exigeant d'intégrer ceux nécessaires au fonctionnement du système de management environnemental et leurs interactions. Ces processus nécessaires peuvent être différents ou complémentaires des processus métiers de l'organisme. Exemples : Processus d'analyse environnementale, de vérification de conformité, de communication environnementale, processus opérationnels tels que le fonctionnement d'une station d'épuration ou la surveillance de tours aéro-réfrigérantes, etc.

Leur intégration dans la même structure que les processus qualité peut être utile, sans constituer une exigence.

La description documentée, telle que demandée par ISO 9001 cf.4.4.2, n'est pas exigée. Il n'est pas non-plus exigé de décliner des objectifs environnementaux sur ces processus, bien que ce soit parfois nécessaire. En revanche les actions pour les atteindre, ainsi que celles relatives aux risques et opportunités, peuvent être intégrées dans les processus métiers (voir 6.1.4 et 6.2.2).

L'ISO 14001 laisse la liberté à chaque organisme d'apprécier le niveau de détail de son approche (Cf. Annexe A 4.4)

Des outils tels que liste des processus, tableaux d'interactions, cartographies, etc. sont utilisables à cet effet.

**Mot(s) clé(s) :** Processus, approche processus.

**Date de création :** 29/07/2015

**Date de modification :** 22/10/2015