

FICHES PRATIQUES

VERSIONS 2015

QE – 0127-1

Référentiel	ISO 9001	ISO 14001
§	9.1.1	9.1.1

Problème posé

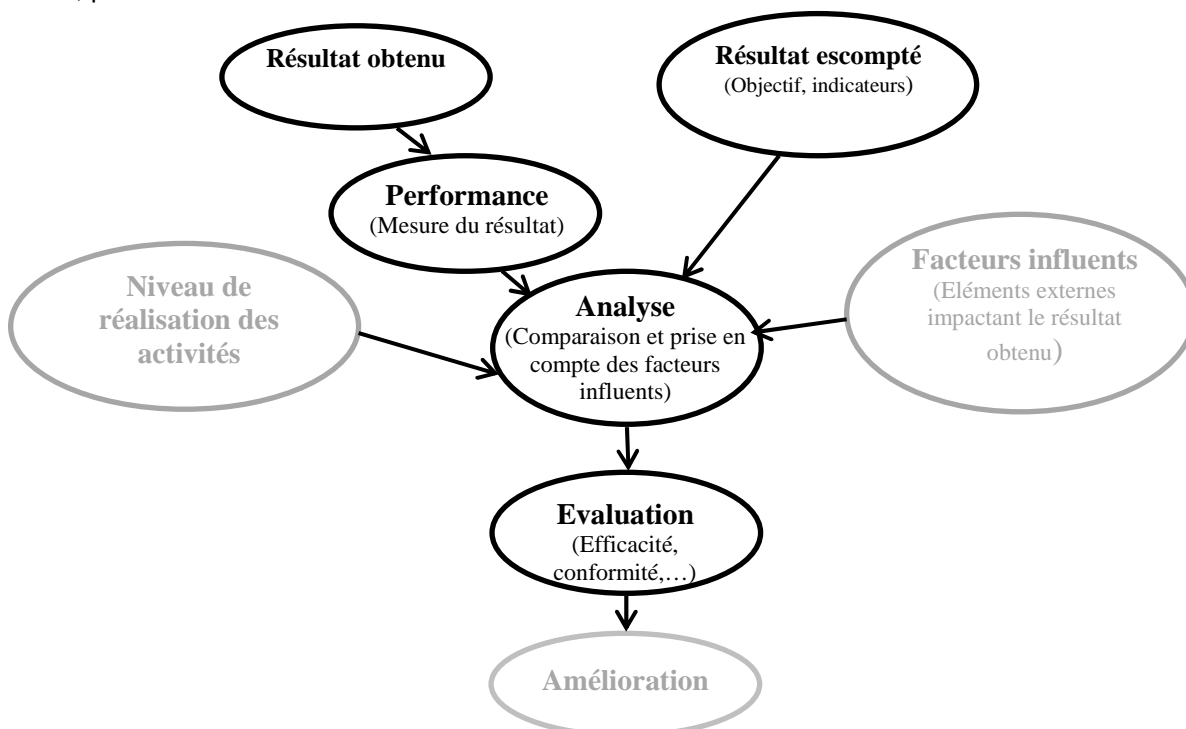
Qu'entend-on par performances au sens d'ISO 9001 et d'ISO 14001 ? Comment les évaluer ?

Réponse

La performance au sens des normes ISO 9001 et ISO 14001 est un résultat mesurable portant sur des éléments quantitatifs ou qualitatifs. Contrairement à l'usage commun qui y associe une notion de challenge, elle ne comporte pas de notion de valeur à atteindre. Ce n'est que lors de l'analyse et de l'évaluation que la performance sera considérée comme satisfaisante ou non au regard des objectifs fixés.

L'évaluation des performances concourt aux décisions et actions à tous les niveaux. Les performances peuvent porter sur les activités, processus, produits et services, systèmes ou organismes.

Les performances comparées aux résultats escomptés (objectifs), ainsi qu'aux niveaux de réalisation des activités planifiées, permettent d'évaluer l'efficacité à tous les niveaux.



Selon son contexte, en fonction de ses enjeux et des exigences de ses parties intéressées, et en tenant compte de ses risques et opportunités, il convient que l'organisme définisse des critères et des indicateurs appropriés par rapport à sa politique et ses objectifs pour lui permettre de connaître et d'évaluer ses performances.

L'évaluation des performances de l'organisme peut s'effectuer à différents niveaux : Système, processus, activités...

Quelques exemples :

	Système de management	Processus, activités, produits et services
Qualité & Environnement	<ul style="list-style-type: none"> - Taux d'atteinte des actions planifiées. - Pourcentage d'objectifs atteints. - Niveau de maîtrise des risques et opportunités (calcul AMDEC) 	<ul style="list-style-type: none"> - Rendement de production - Taux de rebut (moins production, déchets générés, consommations, etc.)
Qualité	<ul style="list-style-type: none"> - Turn-over du personnel - Coût de non-qualité - Mesure de la prescription clients (MPC) 	<ul style="list-style-type: none"> - CA lié aux clients-clés - % de nouveaux produits / services dans la gamme - % de livraison à temps - Taux de décroché de la hotline - Délai de prise en compte des réclamations
Environnement	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre et importance des aspects environnementaux - Recensement des plaintes. - Degré de préparation aux situations d'urgence - Taux de conformité réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Temps nécessaire de réaction à des incidents environnementaux - % de nouveaux produits éco conçus - Quantité de déchets par unité produite - Energie consommée par unité produite

La version 2015 introduit le suivi des tendances des performances en vue de l'amélioration (Cf. article 9).

Mot(s) clé(s) : Performance, résultats, mesure, indicateurs, efficacité.

Date de création : 28/09/2016

Date de modification :