

Référentiel	ISO 9001 : 2015	ISO 14001 : 2015	ISO 45001 : 2018
§	4.4	4.4 – 6.1	4.4
Famille : Contexte de l'organisme			

Problème posé

Que faut-il entendre par déterminer les processus nécessaires au système de management et comment le formaliser ?

Réponse

Selon la HLS, l'organisme doit établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer en continu un système de management y compris les processus nécessaires et leurs interactions.

Par « nécessaires », il faut comprendre les processus générateurs de valeur ajoutée, cohérents avec la finalité de l'organisme et pertinents pour l'atteinte des objectifs relatifs au système de management. Pour exemple, la plupart des organisations fonctionnent avec un processus de gestion d'informations qui, permet de réaliser des prestations conformes aux besoins du client, respectueuses de l'environnement tout en préservant la santé et la sécurité des travailleurs ;

La détermination des processus peut conduire à distinguer plusieurs types de processus, par exemple :

- des processus de réalisation ou opérationnels ou métier, en relation avec la conformité des produits et services et la satisfaction du client (exemples : concevoir et développer les produits ou services et équipements de réalisation associés, réaliser une offre de financement pour un établissement financier) ;
- des processus support, essentiels au bon fonctionnement de l'organisme, indirectement liés à la réalisation du des produits et services (exemple : gérer les ressources humaines, assurer la veille réglementaire, gérer les moyens généraux, ...) ;
- des processus de management nécessaires au pilotage et à la coordination des activités de l'organisme (exemple : définir et déployer la politique et les objectifs associés, processus de communication, piloter et animer l'amélioration continue, ...) ;

La formalisation de la description et le niveau de détail des processus et de leurs interactions reste à l'initiative de l'organisme et doit être adapté à leurs spécificités et à leurs besoins (activité, taille, culture, ...). Différents moyens sont communément utilisés pour cette formalisation (cartographie, fiches processus, matrice croisée, ...).

Note : une vision trop macroscopique ne permet pas d'agir avec efficacité sur les leviers d'amélioration du système, à l'inverse, une vision trop détaillée est difficilement maîtrisable.

Pour ISO 9001, la détermination des processus doit comprendre :

- Les éléments d'entrée et de sortie des processus ; (Matière, informations, produits, services, etc.)
- Leurs séquences et leurs interactions ; (Enchaînement des activités et des processus, échanges, etc.)

- Les critères et méthodes nécessaires pour le fonctionnement et la maîtrise ; (Choix de techniques, nature et chronologie des activités)
- Les ressources nécessaires ; (Humaines, matérielles, connaissances, etc.)
- Les responsabilités et autorités ;
- La prise en compte des risques et opportunités au sein des processus.

Pour l'ISO 14001, les éléments à déterminer pour les processus nécessaires peuvent se limiter aux interactions. La prise en considération du contexte et celle des besoins et attentes des parties intéressées sont souvent utiles.

En ISO 14001, des processus sont nécessaires pour satisfaire les exigences suivantes :

- au chapitre 6 pour les risques et opportunités, les aspects environnementaux, les obligations de conformité et la planification d'actions,
- au chapitre 7 pour la communication,
- au chapitre 8 pour la maîtrise opérationnelle, la préparation et la réponse aux situations d'urgence et le cas échéant la conception,
- au chapitre 9 pour l'évaluation de la conformité.

En ISO 14001, à ces processus nécessaires viennent s'ajouter les processus métiers de l'organisme dans lesquels il est demandé d'intégrer des actions (§ 6.1.4) ou d'envisager leur intégration (§ 6.2.2). Exemples : conduite de chaufferie, fabrication du produit, logistique, etc.

Enfin, les processus externalisés doivent faire l'objet d'une maîtrise ou d'une influence dont le type et le degré doivent être définis.

Pour ISO 45001, la notion de processus peut correspondre à une exigence d'information de préférence documentée, comprenant soit une procédure, un processus, une méthodologie, quel qu'en soit le support et le format, permettant la maîtrise de l'activité concernée.

En ISO 45001, des processus sont nécessaires pour satisfaire les exigences suivantes :

- Au §5.4 pour la consultation et la participation des travailleurs et, quand ils existent, des représentants des travailleurs
- au chapitre 6 pour l'identification des dangers, l'évaluation des risques, l'évaluation des opportunités, la détermination des exigences légales et autres exigences,
- au chapitre 7 pour la communication interne et externe,
- au chapitre 8 pour la maîtrise opérationnelle, l'élimination des dangers et la réduction des risques, le pilotage du changement, l'acquisition de biens et services, la préparation et la réponse aux situations d'urgence
- au chapitre 9 pour la surveillance, la mesure, l'analyse et l'évaluation de la performance, l'évaluation de la conformité.
- au chapitre 10, pour les événements indésirables, les non-conformités et les actions correctives

Mot(s) clé(s) : Système de Management (SM), Processus

Date de création : 31/01/2002

Date de modification : 14/05/2019

© 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.