

Référentiel	ISO 9001 : 2015	ISO 14001 : 2015	ISO 45001 : 2018
§	5.1	/	/
Leadership			

## Problème posé

**Quel est l'intérêt de l'approche processus associée à l'orientation client ?**

## Réponse

L'approche processus et l'orientation client sont deux principes de management de la qualité que la direction de l'organisme doit promouvoir. Ces deux principes ont été repris et élargis par l'ISO 9000 : 2015 (Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire).

L'orientation client permet de focaliser l'attention sur la création de valeur apportée aux clients par les produits et services de l'organisme pour leur satisfaction actuelle et future.

L'approche processus apporte la vision opérationnelle du fonctionnement de l'organisme dans ce but. Elle assure la cohérence entre les processus et notamment les interactions nécessaires.

La prise en compte de ces deux principes dans la structuration et la mise en œuvre du système de management de la qualité permet d'optimiser et pérenniser les performances de l'organisme dans l'intérêt du client.

Par exemple, une bonne corrélation entre un processus d'après-vente et un processus marketing permet de remonter des informations sur des besoins implicites permettant de faire évoluer l'offre de produits et services.

**Mot(s) clé(s) : Approche processus – Orientation client.**

**Date de création : 01/02/2002**

**Date de modification : 20/01/2020**

© 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.