

STRUCTURATION ISO ET FAMILLE ISO 9000

*DR SO ABDOULAYE
Avril 2022*

OBJECTIFS

- **Connaitre la structuration de ISO**
- **Connaitre les normes de la famille ISO 9000**

PLAN

- Introduction
- Structuration de ISO
- Evolution des normes de la famille ISO 9000
- Présentation des normes de la famille ISO 9000
- La HLS

INTRODUCTION (1/2)

- Durant les dernières décennies, plusieurs organismes ont établi des systèmes qualité basés sur les normes ISO
- La multiplication des normes ISO est un phénomène qui se généralise
- Elle répond à un besoin de standardisation et de satisfaction des clients de plus en plus important
- Plusieurs normes ISO ont été élaborées

INTRODUCTION (2/2)

- Document de référence, obtenu par consensus et approuvé par un organisme de normalisation
- Parmi les organismes de normalisation :
 - AFNOR en France (norme NF),
 - Comité Européen de Normalisation (norme CEN)
 - International Organization for Standardization (norme ISO)



STRUCTURATION DE ISO

*DR SO ABDOULAYE
Avril 2022*

RAPPEL



À Londres, en 1946, **65 délégués de 25 pays** se réunissent à Londres pour envisager l'avenir de la normalisation internationale.

En 1947, l'ISO voit officiellement le jour

*DR SO ABDOULAYE
Avril 2022*

STRUCTURATION (1/6)



International
Organization for
Standardization

- ISO (Organisation internationale de normalisation)
- Fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO)

*DR SO ABDOULAYE
Avril 2022*

STRUCTURATION (2/6)

- Organisation non gouvernementale composée de membres qui sont les organismes nationaux de normalisation de 167 pays
- ISO est composé des organes suivants :
 - Assemblée générale
 - Conseil de ISO
 - Secrétariat central
 - Bureau de gestion technique

STRUCTURATION (3/6)

L'Assemblée générale

- Principal organe et l'instance suprême pour l'Organisation
- Composée de membres et personnalités dirigeantes qui se réunissent une fois par an pour décider des objectifs stratégiques

Le Conseil de l'ISO

- Organe central de gouvernance de l'Organisation et fait rapport à l'Assemblée générale
- Composé de 20 comités membres:
 - les Dirigeants de l'ISO (président, vice-président, trésorier, secrétaire général)
 - les Présidents des Comités de l'ISO chargés de l'élaboration d'orientations politiques

STRUCTURATION (4/6)

La possibilité de siéger au Conseil est ouverte à tous les comités membres selon un système de rotation visant à assurer, en son sein, la représentativité de la communauté des membres

Certain nombre d'organes faisant rapport au Conseil relèvent directement de la responsabilité du Conseil

Secrétariat central

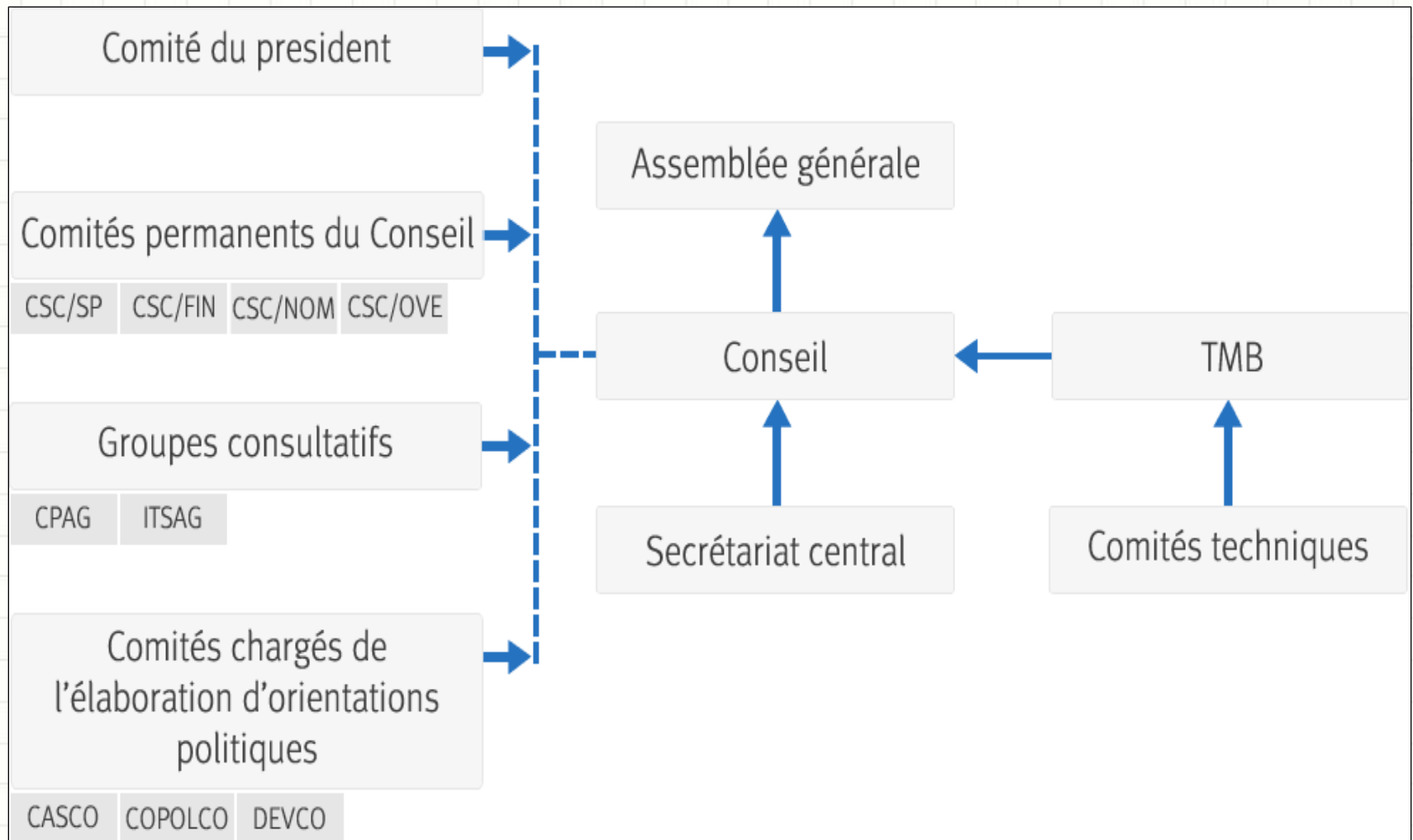
- Basé à Genève, Suisse, coordonne le système et les activités courantes de l'Organisation dans son ensemble


STRUCTURATION (5/6)

Bureau de gestion technique (TMB)

- Fait rapport au Conseil, gère les travaux techniques
- Responsable des **comités techniques** qui élaborent les normes et de tout organe consultatif stratégique créé sur les questions techniques

STRUCTURATION (6/6)





EVOLUTION DANS LA FAMILLE ISO 9000

*DR SO ABDOULAYE
Avril 2022*

- Prenant appui sur les connaissances des « gurus » de la qualité, en 1987 la première version des normes ISO 9000 destinées à la qualité des produits vit le jour
- Les normes ISO de la famille 9000 ont énormément évolué depuis la parution de la première version
- De 1987 à 2015 de nombreuses révisions



ISO 9001:1987

Procédures

ISO 9001:1994

**Action
préventive**

ISO 9002

ISO 9003

ISO 9004

ISO 9001: 2000

**Approche
processus et
PDCA**

ISO 9000

ISO 9004

ISO 19011

ISO 9001:2008

**Approche
processus et
PDCA**

ISO 9001:2015

**Risques et
opportunités**

DR SO ABDOULAYE

Avril 2022

- ISO 9001: 1987, 1994, 2000, 2008, 2015
- ISO 8402: 1994 à ISO 9000 : 2000, 2005, 2015
- ISO 9004: 1994, 2000, 2009, 2018
- ISO 19011: 2002, 2011, 2018

POURQUOI CHANGER LES VERSIONS ?

- La société est de mieux en mieux éduquée
- Les clients de plus en plus exigeants, et les parties intéressées de plus en plus influentes
- Il y a nécessité de s'assurer que la norme ISO 9001 continu d'offrir « la confiance dans la capacité de l'entreprise à fournir un produit /service qui répond aux exigences des clients»
- D'où besoin d'évoluer



LES NORMES ISO 9000

*DR SO ABDOULAYE
Avril 2022*

ISO 9000 : 2015

- ISO 9000, Systèmes de management de la qualité, Principes essentiels et vocabulaire,
- Fournit les concepts fondamentaux, les principes et le vocabulaire utilisés dans toutes les normes de la famille ISO 9000
- Présente les bases essentielles à une bonne compréhension des éléments fondamentaux du management de la qualité décrits dans les normes ISO Présente les sept principes du management de la qualité, ainsi que l'approche processus à suivre pour parvenir à l'amélioration continue

ISO 9001 : 2015

- ISO 9001, Systèmes de management de la qualité – Exigences, est utilisée pour mettre en place un SMQ donnant l'assurance que votre organisme est apte à fournir un produit répondant aux besoins et aux attentes des clients.

ISO 9001 énonce les exigences selon lesquelles vous pouvez faire certifier votre SMQ par un organisme extérieur. La norme utilise «produits et services» pour englober toutes les catégories d'éléments de sortie (produits matériels, services, logiciels et produits issus de processus à caractère continu).

ISO 9002:2016

- Systèmes de management de la qualité Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001:2015
- Fournit des lignes directrices concernant l'intention des exigences de l'ISO 9001:2015, avec des exemples d'étapes éventuelles pouvant être entreprises par un organisme pour satisfaire aux exigences
- Il ne complète pas, n'ampute pas et ne modifie pas de quelque manière que ce soit ces exigences.

ISO 9004:2018

- Gestion des performances durables d'un organisme Approche de management par la qualité,
Permet d'étendre les avantages obtenus grâce à ISO 9001 à toutes les parties intéressées employés, propriétaires, fournisseurs, partenaires et la société en général.
- ISO 9004 donne des lignes directrices pour un éventail plus large d'objectifs de SMQ que ne le fait ISO 9001, en particulier pour une gestion visant la réussite à long terme de l'organisme.
- ISO 9004 est recommandée à titre de guide pour les organismes dont la direction souhaite tirer parti d'ISO 9001 pour réaliser une amélioration systématique e

ISO 19011:2018

- Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management
- Couvre le domaine de l'audit des systèmes de management de la qualité et de management environnemental
- Elle contient des lignes directrices pour les programmes d'audit, la conduite des audits internes ou externes, et des informations sur la compétence des auditeurs

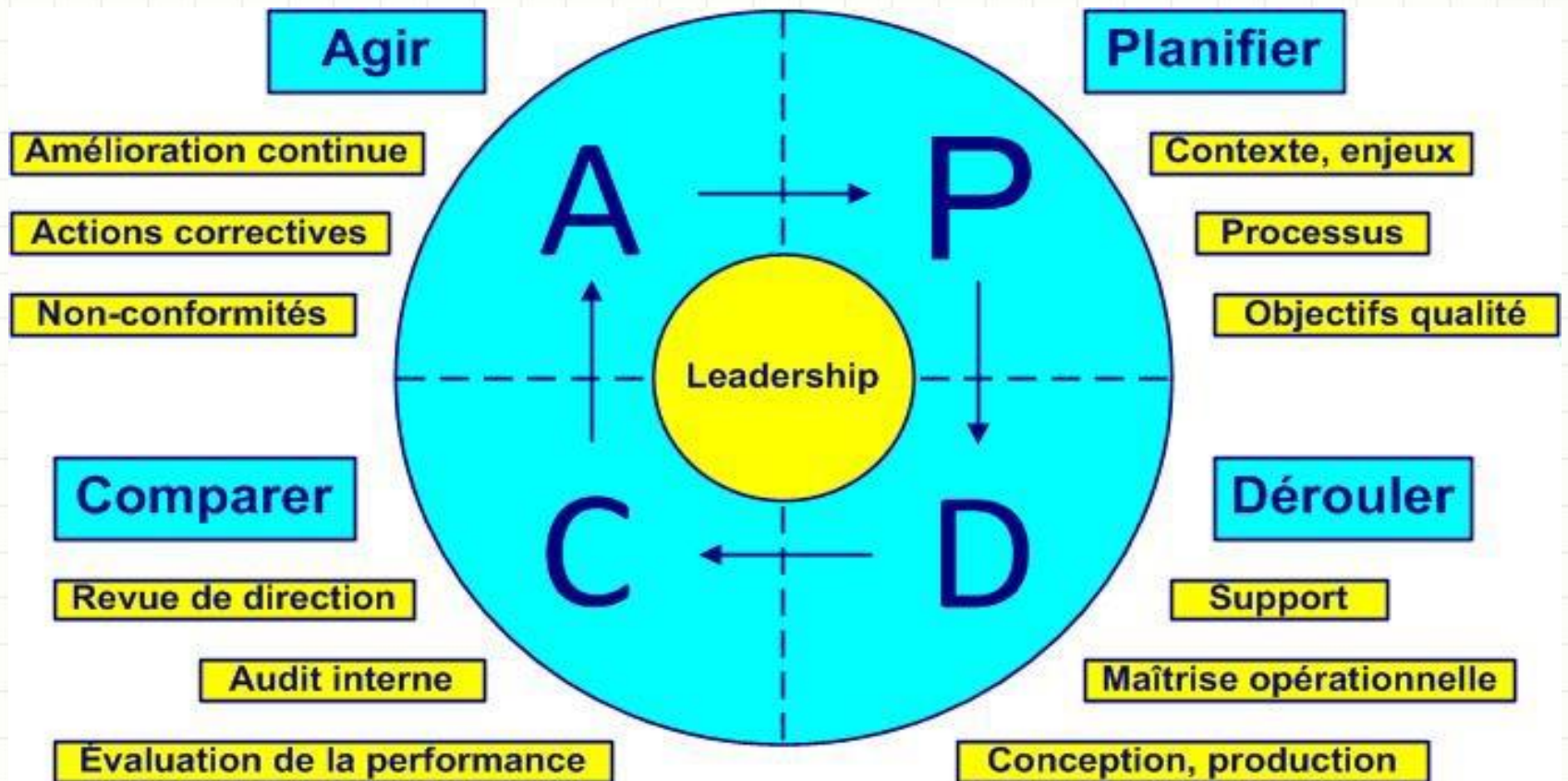


LA HLS ET L'APPROCHE PAR LES RISQUES/OPPORTUNITÉS

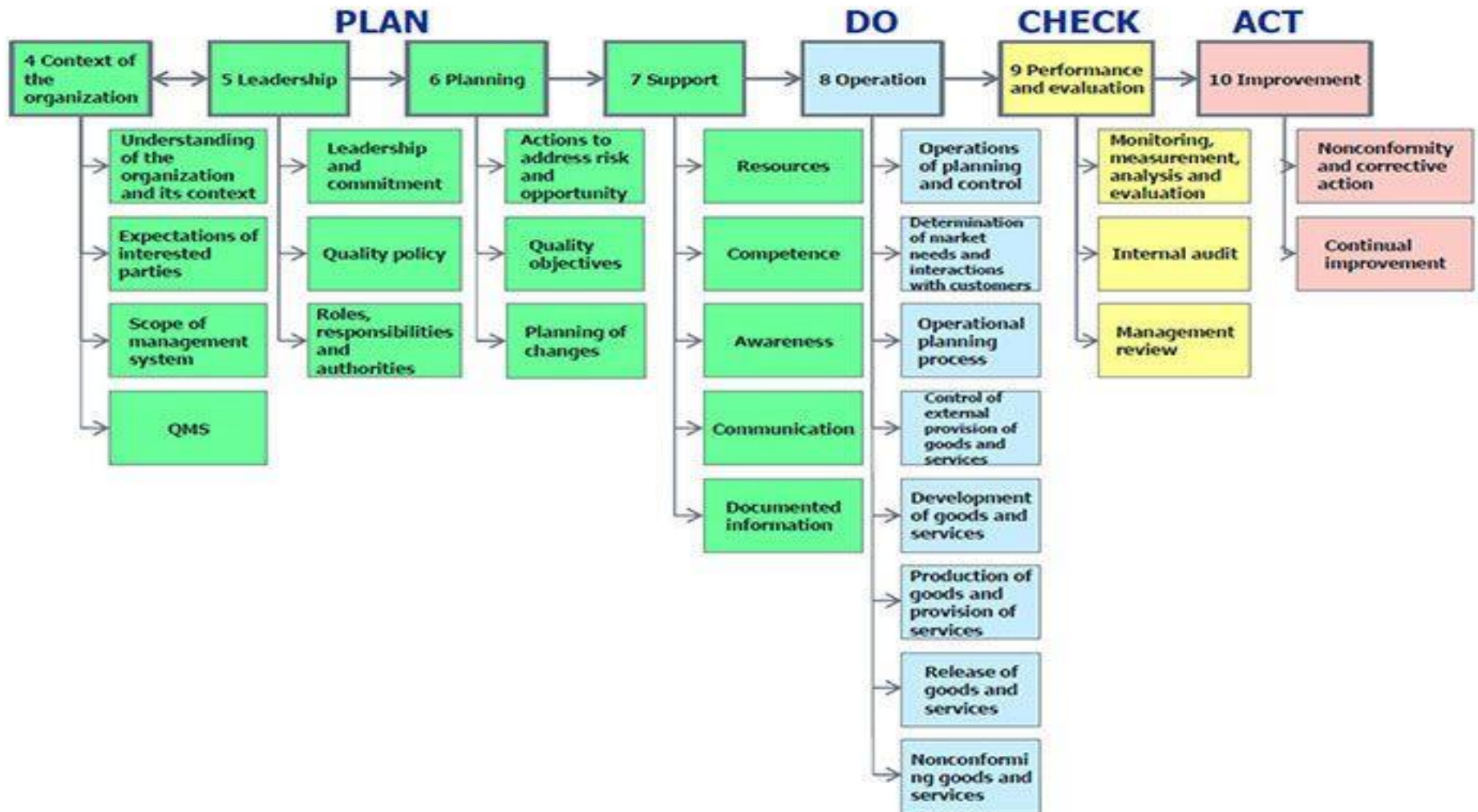
*DR SO ABDOULAYE
Avril 2022*

Structure logique de haut niveau (HLS)

- **Cohérence entre les Normes internationales** relatives aux systèmes de management et forger une base solide pour les normes de management de la qualité sur les 20 prochaines années
- Permet à un organisme d'utiliser **l'approche processus, associée au cycle PDCA et à une approche par les risques**, pour aligner ou intégrer son propre système de management de la qualité avec les exigences d'autres normes de système de management



PDCA in new ISO 9001:2015 structure



Intégration d'une approche par les risques opportunités

□ L'approche par les risques permet de :

- déterminer les facteurs susceptibles de provoquer un écart des processus du SMQ par rapport aux résultats attendus
- mettre en place une maîtrise préventive afin de limiter les effets négatifs et d'exploiter au mieux les opportunités qui se présentent

Intégration d'une approche par les risques opportunités

- Planifier et mettre en œuvre des actions face aux risques et opportunités.
- **Prendre en compte à la fois des risques et des opportunités** sert de base pour améliorer l'efficacité du SMQ, obtenir de meilleurs résultats et prévenir les effets négatifs



MERCI
POUR VOTRE ATTENTION