

Nouvelle édition de l'ISO 9004

La nouvelle édition d'ISO 9004 qui vient de paraître offre aux entreprises un modèle leur permettant de réaliser des performances durables dans un environnement complexe, exigeant et en perpétuelle évolution.

ISO 9004:2009, *Gestion des performances durables d'un organisme – Approche de management par la qualité*, est la troisième édition de la norme publiée pour la première fois en 1987, et dont le but est de permettre à tout organisme, quels que soient sa taille, son type et son activité, de réaliser des performances durables au moyen d'une approche de management par la qualité.

Bien que l'objectif soit en premier lieu d'assurer la production de produits et services de qualité de nature à assurer la satisfaction du client, l'objectif à plus long terme est la survie économique de l'entreprise. La nouvelle édition explique comment l'entreprise doit, pour y parvenir, adopter une approche systématique.

ISO 9004:2009 fournit des lignes directrices pour l'amélioration continue des performances d'ensemble d'un organisme ou d'une entreprise, de son efficience et de son efficacité, en se fondant sur une approche processus. La norme est axée sur la capacité de l'entreprise à répondre aux besoins et aux attentes de ses clients et des autres parties intéressées, sur le long terme et de manière équilibrée.

Comparativement à la norme ISO 9001:2008, qui concerne le management de la qualité des produits et services, pour améliorer la satisfaction des clients, ISO 9004:2009 offre une perspective plus générale du management par la qualité, en particulier en vue de l'amélioration des performances. Elle sera utile aux entreprises dont la direction souhaite aller au-delà des exigences d'ISO 9001, dans une optique d'amélioration continue, mesurée par la satisfaction des clients et des autres parties prenantes.

ISO 9004:2009 permet aux organisations d'améliorer la qualité des produits et la prestation de services à leurs clients en mettant en avant l'auto-évaluation comme un outil important à différents niveaux, notamment pour:

- Comparer leur niveau de maturité, couvrant le leadership, la stratégie, le système de management, les ressources et les processus
- Identifier les points forts et les faiblesses
- Identifier les opportunités d'amélioration ou d'innovation ou les deux.

L'outil d'auto-évaluation pourrait devenir un élément clé des processus de planification stratégique de toute entreprise.

Les objectifs d'ISO 9004:2009 en matière de satisfaction des clients et de qualité des produits vont plus loin dans la mesure où ils prennent aussi en compte la satisfaction des parties intéressées et les performances de l'entreprise. L'application conjuguée d'ISO 9001 et d'ISO 9004 vous permettra d'exploiter votre système qualité de façon optimale.

ISO 9004:2009 remplace l'édition de 2000 à laquelle elle apporte des modifications substantielles au niveau de la structure et du contenu. Elle tire parti de l'expérience acquise durant les huit années

d'application de la norme à l'échelon mondial et introduit des changements destinés à améliorer la cohérence avec ISO 9001 et d'autres normes de systèmes de management. Un changement majeur (le plus important peut-être) concerne la structure d'ISO 9004. En effet, le « corps » de la norme commence par un chapitre consacré à la gestion des performances durables d'une entreprise et non plus par les modalités de la mise en place d'un système de management de la qualité.

ISO 9004:2009 complète ISO 9001:2008 (et réciproquement), mais elle peut également être utilisée indépendamment de cette dernière. La norme n'est pas destinée à la certification par des tiers, à un cadre réglementaire, à des fins contractuelles, ou à titre de guide pour la mise en œuvre de la norme ISO 9001:2008. Pour aider les utilisateurs à tirer le meilleur parti de la norme, une annexe établit les correspondances entre ISO 9001:2008 et ISO 9004:2009, article par article.

Source : www.iso.ch

Richard Cox
PME CERT