

Révision ISO 9001 : le Committee Draft accepté par 80 % des pays après analyse de plus de 3000 commentaires

La réunion internationale sur la révision des normes ISO 9000 et ISO 9001 vient de se terminer. Pendant près d'une semaine, des experts de plus de 40 pays ont étudié l'ensemble des commentaires émis par les commissions de normalisation nationales. Retour sur cet événement majeur.

12/11/2013

La réunion de l'ISO/TC 176, le comité technique de l'ISO travaillant sur les normes autour du management de la qualité, a eu lieu des 3 au 9 novembre 2013 au Portugal (Porto). Une délégation Française présidée par M. Marc BAZINET (EDF) et composée de 6 autres membres¹ mandatés par la commission de normalisation "Qualité et management" a défendu les couleurs de la France. La délégation Française a pris position quant aux évolutions des normes ISO 9000 et ISO 9001.

ISO 9000 : CD accepté de justesse !

En ce qui concerne la norme ISO 9000, qui décrit les principes essentiels et le vocabulaire des systèmes de management de la qualité, le projet ISO/CD 9000 a été accepté de justesse! Le résultat des votes est le suivant : 33 votes d'approbation, 15 votes de désapprobation et 4 votes d'abstention. Les règles de l'ISO stipulent qu'un projet est approuvé s'il recueille plus des deux-tiers de votes positifs, les abstentions ne comptent pas.

Les votes négatifs ont été émis par l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, la Finlande, la France, l'Allemagne, l'Irlande, l'Italie, le Japon, le Luxembourg, la Nouvelle-Zélande, l'Afrique du Sud, la Suisse et les Etats-Unis. La raison principale qui a conduit ces pays à désapprouver le projet ISO/CD 9000 est que le texte est jugé trop lourd, trop complexe et pas assez abouti.

L'enjeu de la réunion de Porto était d'étudier les commentaires des pays, dans l'objectif de simplifier et de fluidifier la lecture du projet ISO/CD 9000 en vue de son passage au stade DIS en mars 2014.

ISO 9001 : CD largement acclamé !

Le vote sur le CD ISO 9001 montre une acceptation très large en faveur de l'avancement du CD ISO 9001 au stade DIS (Draft for International Standard). 80% des pays votants (50 pays) ont approuvé avec ou sans commentaires le CD ISO 9001 contre 20% (12 pays) qui ont émis un vote négatif. Un simple hasard ou bien une confirmation de la règle des 80 – 20 de Pareto ? Les pays qui ont voté négativement sont : Argentine, Canada, Colombie, Finlande, Allemagne, Italie, Japon, Luxembourg, Pays-Bas, Afrique du Sud, Etats-Unis et Portugal.

Pourquoi des votes négatifs ?

Les principales raisons qui motivent les votes négatifs des pays :

1. Utilisation de l'annexe SL (Structure Commune des Normes de Systèmes de Management)

L'adoption de l'annexe SL pour la rédaction des Normes de Systèmes de Management ne fait pas l'unanimité aujourd'hui. Certains pays et secteurs ont été contre l'adoption de cette structure et ont continué à tenir cette position pendant le vote CD de la norme ISO 9001. Certains pensent que les exigences des chapitres 4.1, 4.2 et 4.3 sur la compréhension du contexte de l'organisme, l'identification des Parties Intéressées et le scope du SMQ sont ambiguës et que même des utilisateurs expérimentés de la norme ISO 9001 risquent d'avoir du mal à implémenter les exigences de ces chapitres. Ils avancent aussi l'argument qu'il y a des répétitions à plusieurs endroits de la norme entre les exigences de l'annexe SL et celles qui sont spécifiques au SMQ.

2. Clients / Parties Intéressées

La CD de la norme ISO 9001 donne des exigences relatives aux clients à plusieurs endroits sans en tenir compte des exigences des Parties Intéressées. Cependant, la norme fait référence aux parties Intéressées à plusieurs reprises et dans différents chapitres. Cela engendre une sorte de confusion et d'ambiguïté sachant que le scope de la norme ISO 9001 reste toujours centré sur la satisfaction des clients. Il ne faut pas oublier que la norme ISO 9004 englobe les Parties Intéressées.

3. Trop de générique, tue le générique

Le besoin de rendre la norme plus facilement accessible à tout type d'entreprise et à tout secteur d'activité ne doit pas être une raison pour baisser le niveau d'exigences requis par l'actuelle version de l'ISO 9001. En effet, certaines exigences ont été allégées, cela peut potentiellement avoir un impact sur leur implémentation effective, sur l'objectivité des audits et sur la valeur de la certification.

Le chapitre 8 "Operations" contient aussi beaucoup d'exigences sur le contrôle qui, en fonction du contexte de l'organisme, peuvent ne pas avoir beaucoup d'importance. Une utilisation efficace de l'approche risque permet de résoudre ce problème et de dimensionner les niveaux de contrôles par rapport aux risques qui y sont associés.

4. Terminologie parfois ambiguë

Il y a une utilisation répétitive de certains termes qui peuvent introduire une ambiguïté pour leur compréhension et leur interprétation. Par exemple, les termes "As appropriate, relevant, necessary". Certes, ces termes apportent une flexibilité, mais il faut les utiliser dans des contextes bien précis. D'autres termes posent aussi des problèmes de traduction. Par exemple :

- Retain / Maintain
- Take account of / take into account / consider
- Outcome / output
- Establish / Implement/address/determine
- Data / Information
- Assure/ensure

5. Information documentée

Cette terminologie "nouvelle" employée dans la structure commune des Normes de Systèmes de Management ne fait pas l'unanimité. Il y a une nécessité de faire la différence entre le besoin d'avoir une information documentée pour prescrire des actions et celui d'avoir une information documentée pour garder la traçabilité des actions mises en œuvre. Il y a un besoin également de lier la nécessité de garder des informations documentées à la criticité des processus en se basant sur l'approche risque.

6. Risques et opportunités

Bien que cette notion soit largement acceptée par l'ensemble des pays, certains trouvent qu'il y a beaucoup de références aux risques dans le CD/ISO 9001. Curieusement d'autres ont un avis complètement contraire et pensent qu'il n'y a pas assez de référence à l'approche risque dans la norme! Il faudra davantage lier l'approche risque à l'efficacité et l'amélioration et aligner la définition du terme "risque" avec celle de la norme ISO 31000.

7. Outsourcing et External provision

Il y a un besoin de faire la différence entre "Outsourcing" et les autres types de "External provision" et de mieux justifier le changement de terminologie et l'utilisation de "External provider" au détriment de "Supplier".

Quel impact des votes négatifs et des critiques sur la révision ?

La norme puise sa légitimité du consensus. L'enjeu de la réunion de Porto est donc de passer en revue les 3000 commentaires reçus sur le CD ISO 9001 dans l'objectif de répondre à chacun d'eux, d'amender le CD et de préparer le DIS !

Oui, vous avez bien lu! 3000 commentaires ont été émis sur le CD ISO 9001. Cela peut paraître démesuré par rapport à un texte qui fait une trentaine de pages, mais l'histoire de la révision de la norme nous apprend qu'il y a toujours eu autant, sinon plus de commentaires sur cette première phase de vote qui est déterminante pour la suite de la révision !

L'histoire nous apprend aussi qu'il y a toujours eu un second CD (CD2) avant le passage au DIS quand il s'agissait d'une révision de fond de la norme ISO 9001. Il faut bien le croire, la révision de 2015 est en train d'écrire l'histoire! Le DIS est donc attendu pour le mois d'avril 2014, conformément au planning initial prévu pour la révision de la norme.

Les prochaines étapes de la révision ISO 9001

La réunion du comité technique international confirme le respect de l'agenda de départ. Ainsi, la prochaine grande étape est la seconde phase de vote sur le texte de la norme ISO 9001 au stade « DIS » (Draft For International Standard). Elle est programmée entre avril et septembre 2014. La troisième phase de vote au stade « FDIS » (Final Draft for International Standard) est quant à elle prévue en juillet 2015, pour une publication de la norme en septembre de la même année. Lors de la phase DIS, tout un chacun pourra consulter la norme, en anglais et en français lors d'une grande campagne d'enquête publique ! Le Groupe AFNOR ne manquera pas de vous tenir informé !

Source: <http://www.afnor.org>