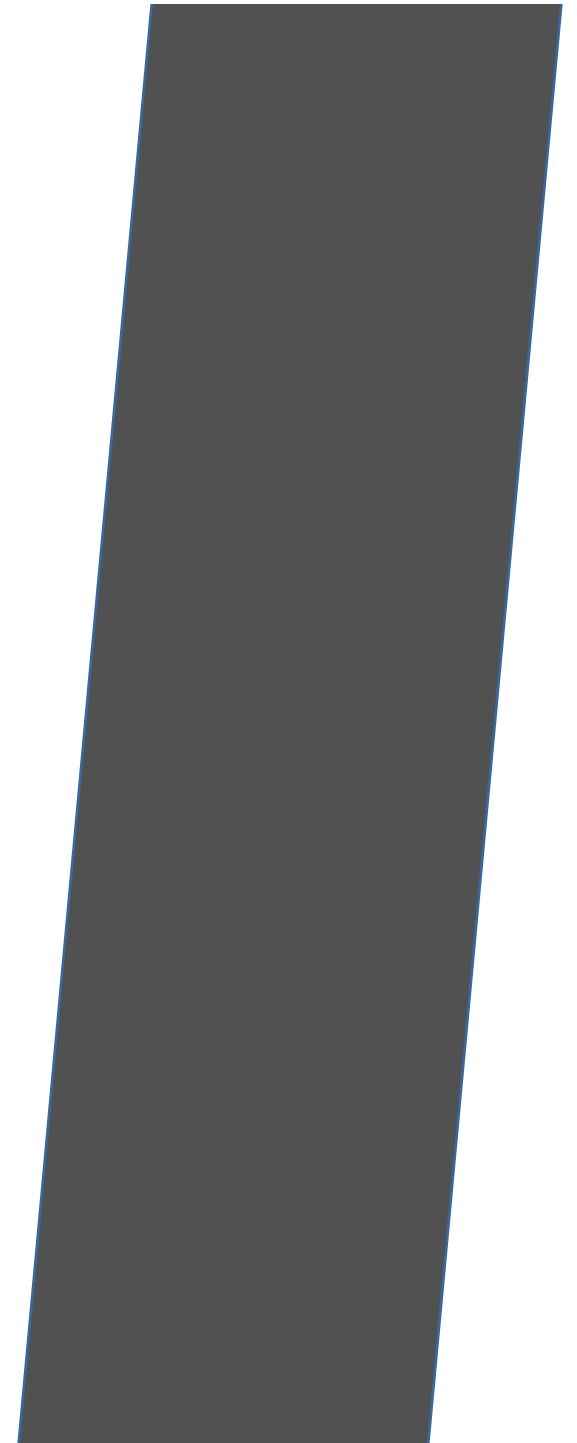


# ISO 9001:2015 SYNTHÈSE THÉMATIQUE DES EXIGENCES

DANS LE DOMAINE DE L'ACCOMPAGNEMENT HUMAIN

1<sup>ER</sup> JANVIER 2021



Processus	Thèmes	Synthèse des exigences	ISO 9001:2015
Communication (Management)	Parties intéressées	Les parties intéressées clientes, sous-traitantes et autres partenaires stratégiques doivent être déterminés. Leurs interactions avec l'organisme doivent être documentées, notamment en ce qui concerne son offre.	4.2.a ; 5.2.2.c ; 8.2.1.a-b ; 8.4
	Domaines d'application	Le domaine d'application de l'organisme doit être déterminé.	1 ; 4.3
	Structure et organisation	La structure et l'organisation de l'organisme doivent être définies, et la communication interne et externe planifiée.	4.4.1.e ; 5.1.1.a, f, j ; 5.2.2.b (communication) ; 5.3 ; 7.4
	Concept de l'offre	Le concept de l'offre doit expliciter la vision de la qualité de l'organisme, et préciser les critères permettant de mesurer l'impact de l'offre proposée.	8.1.b (objectifs)

Processus	Thèmes	Synthèse des exigences	ISO 9001:2015
Planification (Management)	SWOT de l'organisme	L'organisme doit disposer d'un SWOT. Les opportunités et les risques pouvant impacter la conformité de l'offre ainsi que la satisfaction des parties intéressées doivent être pris en compte.	4.1 (enjeux internes et externes) ; 4.4.1.f ; 5.1.1.d (risques) ; 5.1.2.b ; 6.1.1
	Stratégie de l'organisme	L'organisme doit disposer d'une stratégie qui traite les enjeux identifiés dans le cadre du SWOT.	4.1 (orientation stratégique)
	Objectifs de l'organisme	Les objectifs de l'organisme doivent être fixés.	6.1.2
Pilotage (Management)	Exigences applicables	Les exigences applicables relatives à l'organisme et à son offre doivent être déterminées.	2-3 ; 4.2.b ; 5.1.1.c ; 5.1.2.a (détermination) ; 8.1.a ; 8.2.2.a ; 8.2.3.1 ; 8.5.5
	Système de management de la qualité	Le système de management de la qualité doit documenter les processus relatifs au fonctionnement de l'organisme et à l'offre. Les situations d'urgence doivent y être traitées de manière adaptée au contexte de l'organisme. La politique qualité de l'organisme doit être établie, et les objectifs qualité fixés. La direction doit s'assurer de la disponibilité des ressources nécessaires à une réalisation des activités planifiées conformes aux exigences en vigueur et satisfaisantes pour les parties intéressées.	4.4.1.a-d ; 5.1.1.b, d (processus), e, g ; 5.2.1 ; 6.2-3 ; 7.1.1 ; 7.1.5.1 ; 7.5.1-2 ; 8.1.b ; 8.2.1.e ; 8.5.6 (revue) ; 9.1.1

Processus	Thèmes	Synthèse des exigences	ISO 9001:2015
Pilotage (Management)	Mise en œuvre des processus Management et Support	Dûment documentée, la réalisation des activités opérationnelles doit viser la conformité des processus et de l'offre aux exigences y relatives, engageant la responsabilité de l'organisme au travers de celle des personnes qui agissent en son nom, selon leurs domaines de compétences respectifs.	4.4.2.a ; 5.2.2.b (application) ; 8.1.d ; 8.5.1 ; 8.5.2 (surveillance et mesure) ; 8.6 (mise en œuvre)
	Analyse et évaluation des processus Management et Support	La conformité des processus et de l'offre aux exigences en vigueur doit être évaluée, ainsi que le niveau de satisfaction des parties intéressées pertinentes.	4.4.1.g (évaluer) ; 5.1.2.a (satisfaction) ; 8.2.1.c ; 9.1.2-3
	Audits	Un processus interne d'évaluation du système de management de la qualité doit être mis en œuvre. Les personnes mandatées doivent rapporter à la direction au sujet des démarches entreprises et de leurs résultats, lesquels doivent être traités dans le cadre du processus d'amélioration continue.	9.2
	Revue de direction	L'ensemble des processus doivent être évalués au moins une fois par an lors d'une revue de direction, dont les entrées et les sorties doivent être spécifiées.	8.5.6 (revue) ; 9.3
	Amélioration	L'amélioration continue doit être promue notamment en intégrant à la planification les mesures de correction, de prévention, de réduction des effets indésirables, de développement de l'offre et d'innovation relatives à tous les processus.	4.4.1.g (modifier), h ; 5.1.1.i ; 5.1.2.c ; 8.2.2.b ; 8.2.4 ; 8.3 ; 8.5.6 (modifications) ; 8.7.1 ; 10

Processus	Thèmes	Synthèse des exigences	ISO 9001:2015
Admission (Réalisation)	Communication client	Le client en quête de renseignements doit recevoir des réponses propres à l'orienter vers les ressources à sa disposition.	–
	Dossier client	Le dossier du client doit répondre à l'exigence de traçabilité relative au produit unique qu'est l'accompagnement auquel celui-ci participe.	8.5.2 (identification unique)
	Offre d'accompagnement	Le client qui expose un projet de développement doit être conseillé quant à l'offre d'accompagnement proposée, et l'adéquation de celle-ci doit être établie.	–
	SWOT relatif à l'offre	L'analyse SWOT initie la participation de l'organisme aux projets du client.	–

Processus	Thèmes	Synthèse des exigences	ISO 9001:2015
Accompagnement (Réalisation)	Stratégie d'accompagnement	Le client doit disposer d'une stratégie qui traite les enjeux identifiés dans le cadre du SWOT.	–
	Objectifs de l'accompagnement	Les objectifs de l'accompagnement du client doivent être fixés.	–
	Gestion du ressourcement du client	L'accompagnement du client dans la maîtrise de son propre processus de développement doit être assuré, ainsi que le soutien aux prestataires externes qui cas échéant y contribuent.	8.2.1.d ; 8.5.3-4
	Mise en œuvre du processus Réalisation	Le déroulement de l'accompagnement doit être documenté par des informations pertinentes consignées dans le dossier personnel du client.	–

Processus	Thèmes	Synthèse des exigences	ISO 9001:2015
Départ (Réalisation)	Analyse et évaluation du processus Réalisation	Des évaluations de l'accompagnement du client doivent être effectuées selon les exigences ou besoins avec les parties intéressées pertinentes.	–
	Interventions de tiers	Les responsabilités en cas de crise, d'interruption de l'accompagnement et de plainte doivent être définies.	–
	Rapport d'évaluation de l'accompagnement	Au terme de l'accompagnement, un rapport d'évaluation doit être délivré au client par l'organisme et, s'il y a lieu, par les prestataires externes.	8.6 (libération)
	Amélioration	Les adaptations découlant des évaluations intermédiaires doivent être planifiées et réalisées.	–

Processus	Thèmes	Synthèse des exigences	ISO 9001:2015
Support	Gestion des ressources humaines	Les ressources humaines doivent être déterminées, ainsi que les connaissances nécessaires à la mise en œuvre des processus et à l'obtention de la conformité de l'offre, et spécifiées par fonctions en termes de compétences-clés, de compétences métier et de prérequis en matière de formation. Le dossier du collaborateur doit répondre à l'exigence de traçabilité relative à la relation de travail qui le lie à l'organisme. Un concept de formation continue doit être établi de manière à pouvoir documenter la prise en compte des intérêts entrepreneuriaux de l'organisme et des besoins de ses collaborateurs. L'organisme doit veiller à l'établissement d'un environnement de travail approprié du point de vue des facteurs sociaux, psychologiques et physiques selon lui pertinents.	5.1.1.h ; 5.1.2.a et 5.2.2.b (compréhension) ; 7.1.2 ; 7.1.4 ; 7.1.6 ; 7.2-3 ; 8.1.c
	Gestion du développement des partenariats	Le réseau de parties intéressées clientes, sous-traitantes et autres partenaires stratégiques doit être développé et entretenu.	8.1.c
	Gestion des finances et de la logistique	Les ressources logistiques doivent être déterminées pour chaque offre.	7.1.3 ; 8.1.c
	Gestion de l'information	Les ressources nécessaires pour assurer la disponibilité, la mise à jour, la sécurité, la traçabilité et la conservation des données doivent être déterminées.	5.2.2.a ; 7.5.3 ; 8.1.c, e ; 8.5.2 (moyens appropriés) ; 4.4.2.b, 8.2.3.2, 8.4.1, 8.5.6, 8.6 et 8.7.2 (conservation)