

La norme ISO 9001 :

La version en vigueur ISO 9001 est la version datée de 2008 . Les exigences y sont relatives à quatre grands domaines :

1. Responsabilité de la direction : exigences d'actes de la part de la direction en tant que premier acteur et permanent de la démarche.
2. Système qualité : exigences administratives permettant la sauvegarde des acquis.
Exigence de prise en compte de la notion de système.
3. Processus : exigences relatives à l'identification et à la gestion des processus contribuant à la satisfaction des parties intéressées.
4. Amélioration continue : exigences de mesure et enregistrement de la performance à tous les niveaux utiles ainsi que d'engagement d'actions de progrès efficaces.

Mettre en œuvre un système de gestion de la qualité selon les exigences de la norme ISO 9001-Version 2008 consiste à :

- Démontrer l'aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences du client et aux exigences réglementaires applicables.
- Chercher à accroître la satisfaction des clients par l'application efficace du système, et en particulier, mettre en œuvre un processus d'amélioration continue (selon le principe PDCA ou roue de Deming)

Elle est basée sur 8 principes de management :

- L'orientation client ;
- Le leadership ;
- L'implication du personnel ;
- L'approche processus ;
- Le management par approche système ;
- L'amélioration continue ;
- L'approche factuelle pour la prise de décision ;
- Les relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs.

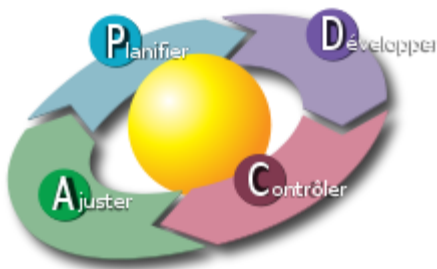
La norme ISO 14001 :

La norme ISO 14001 est une norme internationale établie par l'Organisation internationale de normalisation, qui constitue la référence des organismes pour mettre en place un système de management environnemental. Elle a pour objectif d'aider les entreprises à gérer l'impact de

leurs activités sur l'environnement et à démontrer l'efficacité de leur gestion¹. La norme ISO 14001 peut être certifiable par un organisme agréé.

Cette norme peut s'appliquer à n'importe quelle entreprise quelles que soient sa taille et son activité, mais peut aussi s'appliquer à tout autre type d'organisme (services publics, administrations...). Son application n'est pas obligatoire et dépend donc de la volonté de chaque organisme. En 2014, l'ISO dénombrait plus de 250 000 certifications suivant la norme ISO 14 001 dans plus de 160 pays

Son principe repose sur le processus d'amélioration continue de la **roue de Deming** pour assurer à l'organisme de maîtriser les impacts environnementaux de son activité. Elle engage l'organisme dans une démarche de progrès continu de ses performances environnementales et lui permet de rester conforme à la réglementation environnementale.



La norme ISO 14001 fait partie de la famille des normes ISO 14000 qui regroupe des normes complémentaires relatives au management environnemental. La norme ISO 14001 est aussi un élément de la triple certification qualité-sécurité-environnement ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001 qui permet aux entreprises d'avoir une politique globale de management des risques. Ces trois normes reposent sur un modèle similaire qui facilite leur intégration. Elle est également une des normes sur lesquelles s'appuie l'ISO 26000 dans laquelle elle s'imbrique et s'articule.

Enfin, l'ISO 14001 semble avoir un réel effet positif sur la performance environnementale de l'entreprise. Une étude de l'Insee démontre que la certification entraîne une réduction de plusieurs impacts environnementaux (eau, combustibles, CO₂, énergie).

- Diminuer les dépenses
- Anticiper et maîtriser les risques environnementaux en intégrant les problématiques environnementales dans le système de management global de l'entreprise
- Mobilisation des employés et cercle vertueux
- Source d'innovation
- Elle apporte un avantage concurrentiel en permettant à l'entreprise d'être mieux perçue par ses parties prenantes et de démarcher plus facilement des investisseurs
- La conformité réglementaire

Cet aspect intéresse particulièrement les responsables d'entreprises en raison des sanctions potentielles. La version de la norme ISO 14001:2004 oblige les organismes à satisfaire, en matière environnementale, à toutes les lois et règlements qui lui sont imposables. La norme oblige l'organisme à disposer d'une veille réglementaire. Ainsi, un organisme qui fait l'objet d'une

mise en demeure de la part d'une administration concernée est susceptible de perdre sa certification si un calendrier de régularisation de sa situation n'est pas présenté et suivi des effets attendus. Il appartient aux auditeurs à chaque audit de suivi annuel de vérifier ces points de la norme.