

# Pratiques (bonnes pratiques ou écarts à éviter)



**PRATIQUE 01** Le diagnostic du contexte de l'entreprise comprend les principaux enjeux externes et internes

**Bonne pratique** § 4.1 ★

*Pour comprendre son contexte, la direction doit déterminer en priorité les enjeux internes et externes*

**PRATIQUE 02** Pour déterminer les enjeux du contexte, l'analyse de l'environnement concurrentiel est prioritaire

**Écart à éviter** § 4.1 ★★

*La direction doit d'abord déterminer les enjeux internes et externes*

**PRATIQUE 03** L'analyse des besoins et des attentes des parties intéressées est indépendante des produits et services de l'entreprise

**Écart à éviter** § 4.2 ★★

*Au contraire, les produits et les services de l'entreprise doivent prendre en compte les besoins et les attentes des parties intéressées*

**PRATIQUE 04** Des exigences d'un client sont prises en compte sans engagement formel à les respecter (c'est le chef qui le dit)

**Écart à éviter** § 4.3 ★

*Il est vital de s'engager à respecter les exigences des clients. En cas d'impossibilité, un échange approfondi avec chaque partie est nécessaire pour identifier les alternatives et définir le compromis acceptable*

**PRATIQUE 05** Le domaine d'application de l'entreprise est pertinent et disponible sur simple demande (même si le chef ne le sait pas)

**Bonne pratique** § 4.3 ★

*Le domaine d'application du système de management de la qualité est intégré au certificat de conformité à la norme établi par l'organisme de certification. Le certificat est aussi souvent disponible sur le site internet*