

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