



DOUCET Conseil

SARL Capital de 24 000 Siret 350 521 316 00025 NAF 741G créée en 1989

1bis rue Marcel PAUL - 91742 MASSY Cedex

Adresse postale : 6 rue SORET – 91600 Savigny sur Orge

Tél : 33 (0)1 69 44 20 33 Fax : 33 (0)826 166 747

URL : <http://www.doucetconseil.fr> ou <http://www.qualite-info.net> e-mail : info@doucetconseil.fr

FICHE PRATIQUE

Comparaison entre les exigences des normes ISO 9001, 14001 et OHSAS 18001

par Christian DOUCET

*Les fiches pratiques sont des guides simples sur les sujets traités.
Si vous les réutilisez, merci de citer la source.*

Mise à jour du 10/01/2009

- La colonne de droite résume l'interprétation « fonctionnelle » de la norme, avec les commentaires utiles. Elle ne prétend pas reprendre les détails des exigences de la norme, notamment les aspects formels, mais les interprète sur le « fond ».
- P/S = Produits et ou Services fournis aux clients.
- SMQ : Système de Management de la Qualité
- SME : Système de management environnemental
- SMHS : Système de management, d'Hygiène et Sécurité (c'est-à-dire de la santé et de la sécurité au travail)

Assurance de la qualité ISO 9001 : 2000	Environnement ISO 14001 : 2004	Hygiène et Sécurité OHSAS 18001
0- Introduction 0.1. Généralités • L'Objectif des SMQ : mettre en place une organisation qui assure la satisfaction des clients et des exigences réglementaires. • La norme est complémentaire des spécifications techniques relatives aux P/S.	1 Domaine d'application Mise en place d'un SME confirmé par une auto-évaluation ou une certification	1 Domaine d'application Mise en place d'un SMHS
0- Introduction 0.2. Approche processus • La démarche qualité doit s'organiser autour des différents processus.		

Assurance de la qualité ISO 9001 : 2000	Environnement ISO 14001 : 2004	Hygiène et Sécurité OHSAS 18001
0- Introduction 0.3. ISO 9004 La norme ISO 9004 est cohérente et donne des indications complémentaires en matière de qualité interne.		
0- Introduction 0.4. Compatibilité L'ISO 9001 : 2000 est compatible avec l'ISO 14001 (Environnement), et avec les normes relatives à l'hygiène et la sécurité du travail..., permettant un management intégré.		
1- Domaine d'application - Seules peuvent être exclues les exigences de l'article 7 concernant des activités n'influant pas sur la qualité des P/S. - Les trois modèles de la version 94 sont supprimés.		
2- Références normatives Renvoi à l'ISO 9000-2000 (terminologie).	2 Références normatives néant	2 Publications de références - OHSAS 18002 - BS 8800
3- Termes et définitions Renvoi à l'ISO 9000-2000 (terminologie).	3 Définitions précisée dans la norme	3 Définitions
4- SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	4- SYSTEME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	4- SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA SANTE ET DE LA SECURITE AU TRAVAIL REUSSI
4.1. Exigences générales L'organisme doit : - Lister et identifier les processus et leur enchaînement. - Faire en sorte que ces processus fonctionnent de façon efficace et maîtrise. - Mesurer et surveiller ces processus et les améliorer en tant que de besoin. Tous les processus sont concernés, en fonction de leur importance pour la qualité des produits et/ou services.	4.1. Exigences générales Existence d'un Système de management environnemental	4.1. Exigences générales Existence d'un Système de management de la santé et de la sécurité au travail
4.2. Exigences relatives à la documentation 4.2.1. Généralités Doit exister : - La documentation nécessaire pour le bon travail. - La documentation supplémentaire requise par la norme. Cette documentation doit être adaptée aux besoins (compétence du personnel, complexité du travail, besoins de l'opérateur).	4.4.6 Maîtrise opérationnelle Des procédures doivent définir dans le détail tous les aspects en relation avec la protection de l'environnement	4.4.6 Maîtrise opérationnelle Des procédures doivent définir dans le détail tous les aspects en relation avec la prévention des risques pour la santé et la sécurité au travail.

Assurance de la qualité ISO 9001 : 2000	Environnement ISO 14001 : 2004	Hygiène et Sécurité OHSAS 18001
4.2.2. Manuel qualité Un manuel qualité doit décrire le système qualité.	4.4.4 Documentation du SME • Politique environnementale • Domaine d'application du SME • Définition du SME (analogue du manuel qualité) • Documentation utile pour sa mise en œuvre	4.4.4 Documentation du SMHS • Définition du SME (analogue du manuel qualité) • Information du personnel • Mise à disposition de la documentation utile
4.2.3. Maîtrise des documents Les documents doivent être gérés de façon rigoureuse (y compris les documents venant de l'extérieur) : • Identification. • Validations et approbations. • Disponibilité pour les intéressés. • Tenue à jour, retrait des exemplaires périmés...	4.4.5 Maîtrise de la documentation Similaire à la qualité	4.4.5 Maîtrise de la documentation Similaire à la qualité
4.2.4. Maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité Les enregistrements relatifs à la mise en œuvre des mesures décidées doivent être conservés, notamment afin que les auditeurs puissent le vérifier.	4.5.3 Enregistrements Similaire à la qualité	4.5.3 Enregistrements et gestion des enregistrements Similaire à la qualité
5 - RESPONSABILITE DE LA DIRECTION		
5.1. Engagement de la Direction La Direction doit s'engager clairement sur la qualité : • Management orienté vers la satisfaction des clients et des exigences réglementaires et légales. • Définition et mise en œuvre de la politique et des objectifs qualité. • Revues de direction. • Mise en œuvre des moyens nécessaires.		
5.2. Ecoute client • Déterminer les besoins et attentes des clients et traduire en exigences internes. Inclure les exigences réglementaires.		

Assurance de la qualité ISO 9001 : 2000	Environnement ISO 14001 : 2004	Hygiène et Sécurité OHSAS 18001
5.3. Politique qualité 5.4.1. Objectifs qualité • Définir une stratégie et des objectifs qualité cohérents avec : • les besoins et attentes des clients • les finalités de l'organisme, • la réglementation applicable • La décliner aux différents niveaux de l'organisation et pour les différents processus en objectifs précis. • Mobiliser le personnel autour de ces objectifs. • Tenir à jour le tout et l'améliorer en tant que de besoin.	4.2 : Politique environnementale 4.3.1 Objectifs et cibles • Définir une politique environnementale incluant le respect de la réglementation et une amélioration continue • Définir des objectifs mesurables • Le reste similaire à la qualité	4.2 Politique de santé et de sécurité au travail • Définir une politique et des objectifs incluant le respect de la réglementation et une amélioration continue • Le reste similaire à la qualité
	4.3.2 Exigences légales et autres exigences Tenue à jour, communication et mise à disposition du personnel des exigences légales et autres relatives à l'environnement	4.3.2 Exigences légales et autres exigences Tenue à jour, communication et mise à disposition du personnel des exigences légales et autres relatives à l'HS.
	4.3.1 Aspects environnementaux • Identification des pollutions • Fixation d'objectifs d'amélioration (notamment en prenant en compte la réglementation)	4.3.1 planification de l'identification des dangers, de l'évaluation et de la maîtrise du risque 4.3.3 Objectifs • Identification des risques et des dangers (en suivant la méthodologie préconisée) pour : • Activités normales et ponctuelles • Fournisseurs et sous-traitants • Installations utilisées • Fixation d'objectifs d'amélioration (notamment en prenant en compte la réglementation) pour toutes les fonctions et à tous les niveaux de l'organisation • Surveillance de mise en œuvre
	4.4.6. Maîtrise opérationnelle / 4.4.7. Préparation et réponse aux situations d'urgence • /Mettre en place les moyens, personnels et procédures nécessaires pour bien maîtriser la prévention des pollutions, les situations d'urgences et les accidents • Passer en revue et tester périodiquement ces procédures	

Assurance de la qualité ISO 9001 : 2000	Environnement ISO 14001 : 2004	Hygiène et Sécurité OHSAS 18001
5.4. – 5.4.2. Planification du SMQ A partir de la stratégie et des objectifs précédents, définir : • L'organisation et les moyens à mettre en œuvre. • La façon d'en vérifier les résultats et de gérer le tout pour le maintien de la qualité.	4.3 : Planification 4.3.4 Programme(s) de management environnemental • Définition des responsabilités • Planification de la mise en œuvre	4.3 : planification 4.3.4 Programme(s) de santé et de sécurité au travail • Définition des responsabilités • Planification de la mise en œuvre
5.5. Responsabilité, autorité et communication 5.5.1. Responsabilité et autorité • L'organisation doit être définie.	4.3.4 Programme(s) de management environnemental 4.4.1 : structure et responsabilité • Définition des responsabilités • Mise en place des ressources	4.4.1 : structure et responsabilité • Définition des responsabilités • Mise en place des ressources
5.5.2. Représentant de la Direction • La qualité doit être gérée et pilotée au plus haut niveau de l'entreprise, par la Direction, qui doit veiller au maintien de la qualité des P/S. • Le Responsable Qualité doit agir en liaison directe avec la Direction. Il doit s'assurer que : - le fonctionnement est défini et efficace - le personnel est motivé.	4.4.1 : structure et responsabilité • Désignation d'un représentant de la Direction, exigences similaires à la qualité	4.4.1 : structure et responsabilité • Désignation d'un représentant de la Direction, exigences similaires à la qualité
5.5.3. Communication interne • Chacun doit recevoir les informations nécessaires pour faire un bon travail, sans erreurs.	4.4.3 : Communication • Communication interne • Traitement des demandes extérieures • Communication vers l'extérieur	4.4.3 : Consultation et communication • Communication interne et information concernant le SMHS • Consultation organisée du personnel en cas de changement ayant des incidences HS
5.6. Revues de Direction La Direction doit s'assurer de l'efficacité globale de ses objectifs, de l'organisation et des méthodes vis-à-vis de la qualité.	4.6 Revue de direction similaire à la qualité 4.5.1 Surveillance et mesurage • Évaluation périodique de la conformité à la réglementation	4.6 Revue de direction similaire à la qualité 4.3.3 Objectifs • Les objectifs HS doivent être passés en revue ainsi que le respect de la réglementation

Assurance de la qualité ISO 9001 : 2000	Environnement ISO 14001 : 2004	Hygiène et Sécurité OHSAS 18001
6 – LE MANAGEMENT DES RESSOURCES		
6.1. Mise à disposition des ressources 6.3. Infrastructure 6.4. Environnement de travail Les moyens nécessaires pour assurer la qualité doivent être mis en place, notamment en ce qui concerne : • Les personnels (cf. ci-après). • Les moyens matériels. • Les infrastructures. • L'environnement de travail (conditions d'ambiance, propreté...), y compris en anticipant les problèmes prévisibles.	4.4.1 : structure et responsabilité • Mise en place des ressources nécessaires pour atteindre les objectifs environnementaux	4.4.1 : structure et responsabilité • Mise en place des ressources nécessaires pour atteindre les objectifs environnementaux
6.2. Personnel • Les compétences des personnels doivent être suffisantes : formation initiale et continue, expérience, savoir-faire... • Pour les postes exigeant des compétences spécifiques : - les besoins en formation, apprentissage... doivent être identifiés - ils doivent être satisfaits - l'efficacité des formations, apprentissages... doivent être vérifiées.	4.4.2 : Formation, sensibilisation et compétence Formation des personnels : • à la politique et au SME de l'entreprise • aux pollutions et risques associés à leurs activités,	4.4.2 : Formation, sensibilisation et compétence Formation des personnels : • à la politique et au SMHS de l'entreprise • aux risques associés à leurs activités • à la prévention et aux procédures d'urgence
7 – REALISATION DU PRODUIT		
7.1. Planification de la réalisation du produit Les différents processus nécessaires à l'obtention des produits doivent être maîtrisés de façon organisée : • Identification des objectifs qualité à atteindre. • Mise en place des travaux, des moyens, de la documentation... nécessaires. • Validation puis vérifications du processus. • Traçabilité.	4.4.6 Maîtrise opérationnelle • identification des opérations concernées par l'environnement • mise en place des procédures nécessaires • indication des critères opératoires • mise en œuvre des exigences associées vis-à-vis des fournisseurs et sous-traitants	4.4.6 Maîtrise opérationnelle • identification des opérations concernées par l'environnement • mise en place des procédures nécessaires • indication des critères opératoires • mise en œuvre des exigences associées vis-à-vis des fournisseurs et sous-traitants

Assurance de la qualité ISO 9001 : 2000	Environnement ISO 14001 : 2004	Hygiène et Sécurité OHSAS 18001
7.2. Processus relatifs aux clients Cet article concerne l'activité commerciale et le traitement des commandes : • Identifier de façon précise les exigences et attentes des clients relatives à la demande exprimée, les informer sur les contraintes et tous les aspects utiles pour eux. • Examiner la conformité de l'offre par rapport à ces attentes et vérifier sa faisabilité, valider l'offre. • Vérifier la conformité de la commande à l'offre et confirmer sa faisabilité. • Informer le client (produits, contrats, problèmes). • Traiter les réclamations et litiges.		
	4.4.7 prévention des situations d'urgence • identification et traitement des accidents potentiels et des situations d'urgence • test et maintien des procédures associées	4.4.7 état d'alerte et réponse à une situation d'urgence • identification et traitement des accidents potentiels et des situations d'urgence • test et maintien des procédures associées
7.3. Conception et développement • Les études et développements doivent être organisés et maîtrisés : - phasage, revues et vérifications - définition des responsabilités. • Les données d'entrée, c'est-à-dire notamment la caractérisation précise des objectifs et des contraintes (besoins clients notamment), doivent être complètes et validées. • Des revues seront effectuées à la fin de chaque étape, en impliquant tous les acteurs concernés. • Les données de sortie, soit les équipements, logiciels... développés, doivent être qualifiés par rapport aux exigences initiales. Les documents de sortie doivent être validés. • Les modifications doivent être gérées.		

Assurance de la qualité ISO 9001 : 2000	Environnement ISO 14001 : 2004	Hygiène et Sécurité OHSAS 18001
7.4. Achats • Les achats doivent approvisionner des produits de qualité, comme nécessaire pour la qualité du produit final et en fonction de leur criticité vis-à-vis d'elle. • Les fournisseurs doivent être choisis en fonction de leur capacité à satisfaire aux exigences requises. • Les commandes doivent comprendre l'ensemble des informations nécessaires au fournisseur, complètes, à jour et validées (y compris en assurance de la qualité). • Les produits achetés doivent être contrôlés.		
7.5. Production 7.5.1. Maîtrise de la production L'entreprise doit prévoir : • Les caractéristiques détaillées du produit. • Des instructions de travail claires et adaptées. • Les équipements nécessaires, ainsi que leur entretien. • Les opérations de maîtrise et de vérification du processus. • Les opérations de fin de production et de livraison. Ceci est applicable à la réalisation, aux stockages, manutentions, emballages, transports, installations, après-vente..., pour les différents produits et services fournis.		
7.5.2. Validation des processus • Il faut identifier les procédés aux résultats non contrôlés, dont les défaillances peuvent ne pas être décelées. Ces procédés doivent faire l'objet de précautions particulières : • Qualification du procédé. • Qualification et suivi réguliers des équipements et du personnel. • Respect des modes opératoires.		
7.5.3. Identification et traçabilité Les produits et leurs pièces doivent être identifiés en tant que de besoin (besoins internes, réglementation, traçabilité pour les audits...) tout au long du processus.		
7.5.4. Propriété du client Préservation des produits appartenant aux clients (pièces, bancs de contrôle, matériels en SAV...).		
7.5.5. Préservation du produit Les produits et ses composants doivent être protégés contre les détériorations (chocs, manutentions...)		

Assurance de la qualité ISO 9001 : 2000	Environnement ISO 14001 : 2004	Hygiène et Sécurité OHSAS 18001
7.6. Maîtrise des dispositifs de mesure et de surveillance - Les besoins en mesure et surveillance doivent être déterminés. - Les appareils de mesure/surveillance (y compris logiciels) doivent avoir des performances adaptées à ces besoins. - Ils doivent être vérifiés, calibrés, entretenus, manipulés et stockés en tant que nécessaire pour garantir leur validité.	4.5.1 Surveillance et mesurage étalonnage en entretien des appareils de mesure	4.5.1 Mesure et surveillance des performances étalonnage en entretien des appareils de mesure
8.3. Maîtrise des produits non-conformes - Les éléments non-conformes doivent être écartés de façon à ne pas être utilisés. - La suite à donner aux matériels non-conformes doit être définie (rebuts, retouche, procédure de dérogation contractuelle...). - Les matériels réparés doivent être vérifiés. - Les non-conformités décelées après livraison doivent faire l'objet d'une procédure adaptée aux conséquences.		
8 – MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION		
8.1. Généralités Les besoins en mesure et surveillance doivent être déterminés de façon à vérifier le bon fonctionnement de l'organisation et le maintien de l'assurance de la qualité.		
8.2. Surveillance et mesure 8.2.1. Satisfaction du client L'entreprise doit suivre la satisfaction de ses clients, comme mesure de la performance de l'organisation mise en place.		
8.2.2. Audits internes Des audits internes doivent être menés régulièrement de façon à vérifier le bon fonctionnement de l'organisation (dont notamment l'adaptation et le respect des règles émises).	4.5.4 Audit du SME Similaire à la qualité	4.5.4 Audit Similaire à la qualité
8.2.3. Surveillance et mesure des processus Surveillance générale du bon fonctionnement des processus.	4.5.1 Surveillance et mesurage - surveillance et mesure : - des rejets et sources de pollutions potentielles - de la réalisation des objectifs - du respect des consignes - du respect de la réglementation - enregistrement des données et analyse globale pour amélioration du système	4.5.1 Mesure et surveillance des performances - surveillance et mesure : - des accidents et mises en danger des personnels - de la réalisation des objectifs - du respect des consignes - du respect de la réglementation - enregistrement des données et analyse globale pour amélioration du système

Assurance de la qualité ISO 9001 : 2000	Environnement ISO 14001 : 2004	Hygiène et Sécurité OHSAS 18001
8.2.4. Surveillance et Mesures du produit • Contrôles de la conformité du produit à ses spécifications contractuelles. • Contrôle final avant livraison vérifiant l'absence d'anomalie.		
8.4. Analyse des données 8.5. Amélioration • Les données « qualité » recueillies doivent être analysées. • Les problèmes rencontrés, ainsi que les risques identifiés, doivent faire l'objet d'actions correctives et préventives de façon à éviter leur retour. • Un processus d'amélioration permanente organisé doit être mis en place.	4.5.2 Non-conformité, action corrective et action préventive • analyse des incidents et corrections • amélioration du système, prévention des risques	4.5.2 Accidents, incidents, non-conformités, actions correctives et actions préventives • analyse des incidents et corrections • amélioration du système, prévention des risques