

ISO 9001 : 2015

## CHAPITRE 5.2

# Politique qualité

*Guide pratique pour la mise en place de votre démarche qualité*

---

Série : Démarche ISO 9001 — §5.2



## § 5.2 — Ce que vous allez apprendre

*Objectifs de cette présentation*



### **Texte de la norme**

Les exigences §5.2 sur la définition et la diffusion de la politique qualité



### **Contenu obligatoire**

Les 4 éléments que doit contenir toute politique qualité conforme



### **Communication**

Comment diffuser la politique à toutes les parties concernées



### **Regard de l'auditeur**

Questions types et preuves attendues lors de l'audit

## § 5.2 — Texte officiel de la norme

ISO 9001:2015 — Verbatim

Exigence normative

**§5.2.1** — La direction doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour une politique qualité qui :

- a) est appropriée à la finalité et au contexte de l'organisme et soutient son orientation stratégique ;
- b) fournit un cadre pour l'établissement des objectifs qualité ;
- c) inclut l'engagement à satisfaire les exigences applicables ;
- d) inclut l'engagement à l'amélioration continue du SMQ.

**§5.2.2** — La politique qualité doit :

- a) être disponible et tenue à jour sous la forme d'une information documentée ;
- b) être communiquée, comprise et appliquée au sein de l'organisme ;
- c) être disponible pour les parties intéressées concernées, le cas échéant.

Source : NF EN ISO 9001:2015 — AFNOR, octobre 2015

## § 5.2 — En clair : construire une politique qualité efficace

Vulgarisation & compréhension pratique

 **Analogie** : La politique qualité est la déclaration d'intention du dirigeant. Elle exprime **POURQUOI** la qualité est importante et dans quelle direction l'organisme s'engage.

### ✓ Ce que DOIT contenir la politique qualité

- Cohérence avec la finalité et le contexte §4.1
- Cadre pour la définition des objectifs §6.2
- Engagement à satisfaire les exigences clients et légales
- Engagement à l'amélioration continue
- Signature du dirigeant (bonne pratique)
- Version et date identifiables

### ✗ Ce que NE DOIT PAS être la politique

- Un texte générique copié d'internet
- Une liste d'objectifs chiffrés (c'est §6.2)
- Un document long que personne ne lit
- Un texte incompréhensible pour les opérateurs
- Un document figé jamais révisé
- Un affichage purement décoratif

 **Point clé** : Une bonne politique qualité tient en 1 page. Elle doit être comprise par TOUS les collaborateurs, du dirigeant à l'opérateur.

## § 5.2 — Structure type d'une politique qualité conforme

Modèle pratique à adapter à votre organisme

EXEMPLE DE STRUCTURE

Version X — Date

### Politique Qualité — [Nom de l'organisme]

#### Notre raison d'être

[Nom] est [activité principale]. Nous nous engageons à fournir des produits/services conformes aux attentes de nos clients dans le respect des exigences légales applicables.

#### Nos engagements qualité

- ✓ Satisfaire et anticiper les besoins clients
- ✓ Respecter les exigences légales et normatives
- ✓ Améliorer en continu nos processus
- ✓ Développer les compétences de nos équipes

#### Cadre pour les objectifs

Cette politique constitue le cadre dans lequel nos objectifs qualité sont définis et révisés annuellement en revue de direction.

#### Diffusion

Communiquée à l'ensemble du personnel, affichée dans nos locaux et disponible sur demande pour nos parties intéressées.

Signature : \_\_\_\_\_ | Le Dirigeant | Date : \_\_\_\_\_

 Adaptez chaque section à votre secteur, vos valeurs et vos enjeux §4.1.

## § 5.2 — Documents & informations documentées

*Ce que vous devez obligatoirement produire*

 La politique qualité est une INFORMATION DOCUMENTÉE OBLIGATOIRE — exigence explicite du §5.2.2a.

### Document Politique Qualité

OBLIGATOIRE

- ✓ Information documentée (format libre)
- ✓ Référencée, versionnée, datée
- ✓ Signée par le dirigeant
- ✓ Révisée lors de chaque revue de direction
- 💡 1 page recommandée — lisible et mémorisable

### Preuves de communication

OBLIGATOIRE

- ✓ Affichage dans les locaux (photo datée)
- ✓ Intégration dans le livret d'accueil
- ✓ Signature de prise de connaissance
- ✓ Publication sur intranet ou site web
- 💡 L'auditeur vérifie que chacun connaît la politique

### Cohérence avec les objectifs §6.2

RECOMMANDÉ

- ✓ Tableau engagement politique ↔ objectif mesurable
- ✓ Chaque engagement se décline en KPI
- ✓ Lien traçable politique → résultats
- 💡 Prouve que la politique n'est pas un document vide

### Historique des révisions

BONNE PRATIQUE

- ✓ Versions avec date et motif de révision
- ✓ Validation par la direction de chaque version
- ✓ Conservation des versions antérieures
- 💡 Prouve que la politique évolue avec le contexte

## § 5.2 — Ce que recherche un auditeur

Préparez-vous à votre audit de certification



### Questions types posées par l'auditeur

« Pouvez-vous me résumer votre politique qualité ? »

« [À un opérateur] Connaissez-vous la politique qualité ? »

« Comment a-t-elle été communiquée aux équipes ? »

« Quand a-t-elle été révisée ? Pour quelle raison ? »

« En quoi est-elle cohérente avec votre contexte §4.1 ? »

« Comment les objectifs découlent-ils de cette politique ? »

« Est-elle disponible pour vos clients ou partenaires ? »



### Preuves attendues

#### → Document formalisé

Version datée, signée, avec les 4 exigences de contenu

#### → Connaissance du personnel

Les collaborateurs interrogés en connaissent l'esprit

#### → Traces de communication

Affichage, e-mail, livret d'accueil, réunion

#### → Révision récente

Cohérente avec les évolutions du contexte

#### → Lien avec les objectifs

Les objectifs §6.2 découlent visiblement de la politique



L'auditeur interroge souvent un opérateur au hasard :  
"Connaissez-vous la politique qualité ?" — Préparez vos équipes !

## § 5.2 — Erreurs fréquentes & bonnes pratiques

*Les pièges à éviter*

### ✗ Erreurs fréquentes

#### Politique générique non contextualisée

Copier-coller d'un modèle sans adaptation au secteur ou aux enjeux réels de l'organisme.

#### Personnel qui ne connaît pas la politique

Affichée mais jamais expliquée. Les opérateurs sont interrogés en audit.

#### Politique non révisée depuis des années

Une politique figée ne reflète plus le contexte actuel. La norme exige qu'elle soit "tenue à jour".

#### Pas de lien avec les objectifs qualité

La politique énonce des engagements mais aucun objectif §6.2 ne leur correspond.

### ✓ Bonnes pratiques

#### Co-construire avec le dirigeant

La politique doit refléter les convictions du dirigeant. Rédigez-la ensemble lors d'un atelier dédié.

#### La faire mémoriser, pas juste afficher

Quelques phrases clés retenues valent mieux qu'un texte ignoré. Présentez-la en réunion d'équipe.

#### Réviser en revue de direction

"Notre politique est-elle toujours adaptée ?" — Question à poser systématiquement §9.3.

#### Décliner chaque engagement en objectif

Pour chaque engagement, définir un objectif chiffré §6.2. La politique devient actionnable.

📌 La politique qualité est la "vitrine" du SMQ — un auditeur la lit en 30 secondes et en tire une première impression sur la maturité de la démarche.



## § 5.2 — Synthèse & plan d'action

*Ce que vous devez mettre en place — étape par étape*

|   |                                                                                                                                                         |                          |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1 | <b>Analyser le contexte §4.1 avant de rédiger</b><br>La politique doit être cohérente avec les enjeux contextuels. Reprendre les résultats PESTEL/SWOT. | Préalable<br>§4.1 validé |
| 2 | <b>Co-rédiger la politique avec le dirigeant</b><br>Atelier 1-2h. Le dirigeant exprime ses engagements, le RQ structure et formalise.                   | Court terme<br>1-2 mois  |
| 3 | <b>Vérifier les 4 exigences de contenu</b><br>Contexte, cadre objectifs, engagement conformité, engagement amélioration continue.                       | Court terme<br>2 mois    |
| 4 | <b>Faire valider et signer par la direction</b><br>Signature du dirigeant, date, version. Conservation de la version précédente.                        | Court terme<br>2 mois    |
| 5 | <b>Diffuser et communiquer à tout le personnel</b><br>Réunion de présentation, affichage, livret d'accueil, intranet. Tracer les preuves.               | Moyen terme<br>3 mois    |
| 6 | <b>Réviser annuellement en revue de direction</b><br>Intégrer la révision dans l'ordre du jour de la revue de direction §9.3.                           | Récurrent<br>annuel      |

## En résumé — §5.2



### Objectif

Formaliser et communiquer les engagements qualité de la direction, cohérents avec la stratégie et le contexte.



### Exigences clés

4 éléments obligatoires de contenu + information documentée disponible + communiquée et comprise par tous.



### Document OBLIGATOIRE

Information documentée obligatoire : datée, signée, versionnée, communiquée et tenue à jour.



### Attente auditeur

Un document adapté au contexte, connu du personnel, cohérent avec les objectifs qualité §6.2.

► Prochain chapitre : §5.3 — Rôles et responsabilités

Série : Démarche ISO 9001 — §5.2

