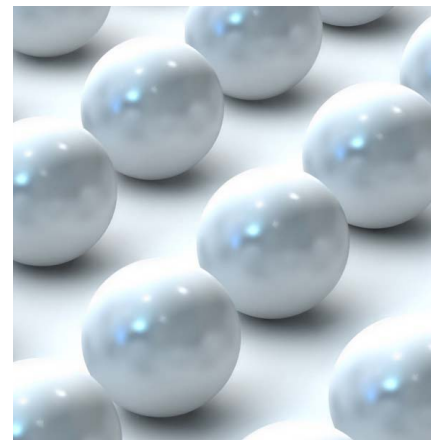


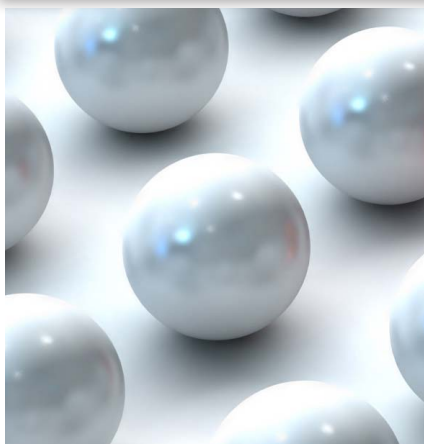
**PROCESSUS**



**CHAÎNE LOGISTIQUE**



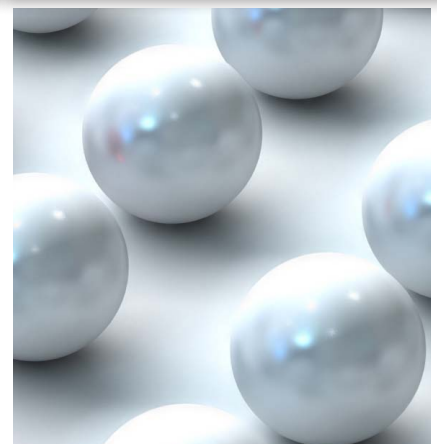
**TALENTS**



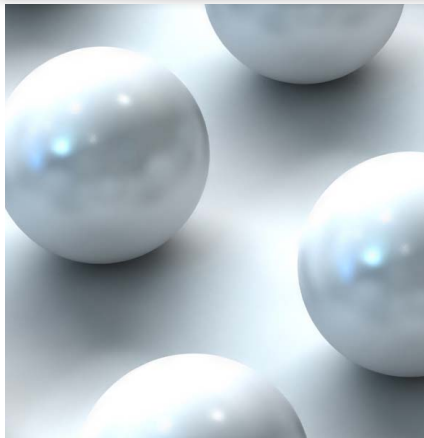
**RELATION CLIENT**



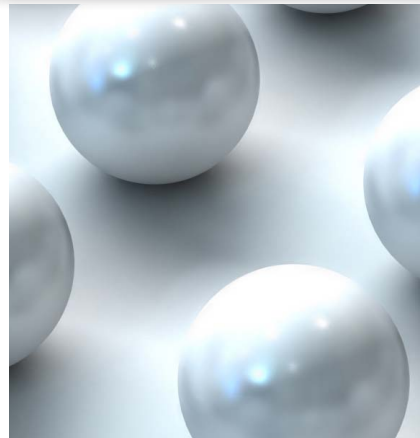
**FURTHER EXCELLENCE**



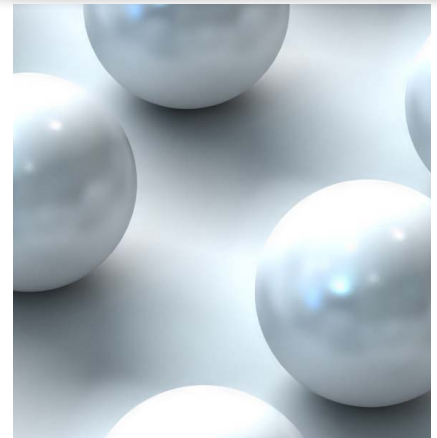
**NORMES GÉNÉRIQUES**



**NORMES INDUSTRIELLES**



**SOLUTIONS PERSONNALISÉES**



**SERVICES DE FORMATION**

# **ISO 9001:2015 CHECKLIST POUR AUTO-ÉVALUATION** **LA TRANSITION À PORTÉE DE MAIN**

# « LA TRANSITION PEUT ÊTRE PLUS FACILE QUE VOUS NE LE PENSEZ. »

– Deborah Cox, D&D Rail Ltd

Selon les retours d'information des clients qui ont réalisé leur audit de transition ISO 9001:2015 avec SGS, nombreux sont ceux qui étaient plus proches des exigences de la nouvelle norme qu'ils ne le pensaient au départ. Suite à ces retours d'information, nous avons créé une checklist d'auto-évaluation résumant les nouveautés de l'ISO 9001:2015.

Cette checklist a été conçue pour vous aider à comprendre précisément ce qui est requis en des termes simples et à identifier les domaines dans lesquels vos activités sont déjà conformes. Elle vous fournira des informations utiles et des conseils pour vos prochaines étapes.

Notez toutefois que la checklist d'auto-évaluation ne constitue en aucun cas une pièce justificative pour votre audit de transition, car nos auditeurs devront confirmer la conformité à la norme durant l'audit.

## COMMENT UTILISER LA CHECKLIST ?

Cette checklist reprend les nouvelles exigences de l'ISO 9001:2015 clause par clause. Dans chaque chapitre, il vous est demandé si vous pensez répondre aux éléments clés des nouveaux critères. Vous avez le choix entre les réponses suivantes :

**Oui** – Vous êtes en mesure de démontrer ce point. Vous devriez réaliser la transition lors de votre prochain audit avec SGS.

**Partiellement** – Vous seriez en mesure de démontrer ce point avec quelques conseils ou de l'assistance. Nous vous recommandons de réaliser la transition lors de votre prochain audit avec SGS.

**Pas encore** – Vous avez encore du travail à faire, voire besoin d'une formation à la SGS Academy pour vous préparer à l'audit.

Vous trouverez les **prochaines étapes** à suivre à la fin de la checklist, lorsque vous connaîtrez mieux votre degré de préparation à la transition.

## CLAUSE 4 - CONTEXTE DE LA SOCIÉTÉ

Le « contexte » de la société (parfois appelé l'environnement de l'entreprise) se réfère à l'ensemble des conditions et facteurs internes et externes susceptibles d'avoir un effet sur l'approche de votre société vis-à-vis de ses produits, services et investissements.

QUESTIONS	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
Avez-vous étudié les enjeux liés aux contextes externe et interne de votre société ?			
Avez-vous pris en compte les produits et services de votre société ?			
Avez-vous déterminé les limites d'application de votre SMQ ?			
Avez-vous pensé à identifier, à surveiller et à revoir les enjeux internes et externes pertinents pour votre société afin de déterminer si votre SMQ sera affecté en cas de changement ?			
Avez-vous pensé à identifier les « parties intéressées » de votre SMQ ?			
Avez-vous pensé à identifier les exigences de ces parties intéressées pertinentes pour le SMQ de votre société ?			
Avez-vous pensé à surveiller et à examiner ces parties intéressées de façon continue ?			
Avez-vous pensé à adopter une approche de processus lors du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration de l'efficacité de votre SMQ ?			
Avez-vous pensé à établir le domaine d'application de votre SMQ ?			

## CLAUSE 5 - LEADERSHIP

Votre direction générale doit désormais afficher une plus grande implication directe dans le SMQ de votre société. La suppression de la nécessité d'un représentant de la direction spécifique a notamment pour objectif de garantir que la responsabilité du SMQ de votre société ne repose pas sur un seul individu. Les exigences relatives à la Politique de qualité de votre société restent les mêmes dans l'ensemble, mais celle-ci doit désormais être en adéquation avec les objectifs et le contexte de votre société.

QUESTIONS	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
La direction générale est-elle impliquée dans la préparation et la réévaluation continue du SMQ ?			
S'assure-t-elle que la Politique de qualité est communiquée au sein de votre société et aux parties concernées ?			
Les responsabilités et autorités sont-elles définies et communiquées par la direction générale ?			
Celles-ci sont-elles comprises au sein de votre société ?			

LA HAUTE DIRECTION PEUT-ELLE DÉMONTRER QU'ELLE	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
s'est chargée de souligner l'importance de se conformer aux exigences de votre SMQ ?			
s'assure que le SMQ atteint les résultats escomptés ?			
veille à l'amélioration continue au sein de votre société ?			
promeut l'approche par les risques et l'orientation client ?			

## CLAUSE 6 - PLANIFICATION

Votre société doit désormais prendre en compte à la fois son **contexte** et les **parties intéressées** lors de la planification et de la mise en œuvre du SMQ. Vous devez identifier les risques et les opportunités susceptibles d'influencer (négativement ou positivement) le fonctionnement et les performances de votre SMQ. Bien que les risques et les opportunités soient à déterminer et à traiter, aucun processus documenté et formel de management des risques n'est obligatoire, et vous êtes libre de choisir le mécanisme d'évaluation que vous jugerez le plus approprié.

QUESTIONS	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
Avez-vous défini des objectifs de qualité mesurables pour les fonctions et niveaux concernés ?			
Ces objectifs sont-ils en adéquation avec la politique de qualité de votre société ?			
Ont-ils été établis pour les processus pertinents et présentent-ils un intérêt pour l'amélioration de la satisfaction client ?			
L'intégrité du SMQ de votre société est-elle maintenue lorsque des modifications sont planifiées et mises en œuvre ?			
Les raisons et les conséquences potentielles des modifications sont-elles prises en compte ?			
Avez-vous identifié les ressources nécessaires pour apporter les modifications ?			

## CLAUSE 7 - RESSOURCES

Vous devez désormais prendre en compte les ressources requises et disponibles aussi bien internes qu'externes pour répondre aux exigences clients, légales et réglementaires. Une plus grande importance doit désormais être accordée aux « ressources » (plutôt qu'aux simples équipements) de surveillance et de mesure.

QUESTIONS	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
Avez-vous déterminé et tenu à jour les connaissances acquises par votre société, notamment par votre personnel, afin de garantir la conformité des produits et services ?			
Pouvez-vous démontrer que vous avez déterminé les compétences requises pour le personnel et que ce dernier satisfait à ces exigences, ou que vous menez des actions pour garantir l'acquisition de telles compétences ?			

Désormais, ces exigences s'appliquent non seulement à vos employés, mais aussi aux tiers externes à votre société, notamment aux sous-traitants/mandataires, ainsi qu'à toute personne impliquée dans l'externalisation des processus et des fonctions.

QUESTIONS	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
Avez-vous conservé les informations documentées requises pour démontrer que tout le personnel sous votre direction est qualifié ?			
Tout le personnel sous votre direction est-il conscient des objectifs de votre société en matière de qualité ainsi que des conséquences d'une non-conformité aux exigences de votre SMQ ?			

POUR LES PERSONNES EXTERNES À VOTRE SOCIÉTÉ, AVEZ-VOUS IDENTIFIÉ	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
les informations à communiquer ?			
les moments où elles doivent être communiquées ?			
le mode de communication de ces informations ?			
les destinataires de telles communications ?			

## À SAVOIR

Les termes **procédures documentées** et **enregistrements** ont tous deux été remplacés par l'expression **informations documentées**. Vous devrez déterminer le niveau d'informations documentées nécessaire pour maîtriser votre SMQ. Le contrôle des **accès** aux informations documentées constitue désormais une exigence spécifique et peut nécessiter une décision concernant l'autorisation de consultation des informations documentées uniquement, ou l'autorisation et la possibilité de consulter et de modifier les informations documentées.

## CLAUSE 8 - RÉALISATION DES ACTIVITÉS

Vous devez désormais maîtriser non seulement la mise en œuvre des processus et les modifications planifiées qui leur sont apportées, mais aussi les modifications non prévues et non planifiées. En cas de modification non prévue, vous devrez démontrer que vous avez identifié tout effet négatif réel ou potentiel et que vous avez mené des actions pour les atténuer.

QUESTIONS	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
Pouvez-vous démontrer que vous avez mis en place des processus spécifiques pour établir les exigences relatives aux produits et services que vous envisagez de proposer aux clients ?			
Pouvez-vous étayer les allégations des produits et services que vous proposez ?			
Avez-vous mis en œuvre un processus de conception pour garantir la fourniture de vos produits et services dans les cas où les exigences relatives à ceux-ci n'ont pas été établies ou définies ?			

Vous devez désormais inclure les « informations issues de conceptions précédentes similaires » en tant qu'éléments d'entrée de la conception, ainsi que les conséquences potentielles de défaillances dues à la nature de vos produits et services et toute norme ou tout code de bonnes pratiques que vous vous engagez à mettre en œuvre.

QUESTIONS	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
Avez-vous adopté une approche par les risques lorsque vous avez déterminé le type et le niveau de contrôles à mettre en place pour vos prestataires externes de processus, de produits et de services ?			
Communiquez-vous à vos prestataires externes les exigences applicables à leur personnel en matière de compétences ?			

Pour des raisons d'identification et de traçabilité, l'accent est désormais mis sur les « éléments de sortie de processus », c'est-à-dire le résultat de toute activité livrable à vos clients externes ou internes, plutôt que sur les produits.

QUESTIONS	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
Êtes-vous capable d'identifier, de vérifier, de protéger et de préserver les propriétés appartenant aux clients et/ou prestataires externes de votre société ?			
Conservez-vous les informations documentées relatives à la libération des produits et services, confirmant que ces derniers répondent aux exigences clients et assurant la traçabilité jusqu'à la (aux) personne(s) ayant autorisé la libération ?			

### À SAVOIR

Les **éléments de sortie de processus** non conformes à leurs exigences doivent être identifiés et maîtrisés. Vous devez conserver les informations documentées décrivant la non-conformité, les actions menées, les dérogations accordées et l'autorité ayant décidé des actions à mener.

## CLAUSE 9 - ÉVALUATION DES PERFORMANCES

Les exigences ont été mieux définies en ce qui concerne les moments où la surveillance et la mesure doivent être réalisées ainsi que les moments où les résultats doivent être analysés et évalués.

QUESTION	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
Pouvez-vous démontrer que vous avez recherché des informations sur la manière dont les clients perçoivent votre société ainsi que vos produits et services ?			

L'approche des audits internes reste essentiellement la même, mais vous devez désormais communiquer les résultats des audits aux responsables concernés de votre société.

## À SAVOIR

Les exigences clés du processus de **revue de direction** restent les mêmes, mais des exigences supplémentaires ont été ajoutées en tant qu'éléments d'entrée. Ces dernières concernent les modifications des enjeux externes et internes pertinents pour votre SMQ, les enjeux des prestataires externes et des parties intéressées pertinentes, ainsi que l'efficacité des actions menées pour traiter les risques et/ou opportunités.

## CLAUSE 10 - AMÉLIORATIONS

Ce nouveau chapitre met l'accent sur la nécessité d'améliorer de manière générale les processus, les produits et services ainsi que les résultats du SMQ, afin de répondre aux exigences et d'augmenter la satisfaction des clients.

QUESTION	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
Pouvez-vous démontrer que vous recherchez activement des opportunités d'améliorer vos processus, produits et services, ainsi que les performances de votre SMQ ?			

Vous devez désormais traiter également les **conséquences** des non-conformités, ce qui témoigne du fait que tous vos processus et/ou toutes vos activités ne présenteront pas le même niveau de risques en termes de capacité de votre société à atteindre ses objectifs.

QUESTIONS	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
Êtes-vous capable de déterminer si une non-conformité pourrait également exister ailleurs au sein de vos processus, produits, services et/ou systèmes, ou si elle est susceptible de se produire ailleurs ?			
Pouvez-vous démontrer l'amélioration continue de l'adéquation, de la pertinence et de l'efficacité de votre SMQ ?			

# VOTRE PROCHAINE ÉTAPE

Nous espérons que cette checklist d'auto-évaluation ISO 9001:2015 vous a aidé à mieux comprendre les changements de cette nouvelle norme et ce que vous devez faire pour réussir votre transition.

Vous trouverez ci-dessous des indications sur votre prochaine étape en fonction de vos résultats.

Si vous avez répondu <b>Oui</b> à la plupart (ou à la totalité) des questions (avec une minorité de <b>Partiellement</b> ) :	Si vous avez répondu <b>Partiellement</b> à la plupart des questions, avec une minorité de <b>Oui</b> et de <b>Pas encore</b> :	Si vous avez répondu <b>Pas encore</b> à la plupart des questions, avec une minorité de <b>Oui</b> ou de <b>Partiellement</b> :
<p>Félicitations ! Vous êtes prêt pour un audit de transition avec SGS.</p> <p>Écrivez-nous à <a href="mailto:fr.certification@sgs.com">fr.certification@sgs.com</a>.</p> <p>Vous pouvez également nous contacter pour vous assister dans votre transition.</p>	<p>Un gap analysis aiderait votre société à identifier les domaines sur lesquels elle doit travailler et lui fournirait des méthodes concrètes pour y parvenir.</p> <p>Contactez-nous directement afin de faire le point ensemble.</p>	<p>Il semble rester quelques domaines dans lesquels vous n'êtes pas encore à jour avec la nouvelle norme, mais vous pouvez y remédier de plusieurs façons.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>SGS Academy</b> – La SGS Academy propose de nombreuses formations pour la transition ISO 9001:2015. Destinées aux sociétés déjà certifiées ISO 9001 dans sa version précédente, ces formations d'un jour permettent de comprendre les nouveautés en peu de temps. Contactez-nous : <a href="mailto:fr.formation@sgs.com">fr.formation@sgs.com</a>.</li><li>• <b>Services de conseil d'experts produits SGS</b> – Vous pouvez également approfondir vos connaissances sur la nouvelle norme en demandant conseil à l'un de nos experts par téléphone.</li><li>• <b>Gap Analysis</b> – L'analyse des lacunes est une excellente méthode pour identifier les domaines à améliorer et connaître les moyens d'y parvenir.</li></ul>

## LES RESSOURCES POUR VOTRE TRANSITION ISO 9001:2015

L'audit de transition ne devrait pas être une source de préoccupation, mais certains aspects de la nouvelle norme peuvent vous sembler complexes. SGS s'engage à faciliter la transition ISO 9001:2015 autant que possible et à fournir à ses clients des ressources et des informations à jour sur notre site Internet [www.sgs.com](http://www.sgs.com).

Vous y trouverez les ressources suivantes :

- Guide de l'ISO 9001:2015
- Webinaires sur la transition ISO 9001:2015
- Études de cas clients

---

Pour une transition optimale vers l'ISO 9001:2015, écrivez-nous à [fr.certification@sgs.com](mailto:fr.certification@sgs.com) ou rendez-vous sur notre site Internet [www.sgs.com](http://www.sgs.com).

**WWW.SGS.COM**  
**WWW.SGSGROUP.FR**

**WHEN YOU NEED TO BE SURE**

