



Nîmes le 20/11/08

ISO 9001 version 2008

Principales évolutions

Sylvain PORTAL
Délégation Languedoc-Roussillon

afnor
GRUPE

SOMMAIRE



- LE CONTEXTE
- LA NORME ISO 9001: 2008 (FDIS)
- LES MODALITES DE TRANSITION
- LA NORME ISO 9004
- LA NORME ISO 19011
- 2008...Et après ?



Le contexte



LE CONTEXTE



**Evolution positive de la norme ISO 9001 : V87 → V94 → V2000
mais 7 ans après la publication de la V2000...**

... des problèmes de compréhension

... des problèmes d'application

**... une focalisation sur les exigences managériales...
(impact sur l'implication de la Direction dans la Démarche ?)**

...au détriment des exigences opérationnelles.

LE CONTEXTE

Un peu d'histoire



- 1987 : Publication de la 1ère version des normes ISO 9000
- 1994 : Révision phase 1 -> premier toilettage
- **2000** : Publication des ISO 9000, 9001 et 9004
- 2003 : Décision de lancement de la revue des ISO 9001 et ISO 9004
- **2008** : Publication FDIS, puis ISO 9001 (à venir)

- 2009 : Révision d'ISO 9004 « Performance durable »
- 2012 ? : Révision cohérente ISO 9001 – ISO 14001

LE CONTEXTE

Pourquoi une révision ?



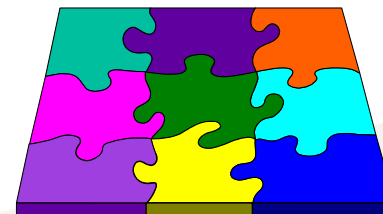
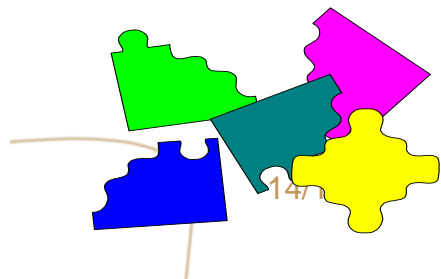
- Chaque norme internationale doit faire l'objet d'un **examen systématique** en vue de déterminer s'il convient de la confirmer, de la réviser/amender, de l'annuler.
 - ➔ les normes sont modifiées régulièrement afin de mieux répondre à l'évolution du marché et des besoins des organismes.

- En octobre 2003, l'ISO/TC 176/SC 2 a conduit un examen systématique de la norme ISO 9001:2000.
 - ➔ Les membres de l'ISO ont alors décidé **d'amender la norme ISO 9001.**

LE CONTEXTE

Les objectifs majeurs

- Améliorer la compréhension de la version actuelle de l'ISO 9001:2000
- Améliorer la compatibilité avec la dernière révision de la norme ISO 14001:2004 système de management environnemental.
- Faciliter l'intégration de la norme ISO 9001 avec d'autres normes de systèmes de management



La norme ISO 9001 : 2008

Un toilettage ?



La norme ISO 9001 Version 2008

Ce qui ne change pas ...



Les pré-requis suivants s'appliquent au processus d'amendement :

- 👉 Le modèle et l'approche processus sera maintenu comme défini dans l'ISO 9001:2000.
- 👉 La norme amendée restera générique et sera applicable à toutes tailles et types d'organismes quel que soit le secteur.
- 👉 Le titre et le domaine d'application de l'ISO 9001:2000 resteront inchangés.
- 👉 Les Principes de management de la Qualité contenus dans l'ISO 9000:2000 resteront inchangés pour cet amendement.
- 👉 La structure complète de la norme restera inchangée.



La norme ISO 9001 Version 2008

Ce qui ne change pas ...



- **PAS DE NOUVELLES EXIGENCES**
- **APPROCHE PROCESSUS CONFIRMEE**
- **MAINTIEN ET AMELIORATION DE LA COMPATIBILITE AVEC LA
DERNIERE REVISION DE L' ISO 14001 : 2004**

La norme ISO 9001 Version 2008

Les évolutions



- UN RENFORCEMENT DE LA NOTION DE **CONFORMITE PRODUIT**
- UNE MEILLEURE PRISE EN COMPTE DES **PROCESSUS EXTERNALISES**
- UNE **CLARIFICATION REDACTIONNELLE** DE CERTAINES EXIGENCES – Exemples
 - ➔ (6.4) Environnement de travail
 - ➔ (8.2.1) Mesure de la satisfaction client
- DES **PRECISIONS** APPORTEES AUX EXIGENCES DE LA NORME
 - ➔ (Introduction) Notion de risque
 - ➔ (5.5.2) Représentant de la direction
 - ➔ (6.2.2) Efficacité des acquisitions de compétences
 - ➔ (8.5.2 et 3) Efficacité des AC et AP



■ UN RENFORCEMENT DE LA NOTION DE **CONFORMITE PRODUIT**

- Dans l'introduction,
 - ✓ il est rappelé que les exigences client, les exigences légales et réglementaires et internes sont **les exigences applicables au produit** auxquelles doit se conformer l'organisme.

- Dans le domaine d'application,
 - ✓ la notion de produit est étendue au **produit destiné à, ou exigé par**, un client, ainsi qu'à tout élément issu des processus de réalisation de produits.

- Dans l'ensemble du document,
 - ✓ l'expression « Qualité produit » a été remplacée par « **la conformité aux exigences relatives au produit** ».



■ UNE MEILLEURE PRISE EN COMPTE DES PROCESSUS EXTERNALISES

Ajout de 2 notes (4.1):

- ➔ (Note 2) Pour définir les processus externalisés : « Un processus externalisé est identifié comme un processus **nécessaire** au système de management de la qualité de l'organisme, mais **dont la mise en œuvre est confiée à une partie externe à l'organisme.** »

- ➔ (Note 3) Pour rappeler :
 - que l'assurance de la maîtrise **ne dégage pas l'organisme de sa responsabilité** de répondre à toutes les exigences légales et réglementaires,
 - quels sont **les facteurs** pouvant influencer le type et la nature de la maîtrise devant être appliquée au processus externalisé.

La norme ISO 9001 Version 2008

Les évolutions



- **UNE CLARIFICATION REDACTIONNELLE DE CERTAINES EXIGENCES** par l'introduction de notes (informatives)

Exemples

→ (6.4) **Environnement de travail**

- ❖ Ajout d'une note visant à expliquer l'expression « environnement de travail » en donnant **des exemples** d'environnement de travail pour réaliser la conformité aux exigences du produit.

→ (8.2.1) **Mesure de la satisfaction client**

- ❖ Ajout d'une note visant à expliquer que cette satisfaction ne s'évalue **pas uniquement au travers d'enquête de satisfaction** mais peut intégrer d'autres outils/méthodes du type données transmises par le client sur la qualité d'un produit, analyse de marchés perdus, analyse des réclamations, rapports émanant de distributeurs ...

La norme ISO 9001 Version 2008

Les évolutions



■ DES PRECISIONS APPORTEES AUX EXIGENCES DE LA NORME

→ L'ajout de la notion de risque dans l'introduction

- ✓ a pour objet de souligner que la décision de mettre en place un système de management de la qualité passe par l'analyse de son environnement et des risques associés.

À noter :

- cette notion de risque est présente de manière informelle dans l'ISO 9001.
- par exemple, utilisation de l'expression « mesurer/évaluer l'incidence ... sur la conformité aux exigences relatives au produit »

→ Le représentant de la direction doit faire partie de l'encadrement de l'organisme (5.5.2)

- ❖ La plupart des organismes nomment déjà un représentant de la direction qui est membre de leur propre équipe de direction. Quelques sociétés dans le passé ont externalisé le rôle de « Représentant de la Direction » à quelqu'un d'un organisme différent ou même à leur conseil. Ce changement de texte tend à viser cette pratique et limiter le recours à celle-ci.



■ DES PRECISIONS APPORTEES AUX EXIGENCES DE LA NORME (suite)

→ Évaluer l'efficacité des acquisitions de compétences dans le cadre des actions de formation (6.2.2)

❖ Dans l'ISO 9001 : 2008, l'expression « pourvoir à la formation ou entreprendre d'autres actions pour satisfaire ces besoins » a été remplacée par « pourvoir à la formation ou entreprendre d'autres actions **pour acquérir les compétences nécessaires** » afin de clarifier et rappeler l'objectif de l'exigence, à savoir l'acquisition de compétences spécifiques.

→ Évaluer l'efficacité des actions correctives et préventives (8.5.2 et 8.5.3)

❖ L'ISO 9000 : 2005 définit la « revue » comme l'activité pour évaluer l'efficacité d'un sujet à atteindre des objectifs établis. Cependant, la « revue » dans cette exigence a souvent été interprétée comme une vérification pour voir si une mesure était mise en œuvre, au lieu d'évaluer son efficacité. Elle a été clarifiée pour que l'efficacité de l'action corrective / préventive soit comparée à **un critère à atteindre, donc à déterminer**.



1 Domaine d'application

1.1 Généralités

NOTE 1 Dans la présente Norme internationale, le terme « produit » s'applique au produit destiné à, ou exigé par, un client ou aux processus de réalisation du produit. Cela s'applique à tout élément issu des processus de réalisation de produits, y compris les achats.



4.1 Exigences générales

L'assurance de la maîtrise des processus externalisés ne dégage pas l'organisme de sa responsabilité de conformité à toutes les exigences des clients et à toutes les exigences légales et réglementaires.



4.1 Exigences générales

NOTE 2 : « Un processus externalisé est identifié comme un processus nécessaire au système de management de la qualité de l'organisme, mais dont la mise en œuvre est confiée à une partie externe à l'organisme. »



5.5.2 Représentant de la direction

La direction doit nommer un membre de l'encadrement de l'organisme qui, nonobstant d'autres responsabilités, doit avoir la responsabilité et l'autorité en particulier pour...



6.2.2 Compétence formation et sensibilisation



L'organisme doit

- a) déterminer les compétences nécessaires pour le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la conformité aux exigences relatives au produit ;
- b) le cas échéant, pourvoir à la formation ou entreprendre d'autres actions pour acquérir les compétences nécessaires ;
- c) assurer que les compétences nécessaires ont été acquises ;



6.4 Environnement de travail

NOTE : L'expression « environnement de travail » se rapporte aux conditions dans lesquelles le travail est effectué, y compris les conditions physiques, environnementales et d'autres facteurs (tels que le bruit, la température, l'humidité, l'éclairage ou les conditions climatiques).



7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit :

NOTE : Les activités après livraison comprennent, par exemple, les actions au titre des dispositions de la garantie, les obligations contractuelles telles que les services de maintenance, et les services complémentaires tels que le recyclage ou l'élimination finale.



8.2.1 Satisfaction du client

NOTE : La surveillance de la perception du client peut comprendre l'obtention d'éléments d'entrée issus, par exemple, d'enquêtes de satisfaction des clients, de données transmises par le client sur la qualité du produit livré, d'enquêtes d'opinion des utilisateurs, d'une analyse des marchés perdus, de compliments, de réclamations au titre de la garantie, de rapports émanant de distributeurs.

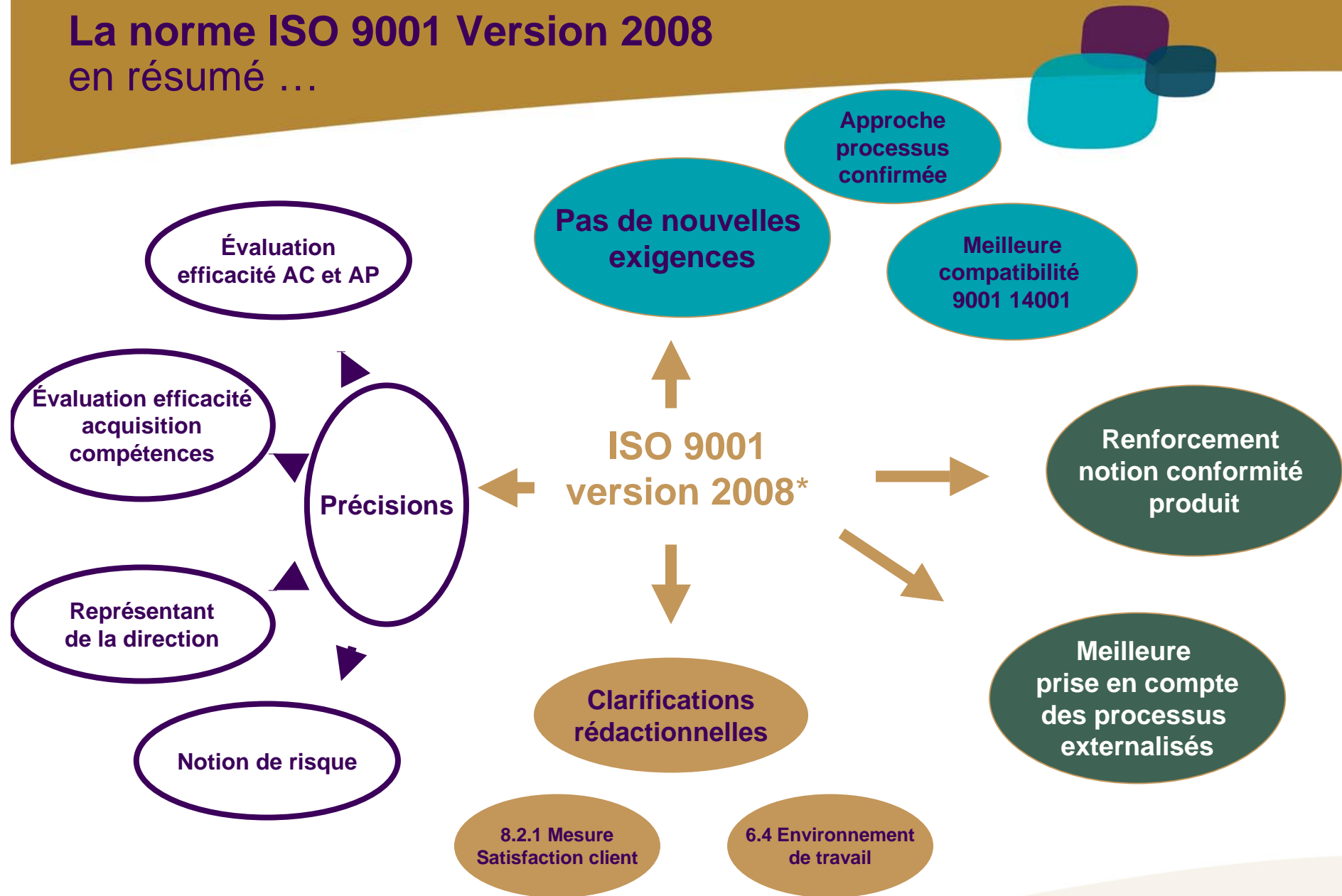


8.5.2 / 8.5.3 Actions correctives / Actions préventives

Une procédure documentée doit être établie afin de définir les exigences pour :

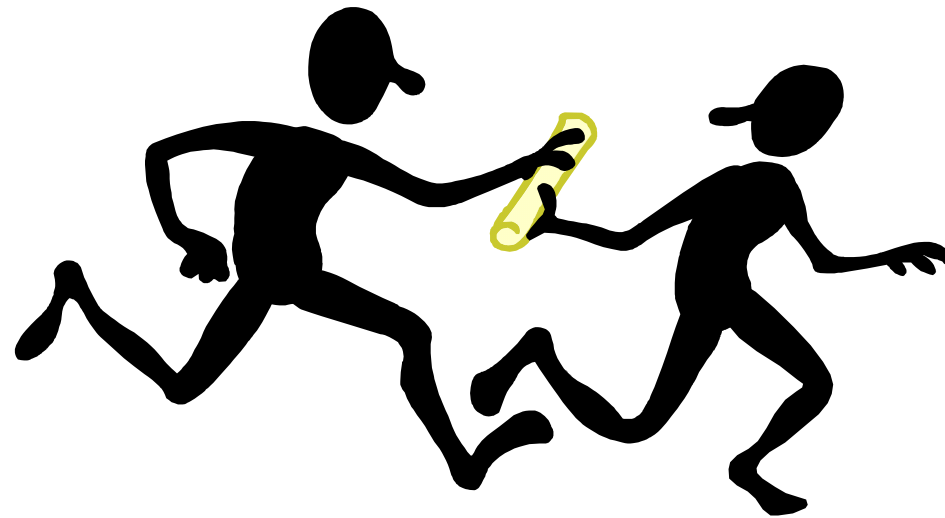
e) Évaluer l'efficacité des actions correctives / Préventives mises en oeuvre

La norme ISO 9001 Version 2008 en résumé ...





Les modalités de transition





- Le FDIS est disponible depuis :
 - début août 2008 en version anglaise
 - début septembre 2008 en version française

- La publication de la norme ISO 9001 : 2008 est prévue entre le **1er novembre 2008** (date cible) et le 15 novembre 2008

LES MODALITES DE TRANSITION

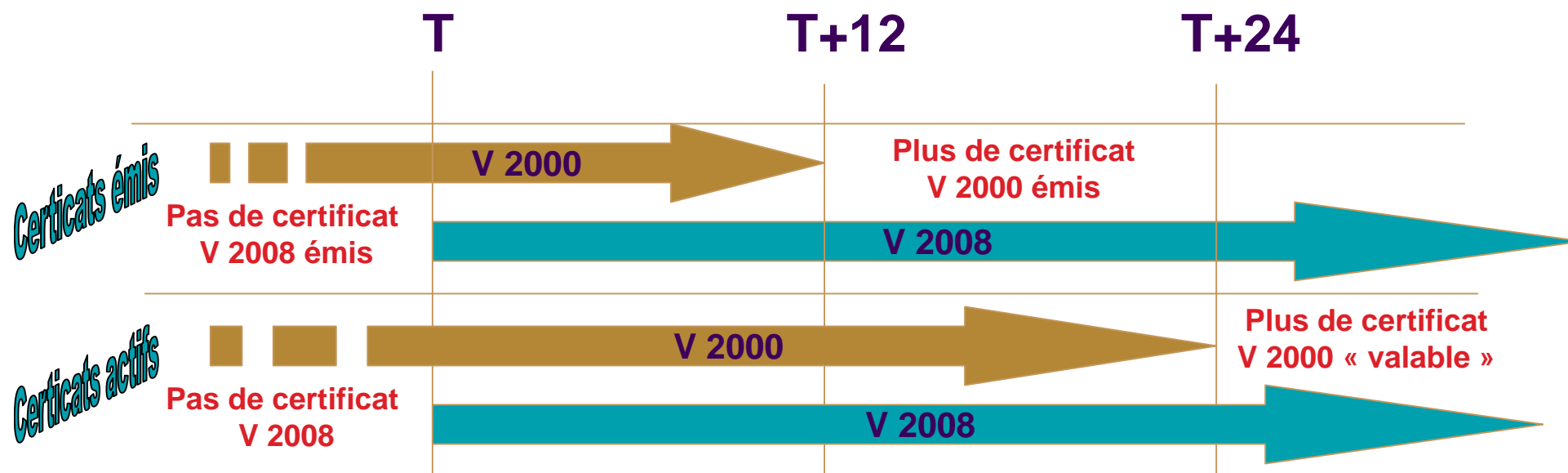
Les directives ISO / IAF



- Aucune certification selon l'ISO 9001:2008 ne sera accordée avant la publication officielle de l'ISO 9001:2008
- Le certificat de conformité à l'ISO 9001:2008 sera émis après réalisation d'un **audit de suivi ou de renouvellement** selon l'ISO 9001:2008
- Un an après la publication de l'ISO 9001:2008 toutes les certifications décernées (nouveau certificat ou certificat renouvelé) devront l'être selon l'ISO 9001:2008
- Vingt-quatre mois après la publication par l'ISO de l'ISO 9001:2008, tout certificat existant, émis selon l'ISO 9001 : 2000, ne sera plus valable.

LES MODALITES DE TRANSITION

Les directives ISO / IAF



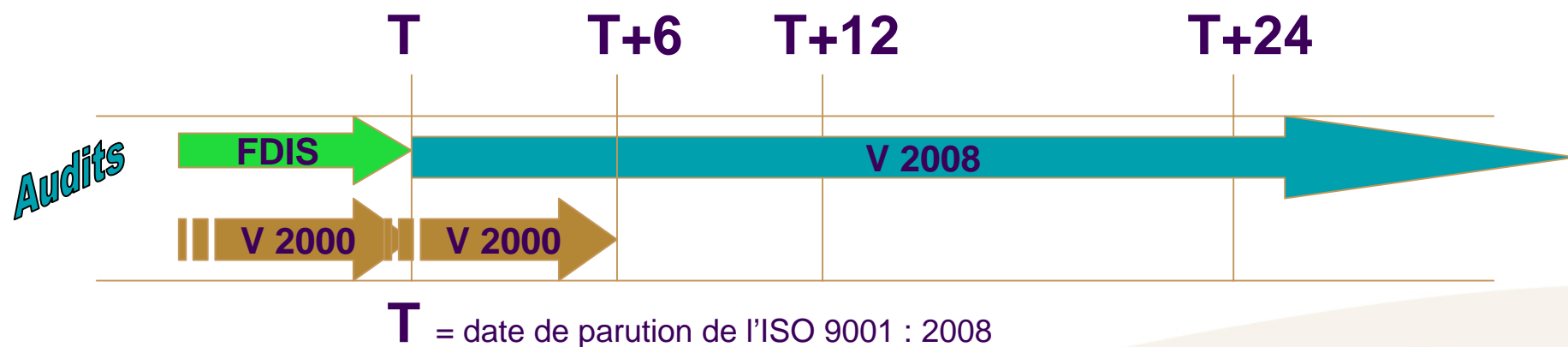
T = date de parution de l'ISO 9001 : 2008 (novembre 2008)

LES MODALITES DE TRANSITION

La position d'AFNOR Certification



- Dès aujourd'hui, des audits peuvent être menés sur la base du FDIS
- Dès la parution de l'ISO 9001 : 2008
 - **tous les audits sont organisés selon la version 2008**,
A la demande du client, possibilité d'audit en version 2000 jusqu'à T + 6 mois
 - **pour les audits déjà organisés en V2000**, à la demande du client, ils peuvent être « transformés » en audit selon la version 2008



LES MODALITES DE TRANSITION

Cas particulier des audits selon le FDIS



Réalisation d'un audit selon le FDIS

→ Condition

- Sur demande de l'organisme

→ Modalités

- Audit selon le FDIS
- Émission d'une attestation d'éval. / FDIS
- Au jour de la parution de la norme :
 - Identification des éventuelles différences entre ISO 9001 : 2008 et le FDIS
 - Si pas de différence significative : édition d'un certificat ISO 9001 : 2008 , sur la base de l'attestation FDIS
 - Si différence, nécessitant complément d'audit :
 - organisation d'un complément d'audit pour passage à la version 2008
 - attente du prochain audit pour concrétiser le passage à la nouvelle version



La norme ISO 9004

Vers un management global ?



ISO 9004 : REVISION



☞ ISO 9004 n'est pas bien connue par les organismes et les utilisateurs.

☞ ISO 9004 n'est pas ou peu utilisée.



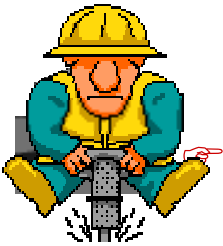
☞ ISO 9004 est perçue comme un guide d'application de la norme ISO 9001 du fait du couple cohérent.

☞ ISO 9004 ne répond pas ou plus aux besoins et attentes actuels des organismes (système de management global, Intégration des systèmes de management, management des risques, prise en compte des principes du Développement Durable,..etc.).

Plus qu'une révision: un repositionnement....?



- Repositionner la norme ISO 9004 comme le document chapeau de tous les normes de la famille ISO 9000.
- Changer le titre de la norme.
- Supprimer le couple cohérent (version 2000) pour éviter que la future norme ne soit perçue comme un guide d'application de la norme ISO 9001.
- Prendre en compte la vision stratégique du « top » management et sa convergence avec le management opérationnel.
- Fournir des lignes directrices au management stratégique et au management opérationnel pour permettre le succès durable de l'organisme.



Plus qu'une révision: un repositionnement....?



● Le modèle est destiné à encourager et faciliter :

- La définition des Missions et la Vision de l'organisme.
- Le déploiement de la stratégie.
- Le caractère durable, la responsabilité sociale de l'organisme.
- Les retours d'informations de sources internes et externes.
- L'innovation et la flexibilité, l'agilité de l'organisme.
- La gestion des connaissances/compétences.
- La gestion du risque.
- L'amélioration.
- Les Liens entre les résultats et les objectifs défini.





Managing for sustainability – A quality management approach

- Introduction
- 1 Domaine d'application
- 2 Références normatives
- 3 Termes et définitions
- 4 Management pour une compétitivité durable
- 5 L'environnement de l'organisme
- 6 Formulation de la stratégie et de la politique, Planification et déploiement
- 7 Ressources
- 8 Management des processus
- 9 Mesures et analyse
- 10 Apprentissage, amélioration et innovation
- Annexe A : outil d'évaluation de la maturité
- Annexe B : tables pour l'évaluation des niveaux de maturité

ISO 9004 : PLANNING DES TRAVAUX



**Février
2006**

→ Working Draft (WD)

2007

→ Committee Draft, version 1 (CD.1)

→ Committee Draft, version 2 (CD.2)

→ Committee Draft, version 3 (CD3)

**Juillet
2008**

→ Draft International Standard (DIS)

2009

→ Final Draft International Standard (FDIS)

→ International Standard (IS)

La norme ISO 19011

*Vers une norme générique
pour l'audit des systèmes
de management ?*

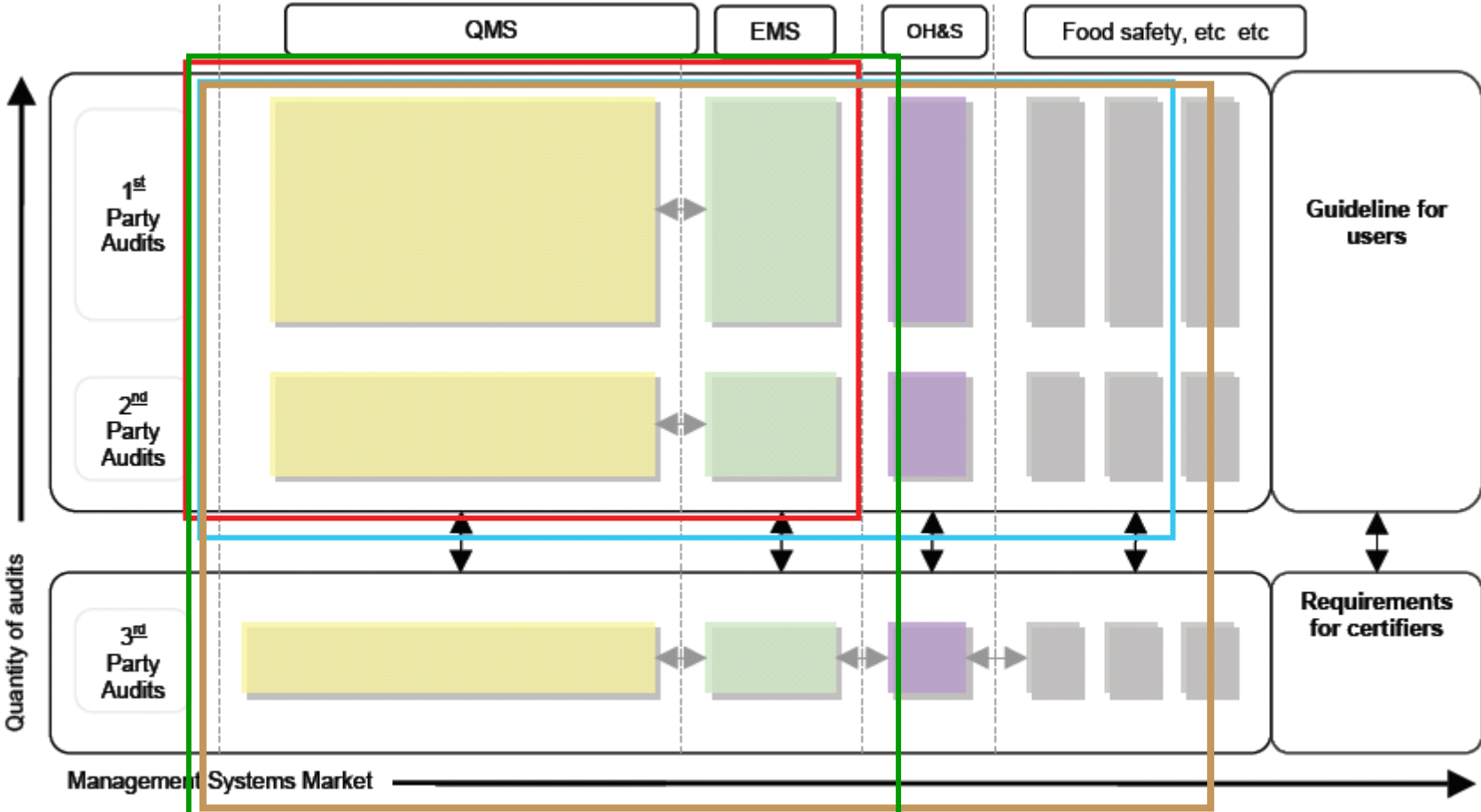




■ Principales orientations :

- ➔ Réduire le périmètre de la norme ISO 19011 uniquement aux audits de 1ère (audits internes) et 2nde partie (audits externes réalisés par des parties ayant un intérêt à l'égard de l'organisme, comme les clients, ou d'autres personnes agissant en leur nom).
- ➔ Transférer les paragraphes relatifs aux audits de 3ème partie dans la norme ISO/CEI 17021-2 en cours de développement au niveau du CASCO.
- ➔ Maintenir le périmètre actuel (Qualité et environnement) ou faire de l'ISO 19011 une norme générique relative à l'audit non limitée à la qualité et à l'environnement.
- ➔ Améliorer les lignes directrices.
- ➔ Renforcer les paragraphes relatifs aux compétences des auditeurs

Révision de l'ISO 19011

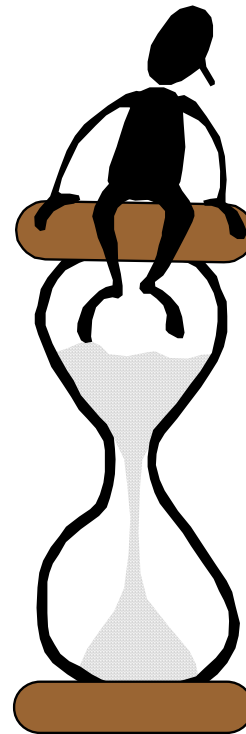


Two of various possibilities as new scope in 19011





2008...Et après ?



Idée : Plateforme d'échanges régionale 9001 / 9004 (2012)



ISO 9001/9004 : Management de la qualité et de la performance





UNO ED 765
CORRANI



Délégation Régionale de l'AFNOR en Languedoc-Roussillon :
Coupole Sud
329 rue Léon Blum
34000 MONTPELLIER
Tel : 04 99 52 24 00
Fax : 04 99 52 24 01
delegation.montpellier@afnor.org