



ISO 9001

ISO 9001

**Qu'en attendre
dans la chaîne
d'approvisionnement ?**

ISO 9001

**Qu'en attendre
dans la chaîne
d'approvision-
nement?**

ISO 9001.....

En tant que responsable de la sélection de fournisseurs ou de la prise de décisions d'achat, il se peut que vous ayez vu ou utilisé des produits et services mis en avant en faisant référence à ISO 9001:2015, ou tout simplement à « ISO 9000 ».

Que vaut cette référence ? En quoi vous concerne-t-elle ? Comment être certain que vos fournisseurs comprennent ce que vous attendez d'eux et qu'ils soient constamment en mesure de vous procurer les produits et services qui répondent à vos besoins et à vos attentes ? Les paragraphes qui suivent apportent les réponses à ces questions et expliquent comment tirer le meilleur parti de l'outil ISO 9001 dans la chaîne d'approvisionnement.





En quoi consiste la norme **ISO 9001** ?

ISO 9001 est une Norme internationale qui spécifie les exigences fondamentales auxquelles doit satisfaire le **système de management de la qualité (« SMQ »)** d'une entreprise ou d'un organisme. Publiée par l'Organisation internationale de normalisation (ISO), cette norme s'inscrit dans une famille de normes, la « série ISO 9000 ».

En indiquant être « certifiés ISO 9000 » ou dotés d'un « SMQ conforme à ISO 9000 », vos fournisseurs sous-entendent en général qu'ils ont mis en place un SMQ répondant aux exigences d'ISO 9001, la seule norme de la famille ISO 9000 qui se prête à la démarche d'évaluation de la conformité. Il faut toutefois garder à l'esprit que l'ISO s'occupe d'élaborer et de publier des normes. Par conséquent, l'ISO ne délivre pas de « certifications » aux organismes, comme il sera expliqué dans une partie ultérieure.

ISO 9001 a pour objectif de préciser un ensemble d'exigences qui, si elles sont dûment respectées, sont un gage de confiance que votre fournisseur est en mesure de vous livrer systématiquement des produits et services qui :

- Répondent à vos besoins et à vos attentes
- Sont conformes à la réglementation en vigueur

ISO 9001 adopte une approche de la qualité fondée sur le risque (« préventive ») qui couvre un éventail d'aspects, y compris l'engagement qualité de la direction du fournisseur, son écoute client, l'adéquation de ses ressources, la compétence de son personnel, la gestion des processus (de production, de prestation de services, d'administration et de soutien), la planification de la qualité, la conception des produits et services qu'il fournit, la revue des commandes entrantes, les achats, la surveillance et la mesure adéquates de ses processus, produits et services pour veiller à la conformité, les modalités de traitement

des réclamations de ses clients, les mesures correctives, ainsi que la poursuite d'une démarche d'amélioration continue du SMQ. Le fournisseur se doit, enfin, de surveiller la façon dont vous percevez la qualité des produits et services qu'il vous fournit.

ISO 9001 ne spécifie pas d'exigence concernant les produits et services que vous achetez. Il vous appartient d'énoncer clairement vos propres besoins et attentes à votre fournisseur. Vous pouvez, par exemple, faire référence à des spécifications de produits et services, à des dessins, à des normes nationales ou internationales, à des catalogues de fournisseurs ou à d'autres documents.

Que signifie «**conformité à ISO 9001**»?

Cela signifie que votre fournisseur a établi une approche systématique pour le management de la qualité et qu'il gère ses activités de manière à ce que vos besoins soient clairement compris, pris en compte et satisfaits. Il convient toutefois de ne pas confondre la déclaration de conformité à ISO 9001 et une déclaration de conformité du **produit** ou du **service**.



En quoi **la norme ISO** **vous aide-t-elle** à choisir un fournisseur?

ISO 9001 définit un certain nombre d'exigences concernant le processus d'achat dans lequel vous intervenez en tant que client. Ces exigences portent sur les aspects suivants :

- Les informations relatives aux achats que vous devez transmettre au fournisseur afin que celui-ci comprenne clairement vos besoins
- Toute approbation spécifique éventuellement nécessaire pour confirmer que les produits et services fournis satisferont vos exigences, ainsi que toute activité de surveillance ou d'inspection que vous pourriez demander de réaliser dans les locaux du fournisseur





En tant qu'acheteur, il vous appartient de bien spécifier au fournisseur ce que vous voulez obtenir. Ce processus impliquera peut-être l'aide de vos propres techniciens (les utilisateurs), sans quoi vous risquez d'obtenir un produit ou un service qui, tout en répondant aux exigences stipulées et aux prescriptions réglementaires applicables, sera totalement inapproprié pour la finalité prévue. Il vous faudra donc, en tout premier lieu, vous attacher à spécifier ce dont vous avez besoin dans l'optique de l'utilisation prévue du produit ou service.

Pour vous aider dans cette tâche, vous devez vous poser les questions suivantes :

- Sur quel produit ou service spécifique porte votre achat ?
- Quel impact ce produit ou service a-t-il sur vos activités ?
- À quels risques votre entreprise sera-t-elle exposée si vous rencontrez des problèmes avec ce produit ou service ?
- Comment pouvez-vous être sûr que le produit ou service qui vous sera livré répond bien à vos exigences ?
 - ▶ Que savez-vous de votre fournisseur, de sa réputation, de ses antécédents ?
 - ▶ Quel niveau de confiance vous faut-il quant à l'aptitude de votre fournisseur à vous livrer avec régularité un produit ou service conforme ?
 - ▶ Si vous jugez que la conformité à ISO 9001 est un critère important (sur la base de votre évaluation des risques associés aux produits et services achetés), comment pouvez-vous être sûr que votre fournisseur est doté d'un SMQ conforme aux exigences d'ISO 9001 ?
 - ▶ Les produits et services que vous recherchez sont-ils couverts par le SMQ de votre fournisseur ? (Pour le savoir, il vous faudra peut-être obtenir une copie du certificat ou de la déclaration de conformité de votre fournisseur !)

Comment avoir la certitude de la conformité ISO 9001 de votre fournisseur?

Plusieurs éléments permettent d'attester la conformité d'un SMQ aux exigences d'ISO 9001, à savoir :

- **« Déclaration de conformité par le fournisseur »** : document établi par le fournisseur lui-même, généralement validé par des signatures officielles, stipulant que le SMQ mis en place répond aux exigences d'ISO 9001. Cette déclaration peut être fondée sur le système d'audit interne du fournisseur ou sur des audits menés par une seconde ou une tierce partie
- **Évaluation par seconde partie** : évaluation directe effectuée par le client (vous, par exemple, ou par un autre client jugé digne de confiance) afin de vérifier si le SMQ du fournisseur répond aux exigences d'ISO 9001 et à vos propres exigences – solution adoptée parfois dans les transactions contractuelles entre entreprises.
- **Évaluation par tierce partie** (appelée aussi **certification** ou **enregistrement**) : le fournisseur demande à une tierce partie impartiale (un **organisme de certification** ou **d'enregistrement**) de procéder à une évaluation visant à vérifier la conformité aux exigences d'ISO 9001. Ce tiers délivre ensuite au fournisseur un certificat indiquant le champ d'application du SMQ et attestant la conformité à ISO 9001.
- Pour consolider encore les gages de confiance, certains organismes de certification sont **accrédités** par des organismes d'accréditation agréés sur le plan national ou international, qui vérifient l'indépendance de l'organisme de certification et son aptitude à mener à bien le processus de certification. De nombreux organismes d'accréditation gèrent des arrangements multilatéraux sous l'égide de l'IAF (Forum international de l'accréditation) pour promouvoir une reconnaissance mutuelle à l'échelle mondiale, à l'appui des principes de libre-échange de l'Organisation mondiale du commerce. La **Figure 1** indique ces différents moyens.

Forum international de l'accréditation (IAF)

L'IAF est une association d'**organismes d'accréditation** et autres **parties intéressées** dans le monde œuvrant de concert pour promouvoir la confiance et la rigueur dans le processus d'accréditation et de certification ISO 9001.

Organisme d'accréditation

Le processus d'accréditation apporte un surcroît de confiance dans le fait que **l'organisme de certification dispose de la compétence** et de l'intégrité nécessaires **pour émettre un certificat ISO 9001**. L'accréditation est normalement effectuée par un organisme d'accréditation national ou régional dont la marque d'accréditation figurera sur le certificat.

Organisme de certification/enregistrement

Un moyen courant permettant à un fournisseur d'apporter la preuve de sa conformité à ISO 9001 est d'avoir recours à un processus de certification indépendant (« par tierce partie »). Un **organisme de certification procède à un audit** du fournisseur et, si tout va bien, **émet un certificat de conformité**.

« L'organisme » (votre fournisseur)

Si vous connaissez bien votre fournisseur et si vous avez confiance en lui, il vous suffira peut-être d'**accepter une « déclaration de conformité ISO 9001 du fournisseur »** émise par celui-ci. Une autre possibilité serait de procéder vous-même à l'audit de votre fournisseur ou de vous appuyer sur des audits effectués par d'autres clients de bonne réputation. Il s'agirait dans ce cas d'audits « par seconde partie ».

« Le client » (vous-même !)

C'est vous qui achetez les biens ou services de votre fournisseur. Vous devez donc vous assurer que vous lui indiquez clairement ce que vous désirez. Selon votre degré de connaissance du fournisseur, la confiance que vous avez en ses produits et l'importance de ses produits pour votre propre entreprise, **vous n'aurez peut-être même pas à exiger qu'il fasse la preuve de sa conformité à ISO 9001**.

Figure 1 – Divers éléments pour attester la conformité à ISO 9001

Veillez noter qu'ISO 9001 a récemment fait l'objet d'une révision (septembre 2015). Bien qu'ISO 9001:2015 présente une approche parfois différente de l'édition de 2008, les objectifs centraux demeurent les mêmes. Par conséquent, la conformité à l'une ou l'autre des versions ne devrait pas modifier votre niveau de confiance en ce qui concerne le SMQ de votre fournisseur. L'IAF a déterminé une période de « coexistence » des deux versions de la norme jusqu'en septembre 2018, au cours de laquelle les certifications ISO 9001:2008 et ISO 9001:2015 auront la même validité.



Les fournisseurs peuvent-ils déclarer que leurs **produits** ou **services** sont conformes à **ISO 9001**?

Non. La référence à ISO 9001 indique que le fournisseur s'est doté d'un **système de management de la qualité** qui répond aux exigences d'ISO 9001. Comme indiqué plus haut, cette mention est un gage de confiance quant à l'**aptitude** de votre fournisseur à livrer de façon régulière des produits et services conformes. ISO 9001 spécifie que le fournisseur doit surveiller le niveau de satisfaction des clients (vous y compris !) et tenir compte des retours d'information afin d'améliorer l'efficacité de son SMQ.



Que faire en cas de problème ?

Dans l'éventualité où des produits ou services spécifiques que vous recevez ne vous donnent pas satisfaction, vous devez tout d'abord en informer votre fournisseur, ce que vous ferez en général par les filières de communication techniques et/ou commerciales normales en place. Votre fournisseur est tenu d'étudier votre réclamation et de prendre les dispositions nécessaires pour éviter ou limiter la répétition des problèmes.

Si vous êtes mécontent de la prestation **globale** de votre fournisseur (par exemple, s'il continue de vous fournir des produits non conformes, ou s'il ne donne pas suite à vos réclamations ou ne prend pas les mesures correctives qui s'imposent), cela indique peut-être des lacunes au niveau de son **système** de management de la qualité.







Selon la suite donnée à vos réclamations, sachez que vous pouvez porter vos plaintes auprès d'instances supérieures conformément aux étapes décrites ci-dessous.

1. Si votre fournisseur est doté d'un SMQ conforme aux exigences d'ISO 9001, il aura nécessairement établi des filières de communication relatives à l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, à l'obtention des retours des clients et au traitement des plaintes. Toute réclamation en bonne et due forme devrait être effectuée par le biais de ces canaux.
2. Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réaction de votre fournisseur et si celui-ci est **certifié** par un organisme de certification indépendant (tierce partie), signalez le problème à l'organisme de certification en question, dont le nom figure normalement sur le certificat de votre fournisseur. L'organisme de certification traitera votre réclamation dans le cadre des audits de surveillance du SMQ de votre fournisseur ou, dans les cas critiques, pourra décider de procéder à une enquête spécifique complémentaire.



3. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de l'organisme de certification et si celui-ci est **accrédité** (voir **Figure 1**), vous pouvez porter votre plainte auprès de l'organisme d'accréditation concerné. Il y aura, le cas échéant, des précisions à ce sujet sur le certificat ISO 9001 de votre fournisseur. S'il vous est difficile d'obtenir ces indications, consultez la liste des organismes d'accréditation membres du Forum international de l'accréditation sur le site Web de l'IAF (www.iaf.nu).
4. Si vous estimez que l'organisme d'accréditation ne vous a pas répondu de manière satisfaisante et s'il est membre du Forum international de l'accréditation (voir **Figure 1**), vous pouvez porter votre plainte auprès de l'IAF (www.iaf.nu).

À retenir : aucune des démarches ci-dessus ne remet en cause vos droits en qualité d'acheteur. Vous pouvez toujours porter l'affaire en justice. Les modalités d'action à cet égard varient d'un pays à l'autre.





Résumé

ISO 9001 constitue une base utile qui permet à une entreprise ou à un organisme de démontrer qu'il gère ses activités de manière à produire régulièrement des produits et services de (bonne!) qualité.

Votre fournisseur peut faire état de sa conformité à ISO 9001 de plusieurs façons et vous devez vous assurer que la formule qu'il a choisie est un gage de confiance suffisant.

Si vous n'êtes pas satisfait des prestations de votre fournisseur, **vous devez le lui faire savoir par des indications appropriées**. Les enseignements qu'elles tirent des réclamations permettent aux entreprises d'améliorer leurs prestations futures – et tel est bien l'objectif d'ISO 9001.

Outre l'importante documentation sur la famille de normes ISO 9000 proposée dans la section **Les normes de management** du site Web de l'ISO, vous trouverez une autre source de renseignements à ce sujet auprès de votre **organisme national de normalisation**.

REMARQUE: Les informations ci-dessus ont été préparées par le Groupe consultatif ISO 9000 constitué de représentants de l'ISO/TC 176 (comité responsable de l'établissement des normes ISO 9000), de l'ISO/CASCO (Comité de l'ISO pour l'évaluation de la conformité), de l'ISO/COPOLCO (Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation) et de l'IAF (Forum international de l'accréditation). Elles ont été actualisées en tenant compte de la publication d'ISO 9001:2015 en septembre 2015.

À propos de l'ISO

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une organisation internationale non gouvernementale, indépendante, composée de 162* organismes nationaux de normalisation. Par ses membres, l'Organisation réunit des experts qui mettent en commun leurs connaissances pour élaborer des Normes internationales d'application volontaire, fondées sur le consensus, pertinentes pour le marché, soutenant l'innovation et apportant des solutions aux enjeux mondiaux.

L'ISO a publié plus de 21 000* Normes internationales et publications associées, couvrant la quasi-totalité des secteurs, des technologies à la sécurité des denrées alimentaires, en passant par l'agriculture et la santé.

Pour plus d'informations, consultez le site www.iso.org.

*Janvier 2016

Organisation internationale de normalisation

Secrétariat central de l'ISO
Ch. de Blandonnet 8
Case Postale 401
CH – 1214 Vernier, Genève
Suisse

iso.org

© ISO, 2016
Tous droits réservés

ISBN 978-92-67-20654-7

