

## Iso 9001 version 2015 audit checklist

La norme ISO 9001 2015 : la norme la plus connue et la plus utilisée en matière de management de la qualité. Avec ce certificat, les organisations montrent que leur système de gestion de la qualité est en ordre. Découvrez la norme ISO 9001, la mise en œuvre de cette norme, et utilisez la liste de contrôle pratique pour ne rien oublier.



### Plus qu'un certificat sur le mur

"Nous devons obtenir [un certificat ISO 90012015](#) pour un appel d'offres ou une exigence du client", une déclaration fréquemment entendue lors d'une réunion d'introduction. Outre le fait que l'exigence est imposée, c'est une bonne occasion de jeter un regard critique sur l'organisation.

La mise en œuvre d'un système de management de la qualité vous montre très clairement ce qui fonctionne bien et ce qui ne fonctionne pas bien, clairement ce qui fonctionne bien ou mal et montre aux organisations ce qui peut être amélioré. Les opportunités d'amélioration garantissent l'optimisation et la croissance de l'organisation, dont vous récolterez les fruits à l'avenir.

### Nous vous aidons

Vous avez des questions après avoir lu les informations ? N'hésitez pas à contacter nos spécialistes via [contact@qualitexpert-dz.com](mailto:contact@qualitexpert-dz.com)

L'équipe [QualitExpert](#) vous souhaite beaucoup de succès dans la mise en œuvre de votre système de management. la mise en œuvre de votre système de management !

## À propos de l'ISO 9001 2015

### [Qu'est-ce que la norme ISO 9001 2015 ?](#)

ISO 9001 2015 est une norme internationalement reconnue dans le domaine du management de la qualité. Si vous parvenez à obtenir la certification, vous montrez au monde l'importance que vous accordez à la qualité importante pour vous.

Avec un certificat officiel ISO 9001 2015, vous mettez l'accent sur la recherche permanente de l'amélioration de la qualité afin de répondre aux besoins, souhaits et exigences de vos clients et de toutes les autres de vos clients et de toutes les autres parties à tout moment.

Pourquoi un certificat ISO 9001 ?

Pour obtenir le certificat ISO 9001, vous devez respecter de manière démontrable toutes les exigences strictes. Si votre organisation ne peut pas répondre à ces exigences, si le système de qualité est mal mis en place ou si vous avez pris les mauvaises mesures ? Vous ne serez pas certifié.

Avec [un certificat ISO 9001](#), vous démontrez à un international que la qualité est d'une importance primordiale à tout moment. à tout moment.



## Mettez vous-même en œuvre la norme ISO 9001

Vous pouvez mettre en œuvre [la norme ISO 9001](#) par vous-même en suivant les cinq étapes :

**Étape 1 : Inventaire**

**Étape 2 : Élaboration des procédures et de la documentation**

**Étape 3 : Réalisation de l'audit interne**

**Étape 4 : Réaliser une revue de management**

**Étape 5 : Audit externe**

**Étape 1 : Inventaire**

Vous commencez par faire un inventaire de ce qui est déjà présent au sein de l'entreprise qui répond aux aspects de la norme. Élaborez un plan d'affaires avec les processus correspondants. Une fois ce plan établi, il est facile d'élaborer un plan de mise en œuvre de la norme ISO 9001.

**Étape 2 : Élaboration des procédures et de la documentation**

Recueillez autant d'informations que possible au sein de l'entreprise en parlant à différentes disciplines. Grâce à ces informations vous façonnez l'analyse du contexte et déterminez les risques et les opportunités. Discutez avec le management et formuler les objectifs à atteindre au cours de l'année à venir par l'ensemble de l'entreprise.

En outre, vous évaluez les fournisseurs critiques, vous analysez les besoins et les attentes des parties prenantes et vous définissez les lois et réglementations.

### **Étape 3 : Réalisation de l'audit interne**

Un audit interne est une partie obligatoire de la norme et teste la conformité du système de management. Un audit interne comprend toutes les parties de la norme et une partie des processus.

Il est important que l'objectivité d'un audit interne soit garantie.

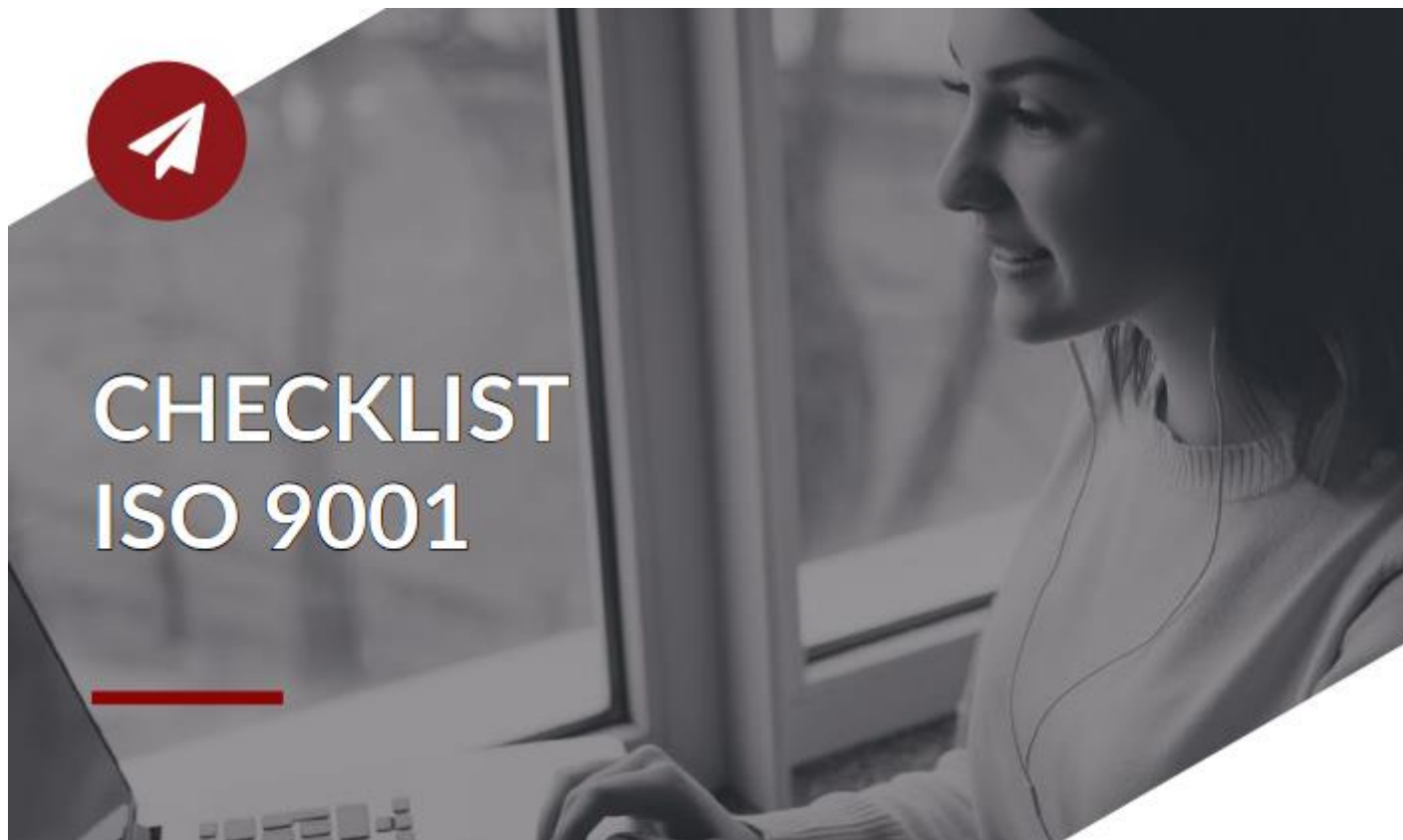
### **Étape 4 : Réaliser une revue de management**

La revue de management n'est pas seulement une partie obligatoire de la norme, elle permet également d'examiner ce que le management pense de l'efficacité du système de management. Portez un regard critique sur l'avancement des objectifs et les actions qui ont été entreprises.

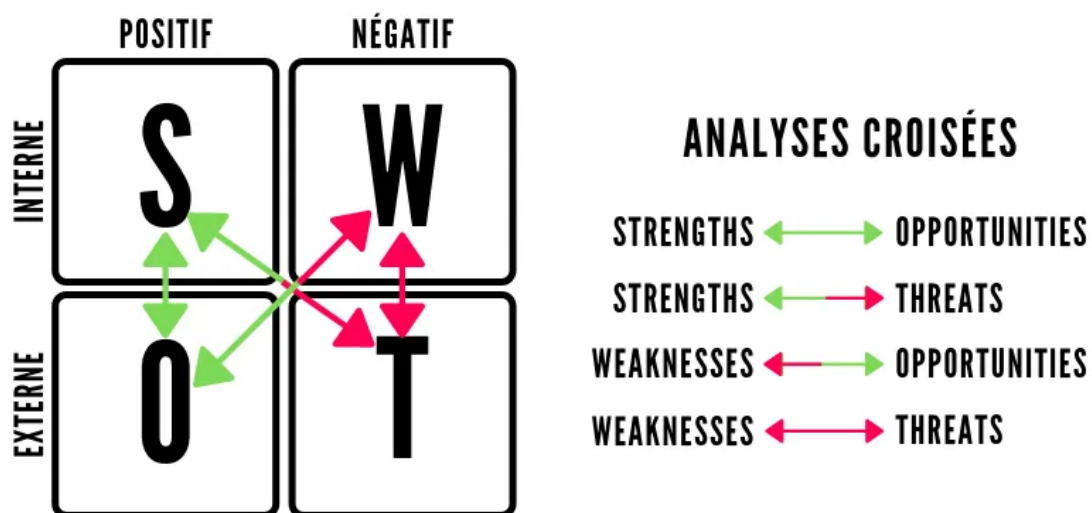
### **Étape 5 : Audit externe**

Vous avez travaillé dur pour mettre en place un système de management qui contribue réellement à l'obtention de la qualité. Le système de management va être testé par un auditeur extérieur d'un organisme de certification.

## **Liste de contrôle ISO 9001 / ISO 9001 checklist**



La liste de contrôle checklist de l'ISO 9001 vous donne une idée du contenu de la la norme et de la manière dont vous pouvez la mettre en œuvre. Toutes les étapes suivantes sont vérifiées ? Alors vous êtes prêt pour l'audit.



- [Analyse SWOT](#) - [comprendre l'organisation et son contexte](#)
  - Quelles sont ma mission et ma vision ?
  - Où voulons-nous être dans 3 ans ?
  - Quels problèmes pouvons-nous rencontrer (forces et faiblesses) ?
- Analyse des parties prenantes - [comprendre les besoins et les attentes des parties intéressées](#).

- Quelles parties sont importantes dans ce domaine et qu'attendent-elles de nous ? de notre part ?
  - Description de la portée des activités et des lieux
- [Manuel qualité - le système de management et ses processus](#)
  - Établir, mettre en œuvre et améliorer en permanence le système de management.
- Procès-verbaux des réunions du MT - leadership et processus
  - Comment s'assurer que le management joue un rôle actif dans le système de management ?
  - système de management ?
  - Comment faire pour qu'ils restent impliqués ?
- Politique de qualité - définition de cette politique
  - Quelle politique voulons-nous promouvoir ?
  - Comment partager cette politique en interne ?
  - Comment partager cette politique avec les parties intéressées ?
- Matrice ou profils de poste - définir les rôles, les responsabilités et les compétences
  - Quelles sont les fonctions de l'organisation ?
  - Quelles sont les responsabilités des fonctions établies ?
  - Quelles sont les compétences associées aux fonctions établies ?
- Registre des risques et des opportunités - établir les risques et opportunités
  - Quels sont les risques et les opportunités que nous devons aborder en fonction des enjeux ?
- Objectifs et planification - fixer des objectifs de qualité et mettre en place et la planification pour les atteindre
  - Quels sont les objectifs pour cette année ?
  - Quels sont les objectifs pour l'année à venir ?
  - Quelles sont les actions que nous y associons ?
- Registre de maintenance - ressources
  - Quelle maintenance est nécessaire pour ces ressources ?
  - Quelles personnes et quelles ressources sont nécessaires à cet effet ?
- Plan de formation et entretiens de performance
  - Quelle formation est nécessaire pour maintenir et/ou améliorer compétences ?
- Créer une prise de conscience au sein de l'organisation
- Comment sensibiliser les gens à l'importance de l'amélioration ? l'amélioration ?
  - Comment sensibiliser les gens à l'importance de l'amélioration ? l'amélioration ?
- Ordres du jour, procès-verbaux (si applicable) et matrice de consultation - Communication au sein de l'entreprise
  - Quelle communication interne est nécessaire ?
  - Quelle communication externe est nécessaire ?
- Aperçu des informations documentées avec les versions
  - De quelle documentation avons-nous besoin ?
  - Collecter les procédures, les formulaires d'instruction et les enregistrements.
  - Comment pouvons-nous nous assurer que la documentation est à jour et que les versions correctes sont utilisées ?
- Contrôle opérationnel - procédures établies avec mise en œuvre démontrable
  - Quels processus sont utilisés dans notre entreprise ?
  - À quoi ressemblent les processus énumérés ?
- Exigences produits et services - procédures établies procédures dont l'exécution est démontrable

- Quels sont les processus de vente ?
- Conception et développement - processus établis avec documentation démontrable
  - Comment fonctionnent les processus de conception et de développement ?
- Contrôle des processus, produits et services fournis en externe - évaluation des fournisseurs avec mise en œuvre démontrable des processus et des procédures établis
  - Comment les achats ainsi que les fournisseurs sont-ils contrôlés ?
  - Une évaluation des fournisseurs est-elle effectuée ?
- Comment les achats et les procédures établies sont-ils contrôlés ? et les procédures établies ainsi que les fournisseurs sont-ils contrôlés ? Une évaluation des fournisseurs est-elle effectuée ?
  - Comment les processus de livraison des produits et services sont-ils contrôlés ?
  - Comment les processus de fourniture de produits et de services sont-ils contrôlés ?
  - La fourniture de services - processus d'exécution démontrables et procédures établies - ainsi que les fournisseurs sont-ils contrôlés ?
  - Une évaluation des fournisseurs est-elle effectuée ?
- Lancement de produits et de services - exécution démontrable des processus et des procédures établis
  - Quels accords ont été conclus concernant la diffusion des produits ?
  - Quels accords ont été conclus concernant la diffusion de services ?
- Contrôle des résultats non conformes - mise en œuvre démontrable, procédures établies et enregistrement des anomalies.
  - Comment sont traitées les sorties anormales ?
- Suivi, mesure, analyse et amélioration - [KPIs et résultats de la satisfaction](#) du client
  - [Comment mesurons-nous ces processus ?](#)
  - Notre client est-il satisfait ?
- Audits internes - planification des audits internes et rapports d'audit
  - Nos processus fonctionnent-ils comme nous le souhaitons ?
- Examen de la gestion - rapport d'examen de la gestion
  - L'ensemble du système de management fonctionne-t-il comme nous le souhaitons ?
- Améliorations générales et vérifiables.
  - Quelles améliorations démontrables sont apportées ?
- Registre des plaintes et mesures et actions correctives
  - Comment traitons-nous les plaintes ?
  - Comment traitons-nous les déviations ?
  - Quelles mesures prenons-nous pour nous améliorer ?
- Améliorations démontrables
  - Comment assurer une amélioration continue ?
  - Comment enregistrons-nous cette amélioration ?

## **Combiner ISO 9001 ?**

Vous devez obtenir la certification ISO. Comment s'y prendre et que devez-vous prendre en compte ? Dans ce guide étape par étape nous vous expliquons comment cela fonctionne.

### **De quelle(s) certification(s) ISO ai-je besoin ?**

Vous vous sentez complètement dépassé par [le nombre de certifications ISO](#). En général, la norme ISO 9001, la norme de qualité, est la plus recherchée dans les appels d'offres et les

exigences des clients, éventuellement complétée par une norme [ISO 14001 \(management environnemental\)](#). Il existe également de nombreuses normes spécifiques à l'industrie. Il est bon de savoir que certaines normes se superposent les unes aux autres.

Envisagez-vous de mettre en œuvre plusieurs normes au sein d'une entreprise ? Faites-le toujours en même temps pour éviter duplication des efforts. Lorsque vous élaborez des documents pour la gestion de la qualité, vous pouvez simultanément élaborer les documents pour le management environnemental, par exemple. De cette façon, vous ne vous contentez pas de respecter les normes, vous disposez également d'un système de gestion intégré.

### **Vous avez déterminé la (les) norme(s) ISO que vous allez mettre en œuvre, mais comment allez-vous vous y prendre ?**

Après avoir déterminé l'aide dont vous avez besoin, mettez-vous au travail. Quel est votre niveau de connaissance de l'ISO ? Si vous n'avez pas encore de connaissances du tout, il est bon de faire une indication de l'aide qui convient à votre organisation et de votre budget...

En tant qu'entreprise, vous souhaitez mettre en place un système qui soit soutenu par l'ensemble de l'organisation. Recherchez une forme de soutien qui mette l'accent sur les forces propres de l'organisation, tout en offrant un soutien suffisant sous la forme de normes, de connaissances et de formats pour la mise en œuvre.

### **Sélection d'un organisme de certification**



AFNOR

Organisme de certification

Vous avez déjà commencé à mettre en œuvre la ou les normes ISO. Celle-ci doit bien sûr être testée par une partie indépendante. La plupart des organismes de certification sont accrédités pour les normes standard. Vérifiez si cela est exigé par un client ou un appel d'offres. Si une accréditation n'est pas requise, elle peut vous faire économiser beaucoup d'argent.

### **Ajustement de la date de l'audit**

Vous avez sélectionné un organisme certifié ? Il faut alors fixer une date pour l'audit qui doit être planifiée. En fonction de la taille de votre entreprise et de la complexité des processus, le nombre de jours nécessaires variera. Veillez à planifier une date réaliste qui soit réalisable avec la mise en œuvre complète du système de management.

### **La planification de l'audit**

Le système de management a été mis en œuvre, l'audit interne et la revue de management ont été réalisés. Si vous avez parcouru et complété les modules, vous êtes prêt pour l'audit externe ! L'audit se déroule comme suit :

- **Phase 1 : Contrôle de la documentation**  
Au cours de cette journée, l'auditeur va lire beaucoup et vérifier si la documentation requise par la norme est présente.
- **Phase 2 : Les processus**  
Aujourd'hui, l'auditeur vérifie si tout ce qui est sur le papier est également exécuté.

Il est conseillé de faire en sorte que la personne responsable de la mise en place du système de management soit présente à toutes les journées, afin de pouvoir répondre aux questions de l'auditeur.

Il est également judicieux de confier à une personne de l'organisation la responsabilité d'un processus particulier et cette personne doit être désignée pour discuter avec l'auditeur.

### **Le conseil**

À la suite de l'audit, l'auditeur peut donner un avis positif ou négatif avis pour la certification. Son rapport est revérifié par un autre vérificateur. Ensuite, vous recevez le résultat de l'audit dans un temps défini (généralement dans les quatre semaines). S'il est positif, vous recevrez le certificat.

### **Maintenir et optimiser le système de management**

Elle ne s'arrête pas après l'audit. Le système de management doit être maintenu à jour et faire partie de la gestion des opérations de management. Cela permet de garantir une amélioration continue. Chaque année, vous devez vous assurer d'être prêt pour l'audit afin de conserver le certificat.

## **Bon à savoir - Combiner les KPI et les données clients**

Utiliser d'autres mesures en plus des indicateurs principaux comme le **NPS**, le **CSAT** ou le **CES** permet d'élargir sa vision de l'**expérience client** et de la **satisfaction**. Ainsi une entreprise est en mesure d'approfondir sa connaissance des points qui ont le plus d'impact niveau business et les thèmes sur lesquels il faut concentrer ses efforts pour être plus performante. Pour accroître la connaissance de sa clientèle, il est intéressant de poser des questions complémentaires sur les composantes de la **satisfaction** suivantes :

- La **fidélisation** (taux de rétention) ou la capacité à conserver sa clientèle : Pensez-vous renouveler un achat sur notre site Internet ? Avez-vous prévu de revenir dans un de nos points de vente ?



- La **fréquence d'achat** : A quelle fréquence faites-vous appel à nos services ? Quand pensez-vous renouveler votre achat ?
- La capacité à répondre aux attentes : Comment placeriez-vous votre expérience par rapport à vos attentes ? Diriez-vous que votre expérience d'achat a été à la hauteur de vos attentes ?
- Le temps d'attente : Combien de temps avez-vous dû attendre avant d'entrer en contact avec notre **service** ? Diriez-vous que votre temps d'attente était raisonnable ?
- L'utilisabilité du site : Diriez-vous que vous avez trouvé l'article que vous cherchiez facilement sur notre site ? Avez-vous rencontré des difficultés en utilisant notre **site Internet** ?

Tous ces indicateurs supplémentaires permettent de préciser les **données** obtenues en analysant les KPI classiques. En effet, chaque indicateur n'est pas très intéressant seul. C'est en combinant les **résultats** de chaque dimension de la [satisfaction client](#) et en analysant de multiples **KPI marketing** qu'il va être possible de dégager des pistes d'amélioration pertinentes. En plus des **données** issues directement des clients, il est intéressant d'inclure des données opérationnelles (telles que l'analyse de sites web, le chiffre d'affaires et les données RH) afin de comprendre davantage la performance de sa **stratégie d'expérience client**.

Mesurer ces différents scores en one-shot n'est également pas très utile. C'est un suivant le taux de chaque indicateur dans le temps qu'il va être possible de prendre du recul sur la stratégie mise en place et de constater l'impact des **actions marketing** sur la **satisfaction client**.

Bien évidemment, plus une entreprise dispose de données et de **mesures sur la satisfaction client**, plus elle est en capacité d'identifier les points sur lesquels il est nécessaire de se focaliser pour optimiser son **programme marketing CX**. Les [logiciels de gestion CX](#) les plus performants incluent d'ailleurs la constitution de rapports visuels qui regroupent les **données** issues de chaque point de contact du parcours client. Ainsi, les **équipes marketing** sont en mesure de déceler les **facteurs clés de l'expérience** qu'il fournissent à la clientèle et les points potentiels d'amélioration sur lesquels il est judicieux de se focaliser pour améliorer la **satisfaction des clients**.