



## TEST DE CONNAISSANCE NORME « ISO 9001 : 2015 »

Ce test va vous permettre d'évaluer votre niveau de connaissances concernant le référentiel ISO 9001 version 2015. Répondez aux 20 questions qui suivent, vous avez le choix entre zéro, une ou plusieurs réponses.

### QUESTION 1/20

**La cartographie des processus est un document obligatoire :**

- Oui  
 Non

*Commentaire : La cartographie des processus n'est pas une obligation de la norme ISO 9001. Les exigences liées aux processus sont dans le chapitre 4.4 Système de management de la qualité et ses processus. De plus, la maîtrise des documents a été remplacée au profit de la maîtrise des informations documentées.*

### QUESTION 2/20

**L'approche processus doit se traduire par :**

- La détermination des éléments d'entrée et de sorties des processus  
 La séquence et l'interaction des processus  
 La définition des critères et des méthodes permettant d'assurer l'efficacité du fonctionnement  
 Des activités de surveillance, de mesure et d'analyse de ces processus

*Commentaire : L'approche processus doit se traduire au minimum par les quatre réponses proposées ci-dessus. La liste exhaustive est contenue dans le chapitre 4.4 Système de management de la qualité et ses processus.*

### QUESTION 3/20

**Le contexte de l'organisme doit contenir :**

- La compréhension de l'organisme et de son contexte  
 Les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités  
 La compréhension des besoins et attentes des parties intéressées  
 La détermination du domaine d'application du système de management de la qualité

*Commentaire : Le chapitre « Contexte de l'organisme » (chapitre 4) contient les 3 réponses sélectionnées ci-dessus ainsi que le chapitre 4.4 sur le système de management de la qualité et ses processus. Les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités se situent dans le chapitre 6 « Planification ».*

### QUESTION 4/20

**La maîtrise des informations documentées peut concerner :**

- Les procédures, le manuel qualité, les enregistrements, les documents de travail  
 Les normes, les spécifications, les plans  
 Uniquement les procédures  
 Tous les autres documents

*Commentaire : Cette nouvelle versions n'utilise plus les termes de procédures, manuel,... mais le terme d'informations documentées. Les exigences concernant ces informations documentées sont situées dans le chapitre 7.5.*

### QUESTION 5/20

**Les informations documentées d'origine externe nécessaires au fonctionnement du système de management de la qualité doivent être maîtrisées :**

- Oui  
 Non pas obligatoirement

*Commentaire : Voir chapitre 7.5.3.2 au dernier paragraphe*

#### QUESTION 6/20

**Que doit faire la direction afin de démontrer son engagement au développement et à la mise en œuvre du système qualité ainsi qu'à l'amélioration continue ?**

- Assumer la responsabilité de l'efficacité du système de management de la qualité
- Faire écrire la politique qualité au responsable qualité
- S'assurer que le système de management atteint les résultats attendus
- L'expliquer oralement à l'auditeur
- S'assurer que chacun dans l'organisme connaît son rôle et ses responsabilités

*Commentaire : Cette nouvelle version insiste fortement sur l'engagement de la direction, qui est retracé dans le chapitre 5 consacré au Leadership. Ce chapitre évoque tous les engagements que doit tenir la direction vis à vis du système de management de la qualité, de l'orientation client, de la politique qualité et de sa communication ainsi que de l'attribution pertinente des rôles, responsabilités et autorités de chacun au sein de l'organisme.*

#### QUESTION 7/20

**Doit-on trouver une cohérence entre la politique qualité et les objectifs ?**

- Oui
- Non pas obligatoirement

*Commentaire : La politique qualité doit fournir un cadre pour l'établissement d'objectifs qualité §5.2.1 b), les objectifs qualité doivent découler de la politique.*

#### QUESTION 8/20

**Sur quoi l'organisme doit sensibiliser le personnel ?**

- À la politique qualité
- Aux objectifs qualité pertinents
- À l'importance de leur contribution à l'efficacité du système de management
- Aux répercussions d'un non-respect des exigences du système de management de la qualité.

*Commentaire : L'organisme doit s'assurer que les personnes sont bien sensibilisées aux quatre réponses ci-dessus (Chapitre 7.3 Sensibilisation)*

#### QUESTION 9/20

**A quelle fréquence doivent être établies les revues de direction ?**

- Tous les mois
- Tous les trimestres
- Tous les semestres
- Tous les ans
- Tous les deux ans

*Commentaire : Rien n'est imposé concernant la fréquence des revues de direction. Comme expliqué dans le chapitre 9.3, l'organisme doit, à intervalle planifié, procéder à la revue de son système de management de la qualité mis en place, afin de s'assurer qu'il est toujours en accord avec la stratégie de l'organisme. Ainsi lors de la mise en place du système de management qualité, la fréquence des revues de direction est plus rapprochée que lorsque le système de management de la qualité est mature.*

#### QUESTION 10/20

**Quels sont les éléments d'entrée de la revue de direction à prendre en compte ?**

- L'état d'avancement des actions issues des revues précédentes
- Les modifications des enjeux externes et internes
- Les informations sur les performances et l'efficacité du système de management de la qualité
- L'adéquation des ressources
- L'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités
- Les opportunités d'amélioration

*Commentaire : Afin de mener à bien la revue de direction, celle-ci doit être planifiée et réalisée en prenant en compte les éléments ci-dessus (chapitre 9.3.2 Éléments d'entrée de la revue de direction).*

#### QUESTION 11/20

##### **Les connaissances organisationnelles remplacent les compétences**

- Oui  
 Non

*Commentaire : Une nouvelle exigence (chapitre 7.1.6) demande à ce que l'organisme se questionne sur les connaissances dont a besoin un organisme pour mettre en œuvre ses processus (ex : retour d'expérience, pratique spécifique,...). A ne pas confondre avec les compétences (chapitre 7.2) qui relèvent de la formation.*

#### QUESTION 12/20

##### **Quelles sont les nouvelles exigences de la norme ISO 9001 : 2015 en matière de risque ?**

- Avoir une analyse de risques et opportunités  
 Déterminer les risques et opportunités qu'il est nécessaire de prendre en compte  
 Planifier les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

*Commentaire : L'analyse de risque n'est pas une des exigences de la nouvelle version de la norme, c'est un moyen pour déterminer les risques et opportunités. Par contre la norme exige de déterminer les risques et opportunités et de planifier les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités et d'évaluer l'efficacité de ces actions (chapitre 6.1 Actions à mettre en place face aux risques et opportunités)*

#### QUESTION 13/20

##### **Parmi cette liste, quelles sont les exigences obligatoires à prendre en compte lors de l'enregistrement du besoin client ?**

- Les exigences spécifiées par le client  
 Les exigences non formulées par le client mais nécessaires pour l'usage prévu  
 Les exigences spécifiées par l'organisme  
 Les exigences légales et réglementaires applicables aux produits et services

*Commentaire : L'organisme doit s'assurer qu'il est apte à répondre au besoin client et doit, avant de s'engager, mener une revue incluant au minimum les exigences citées ci-dessus (Chapitre 8.2.3 revue des exigences relatives aux produits et aux services).*

#### QUESTION 14/20

##### **Pour la conception des nouveaux produits, que doit-on s'assurer d'avoir ?**

- Un planning de conception  
 Des éléments d'entrée et de sortie  
 Une cellule de conception spécifique  
 Mettre en œuvre un processus de conception

*Commentaire : Lors de la conception de nouveaux produits et services, l'organisme doit notamment mettre en place et maîtriser le processus de conception et développement, planifier et maîtriser les étapes, avoir des éléments d'entrée contenant les exigences essentielles, des éléments de sortie de la conception et du développement et maîtriser les modifications si nécessaire. (Chapitre 8.3 Conception et développement de produits et de services).*

#### QUESTION 15/20

##### **Est-ce que l'identification et la traçabilité sont des exigences de la norme ISO 9001 :2015 ?**

- Oui  
 Non

*Commentaire : L'organisme doit, si son activité le nécessite, identifier ses produits ou services et maîtriser leur traçabilité (Chapitre 8.5.2 Identification et traçabilité)*

#### QUESTION 16/20

##### **Que doit faire l'organisme après la détection d'un produit non conforme ?**

- Corriger la non-conformité
- Isoler la fourniture des produits et des services (si applicable)
- Informer le client
- Sanctionner la personne qui a fait la non-conformité
- Obtenir une autorisation d'acceptation par dérogation

*Commentaire : Les éléments non conformes doivent être identifiés et maîtrisés et l'organisme doit les traiter de l'une ou toutes les manières citées ci-dessus selon les cas. (Chapitre 8.7 Maîtrise des éléments de sortie non conformes).*

#### QUESTION 17/20

##### **Est-ce qu'il faut mettre en œuvre des actions préventives dans l'ISO 9001 :2015 ?**

- Oui
- Non

*Commentaire : Les actions préventives ne font plus l'objet d'une exigence à part entière comme dans la version 2008, cependant des actions doivent être prises dans le cadre des risques et opportunités (Chapitre 6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités – Note 2).*

#### QUESTION 18/20

##### **Quelle doit être la fréquence des audits interne ?**

- Tous les 2 mois
- Tous les 6 mois
- Tous les ans
- C'est l'organisme qui détermine la fréquence

*Commentaire : Rien n'est imposé concernant la fréquence des audits internes. Comme expliqué dans le chapitre 9.2, l'organisme doit, à intervalle planifié, réaliser des audits afin de s'assurer que le système de management de la qualité est toujours conforme aux propres exigences de l'organisme et aux exigences de la norme ISO 9001.*

#### QUESTION 19/20

##### **Est-ce que l'organisme doit conserver des informations documentées sur les non-conformités de l'organisme ?**

- Oui
- Non

*Commentaire : Comme décrit au paragraphe § 8.7.2 l'organisme doit conserver des informations documentées concernant la description de la non-conformité, les actions menées en rapport avec la non-conformité, les dérogations obtenues, l'autorité ayant décidé des actions en rapport avec la non conformité.*

*De manière globale, les exigences pour lesquelles il est obligatoire de conserver des informations documentées sont clairement stipulées dans la norme.*

#### QUESTION 20/20

##### **Combien de temps est valable le certificat ISO 9001 ?**

- 1 an
- 2 ans
- 3 ans
- 5 ans
- 10 ans

*Commentaire : L'obtention du certificat de conformité ISO 9001 est valable trois ans. Un premier audit initial est effectué pour valider que le système de management de la qualité est bien en conformité avec les exigences de la norme puis durant les deux années qui suivent un audit de suivi est effectué chaque année, par les auditeurs de l'organisme de certification afin de vérifier si le système qualité est toujours suivi et mis en œuvre. Dans le cas contraire, le certificat peut être retiré. Au bout de ces trois années, l'organisme certifié doit se soumettre à un audit de renouvellement.*