

TÜV NORD CERT – Foire Aux Questions Révision de l'ISO 9001: 2015 et ISO 14001: 2015

TÜV NORD France S.A.S
26, avenue des Fleurs
F-59110 LA MADELEINE

Tél. : +33 3 20 76 62 75
Fax: +33 3 20 76 62 75
france@tuv-nord.com
www.tuv-nord.fr

Réponses à des questions importantes, portant sur les nouvelles versions des normes ISO 9001 et ISO 14001

1. A partir de quand les certifications peuvent-elles être effectuées selon les nouvelles normes ?

Nous supposons que la norme ISO 9001:2015 et la nouvelle norme ISO 14001:2015 seront publiées dans le milieu de septembre 2015 (*réellement le 24.09.2015 en France pour NF EN ISO 9001 & 14001:2015 édition octobre 2015*). Les audits sur la base du projet de Norme Internationale (DIS) ne seront pas reconnus.

2. Quand les normes ISO 9001 et ISO 14001:2015 seront-elles publiées ?

La publication des normes ISO 9001:2015 et ISO 14001:2015 est prévue pour septembre 2015. Les certifications seront ensuite effectuées sur la base de ces normes ISO jusqu'à ce que les DIN EN ISO 9001:2015 et DIN EN ISO 14001:2015 soient publiées.

La publication des normes DIN EN est prévue pour la fin de cette année. Sur demande, les certificats selon la norme ISO 9001:2015 / ISO 14001:2015 pourront ensuite être convertis en norme DIN EN ISO 9001: 2015 / DIN EN ISO 14001:2015.

3. Quelle est la durée de la période de transition ?

La période de transition de trois ans pour la mise à niveau aux nouvelles normes débutera en septembre 2015 (septembre est prévu, mais la date décisive est le jour de la publication). Cela signifie que les certificats existants (DIN EN ISO 9001:2008 et DIN EN ISO 14001:2009) seront valides pour une période maximale de trois ans après la publication des nouvelles normes. La mise à niveau vers les nouvelles normes doit avoir lieu au cours de ces trois années.

4. Quels sont les avantages de ces nouvelles normes ?

La nouvelle structure de niveau supérieur crée une plus grande harmonie entre les normes de système de management ISO, ce qui rend plus facile l'extension des systèmes existants à un ensemble intégré. Les thèmes de la convivialité et de l'orientation du marché sont davantage mis en valeur. Cela signifie que la norme se concentre davantage sur les caractéristiques et les besoins des entreprises de services et que les exigences de documentation sont plus souples. La responsabilité directe des organismes est

plus fortement soulignée qu'auparavant. Il en va de même pour l'approche processus et la responsabilité de la direction.

5. Quelle est la structure des nouvelles normes ?

L'ISO 9001:2015 et ISO 14001:2015 ont une nouvelle structure, la structure dite de niveau supérieur. Ceci est destiné à fournir la même structure de liaison pour toutes les normes de systèmes de management, en résultent deux avantages très importants. Tout d'abord, termes, définitions et structures peuvent être utilisés pour toutes les normes et d'autre part, les normes sont plus faciles à comprendre et des synergies sont possibles lorsque différentes normes et certifications sont combinées. Dans le détail, la version actuelle affiche la structure des dix articles comme suit :

1. Domaine d'application
2. Références normatives
3. Termes et définitions
4. Contexte de l'organisme
5. Leadership
6. Planification
7. Support
8. Réalisation des activités opérationnelles
9. Évaluation des performances
10. Amélioration

6. Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les nouvelles normes en ce qui concerne l'examen des risques ?

Le traitement des risques joue un rôle plus central qu'auparavant - entre autres dans les articles «Leadership» et «Planification». Bien qu'un système de gestion des risques spécifiques en tant que tel ne soit pas exigé, les organismes doivent être capables d'identifier les risques et de les prendre en considération de manière appropriée. Cependant, il n'y a aucune exigence spécifique pour des actions préventives. Les entreprises profitent de cette nouvelle façon de voir les choses, car elles ont la chance de reconnaître les risques dès le début et de prendre les mesures correspondantes.

7. Quelle est la relation avec les parties prenantes dans la nouvelle norme ?

Dans la nouvelle version de la norme, les organismes doivent, non seulement satisfaire aux exigences légales et aux attentes des clients, mais devront également collaborer avec d'autres parties intéressées. Cette exigence signifie que la complexité du travail et de l'environnement social d'aujourd'hui est prise en compte, elle offre également des possibilités pour réaliser les améliorations souhaitées et pour minimiser les risques.

8. Qui a défini le temps supplémentaire nécessaire pour la mise à niveau selon la norme DIN EN ISO 9001:2015 ou DIN EN ISO 14001:2015 ?

L'Organisme d'Accréditation allemand (DAkkS) a spécifié le temps supplémentaire standard pour tous les Organismes de Certification dans le document concernant les « Instructions pour la transition à la norme ISO 9001:2015 et ISO 14001:2015 » (*Anleitung zum Übergang ISO 9001:2015 und ISO 14001:2015*) publié le 20.04.2015.

9. Quel temps supplémentaire est-il nécessaire pour se mettre à niveau lors de l'audit de surveillance?

Le temps additionnel pour mettre à niveau les exigences de la norme ISO 9001:2015 ou ISO 14001:2015 lors d'un audit de surveillance est d'au moins 20 pour cent du temps d'audit pour l'audit de surveillance, avec au moins 0,5 jours d'audit sur site.

10. Des certificats sont-ils délivrés si la mise à niveau se déroule dans le cadre de l'audit de surveillance ?

Une fois que l'audit de surveillance est terminé, vous recevez les certificats selon la norme ISO 9001:2015 ou ISO 14001:2015. La durée de validité du certificat ne change pas, elle correspond à la durée de validité des certificats d'origine.

11. Combien de temps supplémentaire est nécessaire pour mettre à niveau lors de l'audit de recertification?

Le temps additionnel pour mettre à niveau les exigences de la norme ISO 9001:2015 ou ISO 14001:2015 dans le cadre d'un audit de recertification est d'au moins 10 pour cent du temps d'audit de recertification, avec au moins 0,25 jours d'audit sur site.

12. Qu'est ce qui doit être pris en considération en ce qui concerne les certificats pour la mise à niveau lors de la recertification ?

A l'issue de la procédure de renouvellement de la certification, vous recevrez les certificats selon la norme ISO 9001:2015 ou ISO 14001:2015 avec une validité de trois ans. La durée de validité suit le certificat précédent. Cela signifie que la date d'expiration correspond à la durée précédente qui est de trois ans (date d'expiration de l'ancien certificat plus 3 ans) si la procédure de renouvellement de la certification est effectuée dans les délais autorisés ou si la réalisation de l'audit et de la gestion de la (des) Non-Conformité(s) est terminée à temps (à la date d'échéance).

13. Est-ce qu'un «audit de vérification de l'écart» ou un audit préliminaire sont nécessaires à la mise à niveau ?

Si vous n'êtes pas certain des carences de votre système pour le mettre à niveau vers les nouvelles normes, nous serons heureux de vous proposer une « vérification de l'écart » ou un audit préliminaire. La vérification de l'écart peut être ajoutée au prochain audit de surveillance ou de recertification, par exemple. Faites-nous savoir si vous avez besoin de plus amples informations ou alors pour un devis pour un audit de « vérification de l'écart ».

14. Est-ce qu'une mise à niveau dans le cadre de l'audit de recertification est préférable ?

Pour certaines tailles d'organismes, le temps additionnel nécessaire peut être moindre, pour un audit de recertification que pour un audit de surveillance.

Un exemple pour un organisme avec 80 employés et un certificat valable jusqu'au 30.04.2017 :

- Mise à niveau lors d'un audit de recertification avec 4,00 jours d'audit requiert un temps additionnel de 0,40 jours d'audit.
- Le nouveau certificat est valable du 05.01.2017 – 30.04.2020.
- Mise à niveau lors du 2^{ème} audit de surveillance en 2016 avec 2,00 jours d'audit requiert un temps additionnel de 0,50 jours d'audit.
- Le nouveau certificat est valable à partir de la date de la décision de certification jusqu'à 30.04.2017.

15. Pourquoi une mise à jour, lors de l'audit de recertification, est-elle recommandée ?

Les nouvelles exigences de la norme touchent presque tous les services de l'organisme. Cela signifie que le temps additionnel nécessaire pour la préparation de l'organisme et le nombre de représentants qui doivent être présents sont aussi plus grands lors d'un audit de surveillance que dans le cas de recertification.

16. Si la mise à niveau n'a pas lieu lors d'une recertification ou d'un audit de surveillance, quelles sont les autres possibilités ?

Il est possible d'effectuer la mise à niveau dans le cadre d'un audit spécial.

C'est un audit supplémentaire entre deux audits réguliers.

Le temps supplémentaire et le coût sont supérieurs à ceux prévus pour la surveillance ou l'audit de recertification. Ceci à cause du temps additionnel nécessaire pour la préparation, le suivi et l'examen éventuel des changements depuis le dernier audit. Les frais de déplacement sont également facturés.

17. Que doivent faire les organismes afin qu'ils puissent se mettre à niveau vers la nouvelle norme dans le prochain audit de recertification ?

La notification de la date de l'audit de recertification, qui vous est envoyée en temps utile avant la date de l'audit, contient déjà un rappel pour la mise à niveau selon la nouvelle norme. Si vous le souhaitez, la mise à jour aura lieu au cours d'un audit de surveillance, nous vous demandons de nous le faire savoir dès que possible, mais au plus tard trois mois avant la date de l'audit prévu, pour que nous puissions aussi planifier le temps supplémentaire. Veuillez, s'il vous plaît, noter que nous recommandons la mise à niveau lors de l'audit de recertification.

18. Est-ce beaucoup plus cher pour le premier audit (initial) de certification si un organisme se met à niveau directement selon la nouvelle norme ?

Fondamentalement la même table « jours-homme » s'applique comme avant, à savoir que cela ne coûte pas plus cher d'engager la certification selon la nouvelle norme pour un premier audit (initial) de certification.

19. Est-il recommandé de prendre en compte la nouvelle norme pour une (première) certification initiale ?

Si l'organisme commence maintenant la mise en œuvre de son système de management de la qualité, il semble utile de baser le système sur les nouvelles Normes internationales parues en septembre 2015.

Si la certification est absolument nécessaire dans un certain délai, il est logique de procéder à la certification selon l'ISO 9001:2008 ou l'ISO 14001: 2004 (2009 pour certains pays) et de faire la mise à niveau pendant la période de transition. La période de transition est de trois ans à compter de la date à laquelle la nouvelle norme est publiée.

20. A partir de quand ne sera-t-il plus possible d'entreprendre des premières certifications selon l'ancienne version de la norme ?

Les certifications initiales selon l'ancienne version ne sont plus possibles après l'expiration de la période de transition de trois ans.

21. Quelle est la procédure en cas de transfert de certificat venant d'un autre Organisme de Certification ?

Il est possible de passer à la nouvelle norme lors de l'audit de transfert. Les mêmes règles pour le temps additionnel pour la mise à niveau sont celles applicables à une recertification, une surveillance ou un audit spécial.

22. Est-il possible d'effectuer le transfert de l'ancienne version, puis de mettre à niveau dans l'audit de surveillance ?

Oui, c'est possible. C'est même un bon moyen de faire la mise à niveau, l'auditeur, la procédure d'audit et de nombreux autres détails changent déjà pour le client pendant le transfert. Si la mise à jour est faite lors de l'audit de surveillance, le client n'a pas à tout gérer en même temps.

23. Les coûts de transfert sont-ils couverts avec la mise à niveau si l'entreprise déménage à l'occasion du transfert ?

Non, les temps et les coûts additionnels dus au déménagement doivent être ajoutés.

24. Qu'est ce qui est plus facile à mettre en œuvre : l'ancienne ou la nouvelle version ?

L'avantage de la version 2015 est que la structure de la norme suit les processus de l'organisme. Cela signifie qu'il est plus facile de mettre en œuvre la version 2015. Un avantage important de la version 2015 est l'exigence réduite vis à vis des procédures documentées.

Cela signifie que l'organisme peut mettre en place son propre système de management de la qualité avec une documentation sur mesure.

L'accent principal de la version 2015 est mis sur les résultats.

Il n'est plus important de savoir où (dans quel document) quelque chose est décrit. La question la plus importante est de savoir si le processus est efficace. Cela favorise l'acceptation de la norme.

25. Quelles sont les différences les plus importantes entre l'ancienne et la nouvelle version que le client doit prendre en considération lors de la mise en œuvre de la version 2015 ?

La norme bénéficie d'une nouvelle structure. Tous les articles de 4 à 10 doivent être couverts, à l'exception des exclusions justifiées (concessions).

Certaines exigences sont nouvelles. Celles-ci comprennent la réflexion basée sur le risque, la mise en œuvre cohérente de l'approche processus, l'information documentée, le contexte de l'organisme, le traitement des processus externalisés, l'accent est mis sur l'engagement et la responsabilité du management, le management de la qualité et quelques autres exigences.

26. Quels sont les plus grands pièges et les problèmes à prévoir dans les recertifications selon la version 2015 ?

Il est absolument recommandé de ne pas « jeter » le système de management de la qualité en place trop rapidement. A l'avenir, la documentation sera toujours nécessaire afin de fournir la preuve des processus et de l'évaluation de ces processus. Même s'il n'y a plus une exigence pour un représentant de la direction et pour la qualité, la responsabilité pour le système de management de la qualité doit néanmoins être prévue.

27. Dans quelle mesure le secteur des services est-il maintenant impliqué ?

La nouvelle norme peut également être utilisée dans tous les secteurs d'activité. Les fournisseurs de services ne sont pas mentionnés explicitement et donc la mise en œuvre est plus facile à mettre en œuvre. Les organismes qui utilisent un grand nombre de processus externalisés afin de gérer leur entreprise trouveront que le traitement des processus externalisés est inclus dans la norme. Si des processus externalisés sont mis en œuvre, les interfaces et la surveillance doivent être décrites et les indicateurs clés doivent être établis pour ces processus. Les processus externalisés sont pris en considération dans le calcul du nombre de « jours-homme » nécessaire pour les audits.

28. Est-ce que la nouvelle version de la norme aborde en particulier les organismes qui doivent prendre en compte les risques des processus qu'ils utilisent ? De quels organismes s'agit-il ?

La norme exige une réflexion basée sur les risques dans le cadre du cycle PDCA. Ici, il est question des risques orientés processus. Les risques qui doivent être pris en considération, sont ceux qui mettent en danger la satisfaction du client. Ce sont principalement des risques relatifs au produit ou des risques qui mettent en danger la capacité d'approvisionnement.

29. Quels sont les avantages que les fournisseurs de services trouveront dans la norme ISO 9001:2015 par rapport à la version 2008 ?

Lorsque les fournisseurs de services ont mis en œuvre la norme ISO 9001 version 2008, ils ont dû transférer l'idée de « produit » vers « service ». Ce n'est plus nécessaire, car les services sont explicitement mentionnés dans la nouvelle norme.