

ISO 9001:2015 + Amd 1:2024 (Systèmes de management de la qualité, exigences)

Management de la qualité, certifiable

62 exigences. Cette norme peut être certifiée par un organisme accrédité. Version de 07/2026.

L'ISO 9001 est la norme reconnue au niveau mondial pour les systèmes de management de la qualité et peut être certifiée par un organisme de certification accrédité. Cette liste de contrôle évalue la conformité à l'édition 2015, y compris l'Amendement 1:2024 (changement climatique en 4.1 et 4.2). La révision ISO 9001:2026 est attendue vers septembre 2026, la base d'évaluation actuelle reste donc 2015 + Amendement 1:2024.

EntrepriseDateÉtabli par

4 Contexte de l'organisme5

4.1 Les enjeux internes et externes pertinents pour la finalité de l'organisme et pour les résultats attendus du système de management de la qualité sont déterminés et surveillés. Cela inclut de déterminer si le changement climatique constitue un enjeu pertinent (ajouté par l'Amendement 1:2024).

Comment le prouver: Peut servir de preuve une analyse de contexte, par exemple un tableau bref de type SWOT ou PESTEL daté et attribué à un responsable, revu une fois par an lors de la revue de direction. Le changement climatique doit apparaître explicitement, même si la conclusion est qu'il n'est pas pertinent. Dans ce cas, le raisonnement doit être consigné. Pour les petites structures, une page discutée et actée en réunion de direction suffit.

OuvertEn coursSatisfaitNon applicable

Preuve / justification

4.2 Les parties intéressées pertinentes pour le système de management de la qualité et leurs exigences sont déterminées, surveillées et revues à intervalles réguliers. Conformément à l'Amendement 1:2024, il est considéré que les parties intéressées peuvent avoir des exigences liées au climat.

Comment le prouver: Peut servir de preuve une liste des parties intéressées (clients, salariés, fournisseurs, autorités, propriétaires, organisme de certification) avec leurs attentes et la source de chacune, par exemple un contrat, une exigence légale ou un appel d'offres. Les attentes liées au climat, comme les questionnaires de développement durable envoyés par des clients, doivent être consignées séparément. La liste est mise à jour lors de la revue de direction.

OuvertEn coursSatisfaitNon applicable

Preuve / justification

4.3 Le périmètre du système de management de la qualité est disponible sous forme d'information documentée, indique les limites, les produits et services couverts ainsi que les sites. Les exigences de la norme non applicables sont identifiées et justifiées.

Document

Comment le prouver: Peut servir de preuve un document de périmètre bref, souvent intégré au manuel de management ou tenant sur une seule page du portail qualité. Il doit justifier chaque exigence non appliquée et ne doit pas compromettre la capacité à assurer la conformité des produits et services. Exemple pour une entreprise de logiciels et de conseil: 7.1.5.2 non applicable, 8.3 applicable.

OuvertEn coursSatisfaitNon applicable

Preuve / justification

4.4.1 Le système de management de la qualité est établi, maintenu et amélioré en continu. Les processus nécessaires, leur séquence et leurs interactions, les éléments d'entrée, les éléments de sortie, les critères, les indicateurs, les ressources, les responsabilités ainsi que les risques et opportunités associés sont déterminés.

Comment le prouver: Peut servir de preuve une cartographie des processus accompagnée d'une fiche d'une page par processus indiquant la finalité, l'entrée, la sortie, le pilote, l'indicateur et les interfaces. Dans les petites structures, un tableau avec une ligne par processus suffit, sans procédures détaillées.

OuvertEn coursSatisfaitNon applicable

Preuve / justification

4.4.2

Des informations documentées sont maintenues pour soutenir le fonctionnement des processus, et des enregistrements donnent confiance dans le fait que les processus sont réalisés comme prévu.

Document

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les documents de travail réellement utilisés (listes de contrôle, modèles, workflows de tickets, tableaux kanban) ainsi que les enregistrements issus de l'activité quotidienne, par exemple les tickets, les protocoles d'essai et les approbations. Un système numérique tel qu'un gestionnaire de tickets ou un ERP compte comme information documentée s'il est lisible et exploitable.

Ouvert	En cours	Satisfait	Non applicable
--------	----------	-----------	----------------

Preuve / justification

5 Leadership5

5.1.1

La direction générale assume la responsabilité de l'efficacité du système de management de la qualité, fournit les ressources, intègre les exigences dans les processus métier et promeut l'approche processus ainsi que l'approche par les risques.

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les comptes rendus de revue de direction, les décisions budgétaires et de ressources, une politique qualité approuvée et des objectifs qualité signés par la direction, ainsi que des entretiens menés pendant l'audit. Les comptes rendus de réunions de direction où la qualité est un point permanent de l'ordre du jour constituent la preuve la plus solide.

Ouvert	En cours	Satisfait	Non applicable
--------	----------	-----------	----------------

Preuve / justification

5.1.2

La direction générale s'assure que les exigences du client ainsi que les exigences légales et réglementaires applicables sont déterminées, comprises et satisfaites, que les risques et opportunités pouvant affecter la conformité sont traités, et que l'attention portée à l'amélioration de la satisfaction du client est maintenue.

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve la revue des commandes avant engagement (approbation de devis ou de contrat), une liste des exigences légales applicables, et l'évaluation régulière de la satisfaction client et des réclamations en réunion de direction.

Ouvert	En cours	Satisfait	Non applicable
--------	----------	-----------	----------------

Preuve / justification

5.2.1

Une politique qualité est établie, adaptée à la finalité et au contexte de l'organisme, fournissant un cadre pour les objectifs qualité et incluant un engagement à satisfaire les exigences applicables et à s'améliorer en continu.

Comment le prouver: La preuve est la politique qualité, datée et approuvée par la direction, tenant généralement sur une demi-page. Son contenu doit correspondre au contexte déterminé en 4.1 et ne doit pas être une formule interchangeable. Un lien vers les objectifs qualité en vigueur facilite son évaluation.

Ouvert	En cours	Satisfait	Non applicable
--------	----------	-----------	----------------

Preuve / justification

5.2.2

La politique qualité est disponible sous forme d'information documentée, est communiquée et comprise au sein de l'organisme, est appliquée, et est mise à disposition des parties intéressées pertinentes selon le cas.

Document

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve sa publication sur l'intranet ou le portail qualité, les panneaux d'affichage, les supports d'intégration et les enregistrements de formation. Lors de l'audit, les salariés sont interrogés. Ils doivent pouvoir en restituer l'essentiel avec leurs propres mots, sans la réciter par cœur.

Ouvert	En cours	Satisfait	Non applicable
--------	----------	-----------	----------------

Preuve / justification

5.3

Les rôles, responsabilités et autorités relatifs aux tâches pertinentes du système de management de la qualité sont attribués, communiqués et compris, y compris la responsabilité de la conformité des processus, du reporting à la direction générale et de la maîtrise des changements.

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve un organigramme, des descriptions de fonctions ou de rôles et un tableau associant chaque processus à son pilote. Dans les petites structures, une matrice associant des rôles (et non des personnes) aux articles de la norme suffit. Le cumul de rôles est acceptable mais doit être indiqué.

Ouvert	En cours	Satisfait	Non applicable
--------	----------	-----------	----------------

Preuve / justification

6 Planification

5

6.1.1 Lors de la planification du système de management de la qualité, les enjeux du 4.1 et les exigences du 4.2 sont pris en compte, et les risques et opportunités à traiter sont déterminés afin d'atteindre les résultats attendus, d'accroître les effets souhaitables, de réduire les effets indésirables et de parvenir à l'amélioration.

Comment le prouver: Peut servir de preuve un registre des risques et opportunités dans lequel chaque entrée peut être rattachée à un enjeu de contexte ou à une exigence d'une partie intéressée. Une cotation simple (élevé, moyen, faible) suffit. La norme n'impose ni méthode formelle de management des risques ni AMDEC.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

6.1.2 Des actions pour traiter les risques et opportunités sont planifiées, intégrées dans les processus du système de management de la qualité, et leur efficacité est évaluée. Les actions sont proportionnées à l'impact potentiel sur la conformité des produits et services.

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve un plan d'actions avec pilote, échéance et suivi de statut, ainsi que l'évaluation de l'efficacité lors de la revue de direction. Une approche pratique consiste à gérer les actions sous forme de tickets dans le système de gestion des tâches existant, afin que la mise en œuvre et le suivi soient visibles au même endroit.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

6.2.1 Des objectifs qualité sont établis pour les fonctions, niveaux et processus pertinents, cohérents avec la politique qualité, mesurables, prenant en compte les exigences applicables, pertinents pour la conformité et la satisfaction du client, et faisant l'objet d'une surveillance, d'une communication et d'une mise à jour. Ils sont disponibles sous forme d'information documentée.[Document](#)

Comment le prouver: Peut servir de preuve une liste d'objectifs avec indicateur, valeur de référence, valeur cible et échéance, par exemple le taux de réclamations, la livraison dans les délais, la densité de défauts par version ou le délai de réponse du support. Des objectifs sans chiffre ni échéance ne sont pas mesurables et entraîneront une non-conformité.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

6.2.2 Pour chaque objectif qualité, il est planifié ce qui sera fait, quelles ressources seront nécessaires, qui en est responsable, quand cela sera achevé et comment les résultats seront évalués.

Comment le prouver: Peut servir de preuve un plan de mise en œuvre comportant exactement ces cinq colonnes. Il peut être tenu comme une extension de la liste des objectifs. L'évaluation de l'atteinte des objectifs doit figurer parmi les éléments d'entrée de la revue de direction.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

6.3 Les modifications du système de management de la qualité sont planifiées et réalisées de manière maîtrisée. La finalité de la modification et ses conséquences potentielles, l'intégrité du système, la disponibilité des ressources et l'attribution des responsabilités et autorités sont pris en compte.

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve des enregistrements de modification au niveau du système, par exemple un nouveau logiciel, un nouveau site, une réorganisation ou un changement de pilote de processus. Un formulaire de modification bref ou un enregistrement de décision couvrant les quatre points ci-dessus suffit. Bien distinguer les modifications du système (6.3) des modifications des produits et services (8.5.6).

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7 Support

13

7.1.1 Les ressources nécessaires à l'établissement, la mise en œuvre, le maintien et l'amélioration continue du système de management de la qualité sont déterminées et fournies, en tenant compte des capacités des ressources internes existantes et de ce qui doit être obtenu auprès de prestataires externes.

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve la planification budgétaire, les plans d'effectifs et les décisions d'investissement liées au système de management de la qualité, documentées dans les comptes rendus de revue de direction. Des décisions délibérées de faire ou de faire faire, comme le recours à des auditeurs externes ou l'externalisation de l'exploitation informatique, constituent également de bonnes preuves.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.2 Les personnes nécessaires à la mise en œuvre efficace du système de management de la qualité et au fonctionnement et à la maîtrise de ses processus sont déterminées et disponibles.

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve la planification des effectifs et de la capacité, les dispositifs de suppléance et une vue d'ensemble de la charge de travail. Point important pour les petites structures: démontrer que les rôles clés disposent d'un remplaçant (facteur bus), par exemple au moyen d'une matrice de suppléance.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.3 L'infrastructure nécessaire au fonctionnement des processus et à la conformité des produits et services est déterminée, fournie et entretenue.

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les inventaires des bâtiments, du matériel et du réseau, ainsi que les plans de maintenance et de cycle de vie. Pour les entreprises de logiciels et de conseil, les éléments pertinents sont principalement l'environnement de développement et de compilation, les dépôts, les systèmes d'intégration continue, la sauvegarde et l'hébergement. Peuvent servir de preuve la documentation d'exploitation, les journaux de sauvegarde et les rapports de disponibilité.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.4 L'environnement nécessaire au fonctionnement des processus est déterminé, fourni et entretenu. Les facteurs humains et physiques sont pris en compte, à savoir les aspects sociaux (comme le ton de la communication et l'absence de discrimination), les aspects psychologiques (comme la charge de travail et la prévention du stress) et les aspects physiques (comme la température, la lumière, le bruit et l'hygiène).

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les règles relatives au poste de travail, au télétravail, au bruit, à la température, à l'ordre et à la propreté, ainsi que les résultats des enquêtes auprès des salariés et les évaluations des risques au poste de travail. Les documents existants en matière de santé et sécurité au travail ainsi que l'évaluation de la charge psychosociale peuvent être réutilisés ici sans travail redondant.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.5.1 Les ressources utilisées pour la surveillance et la mesure sont déterminées, adaptées à l'activité spécifique et entretenues. Des enregistrements apportent la preuve qu'elles sont aptes à l'usage prévu.[Document](#)

Comment le prouver: Peut servir de preuve une liste des ressources de surveillance et de mesure accompagnée de la preuve de leur adéquation. Dans les entreprises de logiciels et de conseil, il s'agit typiquement d'environnements de test, de jeux de données de test, de suites de tests automatisées, d'outils d'analyse et de supervision et d'outils d'enquête. Peuvent servir de preuve les rapports d'essai, la configuration des outils et les enregistrements de versions.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.5.2 Lorsque la traçabilité des mesures est une exigence ou est jugée nécessaire par l'organisme, les équipements de mesure sont étalonnés ou vérifiés par rapport à des étalons traçables à des intervalles définis, identifiés, et protégés contre les réglages, les dommages et la détérioration.[Document](#)

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les certificats d'étalonnage, un planning d'étalonnage et le marquage des équipements de mesure. Pour une entreprise purement de logiciels et de conseil sans mesure physique, cet article n'est généralement pas applicable. Dans ce cas, la non-applicabilité doit être justifiée dans le périmètre au titre du 4.3 et ne doit pas être passée sous silence.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.6 Les connaissances organisationnelles nécessaires au fonctionnement des processus et à la conformité des produits et services sont déterminées, entretenues et mises à disposition dans la mesure nécessaire. Lorsque les besoins évoluent, les connaissances supplémentaires requises sont acquises.

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve une base de connaissances, un wiki, des enregistrements d'architecture et de décisions, des retours d'expérience, un guide d'intégration et des règles de transmission. La preuve est solide lorsqu'elle démontre que les connaissances critiques ne reposent pas sur une seule personne, par exemple grâce au travail en binôme, aux revues ou aux décisions documentées.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.2 La compétence nécessaire des personnes affectant la performance qualité est déterminée, et ces personnes sont compétentes sur la base de la formation initiale, de la formation professionnelle ou de l'expérience. Le cas échéant, des actions sont entreprises et leur efficacité est évaluée. Des enregistrements apportent la preuve de la compétence.[Document](#)

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve une matrice des compétences (rôle face à compétence requise face à niveau réel), des diplômes, des certificats, des enregistrements de formation et des entretiens d'évaluation. L'évaluation de l'efficacité d'une formation est le point le plus souvent manquant. Une brève note lors de l'entretien de suivi ou une validation pratique suffit.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.3 Les personnes effectuant un travail sous le contrôle de l'organisme ont connaissance de la politique qualité, des objectifs qualité pertinents, de leur contribution à l'efficacité du système et des conséquences d'une non-conformité aux exigences.

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les supports d'intégration, les réunions d'équipe abordant des sujets qualité, les notes de service et la communication interne. La preuve réelle est recueillie pendant l'audit au moyen d'entretiens avec les salariés. Une liste de présence aux points d'information qualité est utile.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.4 Les communications internes et externes pertinentes pour le système de management de la qualité sont déterminées: sur quoi porte la communication, quand, avec qui, comment et qui communique.

Comment le prouver: Peut servir de preuve une matrice de communication comportant ces cinq colonnes, reflétant les canaux déjà existants (réunion d'équipe, newsletter, rapport d'avancement au client, notification d'incident, site web). Pour les petites structures, un tableau d'une dizaine de lignes suffit. Ce qui compte, c'est que les canaux soient réellement utilisés.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.5.1 Le système de management de la qualité comprend les informations documentées exigées par la norme ainsi que celles que l'organisme juge nécessaires.[Document](#)

Comment le prouver: Peut servir de preuve une vue d'ensemble des documents ou une liste de maîtrise documentaire montrant quel document couvre quelle exigence de la norme. L'ampleur peut être proportionnée à l'organisme. Un manuel qualité classique n'est plus obligatoire.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.5.2 Lors de la création et de la mise à jour des informations documentées, une identification et une description appropriées (titre, date, auteur, numéro de référence), un format et un support adaptés, ainsi qu'une revue et une approbation quant à la pertinence et l'adéquation sont assurées.[Document](#)

Comment le prouver: Peut servir de preuve un en-tête de document homogène avec titre, version, date, auteur et approuvateur. Un système de gestion de versions avec revue et approbation par pull request satisfait pleinement cette exigence et constitue la voie la plus simple pour les entreprises de logiciels.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.5.3

Les informations documentées sont disponibles et adaptées là où et quand elles sont nécessaires, et sont correctement protégées. La diffusion, l'accès, le stockage, la maîtrise des versions, la conservation et l'élimination sont maîtrisés. Les informations documentées d'origine externe sont identifiées et maîtrisées.

Document

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les droits d'accès dans le système de fichiers ou le dépôt, les règles de sauvegarde et de conservation, les délais de suppression et d'archivage, ainsi que l'identification des documents externes (normes, spécifications clients, documents fournisseurs). Preuve typique: un concept de contrôle d'accès, des journaux de sauvegarde et un calendrier de conservation.

Ouvert

En cours

Satisfait

Non applicable

Preuve / justification

8 Réalisation des activités opérationnelles

22

8.1

Les processus nécessaires pour satisfaire aux exigences relatives aux produits et services sont planifiés, mis en œuvre et maîtrisés: les exigences sont déterminées, les critères d'acceptation sont établis, les ressources sont déterminées, et la maîtrise est mise en œuvre conformément à ces critères. Les modifications planifiées sont maîtrisées, les modifications non intentionnelles sont revues et les effets néfastes atténués, et les processus externalisés sont maîtrisés. Des enregistrements donnent confiance dans le fait que les processus ont été réalisés comme prévu.

Document

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les plans de projet ou de commande, une définition de terminé, des listes de contrôle de mise en production, la planification de capacité et les enregistrements correspondants dans le système de tickets ou de projet. Pour les processus externalisés (hébergement, développement externe), ajouter le contrat et la preuve du service fourni.

Ouvert

En cours

Satisfait

Non applicable

Preuve / justification

8.2.1

La communication avec les clients couvre les informations relatives aux produits et services, le traitement des demandes, des contrats et des commandes y compris leurs modifications, les retours et réclamations des clients, la gestion de la propriété du client et, le cas échéant, les exigences relatives aux actions d'urgence.

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve la correspondance relative aux devis et commandes, le système de support et de tickets, les enregistrements de réclamations, les rapports d'avancement et les contrats de service prévoyant des dispositions d'escalade ou d'urgence. Un historique d'e-mails et de tickets suffit comme enregistrement s'il peut être retrouvé et relié à la commande.

Ouvert

En cours

Satisfait

Non applicable

Preuve / justification

8.2.2

Les exigences relatives aux produits et services proposés sont déterminées, y compris les exigences légales et réglementaires applicables et celles jugées nécessaires par l'organisme. L'organisme est en mesure de satisfaire aux allégations qu'il fait sur ses produits et services.

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve une description de service, un catalogue de produits ou de services, un cahier des charges, un texte de devis et une liste des exigences légales applicables (par exemple protection des données, accessibilité, sécurité du produit). Les allégations marketing sur le site web comptent comme des allégations et doivent pouvoir être justifiées.

Ouvert

En cours

Satisfait

Non applicable

Preuve / justification

8.2.3

Avant de s'engager à fournir, les exigences sont revues, y compris celles spécifiées par le client, celles non énoncées mais nécessaires, celles spécifiées par l'organisme et les exigences légales applicables. Les différences entre le devis et la commande sont résolues. Les résultats de la revue et toute nouvelle exigence sont enregistrés.

Document

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve une approbation de devis ou de commande avec contrôle croisé, un enregistrement ou une liste de contrôle de revue dans le processus de devis, et la confirmation de commande. Les commandes verbales doivent être confirmées et enregistrées.

Ouvert

En cours

Satisfait

Non applicable

Preuve / justification

8.2.4	Lorsque les exigences relatives aux produits et services changent, les informations documentées pertinentes sont modifiées et les personnes concernées sont informées des exigences modifiées.	Document
Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les demandes de modification, les avenants au contrat, les éléments de backlog mis à jour et la communication à l'équipe. Un historique de modifications traçable dans le ticket ou dans le dépôt satisfait l'exigence.		
Ouvert En cours Satisfait Non applicable		
Preuve / justification		
8.3.1	Un processus de conception et de développement approprié est établi et entretenu pour assurer la fourniture ultérieure des produits et services.	
Comment le prouver: Peut servir de preuve la démarche de développement documentée (par exemple Scrum, Kanban ou approche par jalons) avec des rôles et des artefacts définis. Important: pour les entreprises de logiciels et de conseil, l'article 8.3 ne doit pas être exclu comme non applicable, car des produits, concepts ou solutions propres sont développés. Une telle exclusion constituerait une non-conformité majeure.		
Ouvert En cours Satisfait Non applicable		
Preuve / justification		
8.3.2	La planification de la conception et du développement prend en compte la nature, la durée et la complexité des activités, les étapes de processus requises y compris les revues, la vérification et la validation, les responsabilités et autorités, les ressources nécessaires, les interfaces, l'implication des clients et des utilisateurs, les exigences relatives à la fourniture ultérieure, et le niveau de maîtrise attendu.	
Comment le prouver: Peuvent servir de preuve un plan de projet ou de version, une feuille de route, la planification des sprints, une définition de prêt et une définition de terminé, ainsi que l'attribution des rôles de product owner, de développeurs et de relecteurs. Les artefacts agiles sont acceptés dès lors que les points de planification sont couverts.		
Ouvert En cours Satisfait Non applicable		
Preuve / justification		
8.3.3	Les éléments d'entrée de la conception et du développement sont déterminés: exigences fonctionnelles et de performance, informations issues d'activités antérieures similaires, exigences légales et réglementaires, normes ou codes de bonnes pratiques à appliquer, et conséquences potentielles d'une défaillance. Les éléments d'entrée sont complets, sans ambiguïté et exempts de conflit, et sont conservés sous forme d'enregistrements.	Document
Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les documents d'exigences, les user stories avec critères d'acceptation, un cahier des charges, les décisions d'architecture et les exigences de sécurité et de protection des données. Les conflits doivent être résolus de manière démontrable, par exemple au moyen de commentaires dans le ticket ou de comptes rendus de raffinement.		
Ouvert En cours Satisfait Non applicable		
Preuve / justification		
8.3.4	Les maîtrises de la conception et du développement assurent que les résultats à atteindre sont définis, que des activités de revue, de vérification et de validation sont réalisées, et que les actions nécessaires sont prises sur les problèmes identifiés. Des enregistrements de ces activités sont conservés.	Document
Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les revues de code et les pull requests, les exécutions de tests automatisées en intégration continue, les rapports d'essai, les tests d'acceptation avec le client et le suivi des anomalies. Bien distinguer: la vérification contrôle par rapport aux spécifications, la validation contrôle par rapport à l'usage prévu, par exemple au moyen d'une acceptation par les utilisateurs ou d'un pilote.		
Ouvert En cours Satisfait Non applicable		
Preuve / justification		
8.3.5	Les éléments de sortie de la conception et du développement satisfont aux exigences d'entrée, sont adéquats pour les processus ultérieurs, comprennent ou font référence aux exigences de surveillance et de mesure et aux critères d'acceptation, et précisent les caractéristiques essentielles pour l'usage prévu et pour la sécurité de l'utilisation. Des enregistrements sont conservés.	Document
Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les artefacts de version approuvés: le statut de version, les notes de version, la documentation technique, la documentation d'exploitation et d'utilisation, ainsi que les critères d'acceptation et de test. La traçabilité de l'exigence jusqu'au test puis à la version permet d'évaluer rapidement ce point lors de l'audit.		
Ouvert En cours Satisfait Non applicable		
Preuve / justification		

8.3.6	Les modifications survenant pendant ou après la conception et le développement sont identifiées, revues et maîtrisées dans la mesure nécessaire pour éviter un impact négatif sur la conformité. Des enregistrements sont conservés sur les modifications, les résultats des revues, l'autorisation des modifications et les actions prises pour prévenir les effets négatifs.	Document
Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les demandes de modification, l'historique des versions dans le dépôt, l'entrée d'approbation dans la pull request, une analyse d'impact et des tests de non-régression. L'étape d'autorisation doit être visible. Une fusion sans revue ne satisfait pas l'exigence.		
OuvertEn coursSatisfaitNon applicable		
Preuve / justification		
8.4.1	Les processus, produits et services fournis en externe sont conformes aux exigences. Des critères pour l'évaluation, la sélection, la surveillance des performances et la réévaluation des prestataires externes sont définis et appliqués, et des enregistrements des évaluations sont conservés.	Document
Comment le prouver: Peut servir de preuve une liste de fournisseurs avec des évaluations (par exemple selon des critères tels que la qualité, la livraison dans les délais, le délai de réponse et la sécurité) et une réévaluation annuelle. Pour les entreprises de logiciels, cela couvre également les prestataires cloud et d'hébergement, les sous-traitants de données, les développeurs externes et les dépendances open source critiques.		
OuvertEn coursSatisfaitNon applicable		
Preuve / justification		
8.4.2	Le type et l'étendue de la maîtrise exercée sur les prestataires externes sont définis en fonction de l'impact potentiel sur la conformité. Les processus fournis en externe restent sous la maîtrise du système de management de la qualité. Les activités de vérification nécessaires sont déterminées et réalisées.	
Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les accords de niveau de service, les contrôles de réception de marchandises ou de services, les enregistrements d'acceptation de travaux de développement externe et la surveillance de la disponibilité. Pour les prestataires critiques, les certificats (par exemple ISO 27001) peuvent servir de maîtrise compensatoire supplémentaire.		
OuvertEn coursSatisfaitNon applicable		
Preuve / justification		
8.4.3	Les exigences relatives aux prestataires externes sont confirmées comme adéquates avant d'être communiquées et couvrent les services à fournir, les approbations, les exigences de compétence, l'interaction avec le système de management de la qualité, la surveillance des performances et les activités de vérification dans les locaux du prestataire.	
Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les bons de commande, les contrats, les cahiers des charges et les documents d'attribution montrant les points requis. Pour les services cloud standard sans marge de négociation, il suffit de démontrer que les conditions d'utilisation ont été examinées et jugées adéquates.		
OuvertEn coursSatisfaitNon applicable		
Preuve / justification		
8.5.1	La production et la fourniture de service sont réalisées dans des conditions maîtrisées: des informations documentées sur les caractéristiques et les résultats sont disponibles, des ressources de surveillance et de mesure adaptées sont utilisées, la surveillance et la mesure ont lieu aux étapes appropriées, l'infrastructure et l'environnement sont adaptés, des personnes compétentes sont affectées, les libérations sont réalisées et les erreurs humaines sont prévenues.	Document
Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les instructions de travail, les runbooks, les procédures de déploiement, les approbations en contrôle croisé, les pipelines automatisés avec points de contrôle, ainsi que les directives de conseil et les standards de projet. L'automatisation (intégration continue, analyse de code, tests) constitue la preuve la plus solide de la prévention des erreurs humaines.		
OuvertEn coursSatisfaitNon applicable		
Preuve / justification		

8.5.2	Les éléments de sortie sont identifiés par des moyens appropriés pour assurer la conformité, et le statut de surveillance et de mesure est identifiable tout au long de la fourniture. Lorsque la traçabilité est une exigence, l'identification unique est maîtrisée et enregistrée.	Document
Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les numéros de version, les identifiants de build et de commit, un registre d'artefacts, les numéros de ticket et les champs de statut dans le workflow (par exemple en revue, publié). En conseil: versions de documents et notes d'approbation sur les concepts et rapports.		
Ouvert En cours Satisfait Non applicable		
Preuve / justification		
8.5.3	La propriété appartenant aux clients ou aux prestataires externes qui se trouve sous la maîtrise de l'organisme est identifiée, vérifiée, protégée et sauvegardée. En cas de perte, de dommage ou de constat d'incapacité à l'usage, le propriétaire en est informé et le fait est enregistré.	Document
Comment le prouver: Peut servir de preuve un registre des éléments et données confiés à l'organisme. Pour les entreprises de logiciels et de conseil, cela concerne principalement les données clients, les identifiants d'accès, les licences, le code source et la propriété intellectuelle. Peuvent servir de preuve les accords de sous-traitance de données, un concept de contrôle d'accès, le chiffrement, un concept de suppression et les notifications d'incidents.		
Ouvert En cours Satisfait Non applicable		
Preuve / justification		
8.5.4	Les éléments de sortie intermédiaires et finaux sont préservés pendant la production et la fourniture de service dans la mesure nécessaire pour garantir qu'ils continuent de satisfaire aux exigences lors de la remise au client. Cela couvre également la manutention, le stockage, l'identification et la protection des éléments de sortie.	
Comment le prouver: Peuvent servir de preuve un concept de sauvegarde et de restauration avec des tests de restauration documentés, la redondance du dépôt, le stockage des artefacts et la protection des accès. Un test de restauration par an accompagné d'un enregistrement constitue le minimum pratique de preuve.		
Ouvert En cours Satisfait Non applicable		
Preuve / justification		
8.5.5	Les exigences relatives aux activités après livraison sont satisfaites, en tenant compte des exigences légales, des conséquences indésirables potentielles, de la nature et de la durée de vie du produit, des exigences du client et des retours du client.	
Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les contrats de maintenance et de support, les conditions de garantie, une politique de correctifs et de mises à jour, les annonces de fin de vie et les indicateurs de support. Pour les logiciels, la gestion des mises à jour de sécurité après livraison est particulièrement pertinente.		
Ouvert En cours Satisfait Non applicable		
Preuve / justification		
8.5.6	Les modifications de la production ou de la fourniture de service sont revues et maîtrisées dans la mesure nécessaire pour assurer la conformité continue. Des enregistrements sont conservés sur la revue de la modification, sur la personne l'ayant autorisée et sur les actions nécessaires.	Document
Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les enregistrements de gestion des modifications issus de l'exploitation en production: approbations de déploiement, modifications de configuration, un plan de retour arrière et la personne ayant autorisé la modification. Un journal des modifications avec note d'approbation satisfait l'exigence.		
Ouvert En cours Satisfait Non applicable		
Preuve / justification		
8.6	Les produits et services ne sont pas libérés tant que la vérification planifiée n'a pas été menée à bonne fin, ou tant qu'une personne autorisée et, le cas échéant, le client n'a pas approuvé la libération. Des enregistrements apportent la preuve de la conformité aux critères d'acceptation et identifient la personne autorisant la libération.	Document
Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les enregistrements de libération, l'approbation de libération dans l'outil de déploiement, les rapports d'essai au vert et les déclarations d'acceptation du client. La personne autorisant la libération doit pouvoir être identifiée par son nom ou par le contexte utilisateur du système.		
Ouvert En cours Satisfait Non applicable		
Preuve / justification		

8.7

Les éléments de sortie non conformes sont identifiés et maîtrisés afin d'empêcher leur utilisation ou leur livraison non intentionnelle. Des actions appropriées sont prises, telles que la correction, l'isolement, le rappel, l'information du client ou l'obtention d'une dérogation, et la conformité est vérifiée après correction. Des enregistrements sont conservés sur la non-conformité, les actions entreprises, toute dérogation obtenue et la personne décidant de l'action.

Document

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve le suivi des défauts et anomalies avec niveaux de gravité, les règles de blocage dans le pipeline, les enregistrements de correctifs urgents et de retour arrière, et les notifications aux clients pour des défauts déjà livrés. Les dérogations (défauts connus dans une version) doivent être documentées et décidées par une personne autorisée.

Ouvert

En cours

Satisfait

Non applicable

Preuve / justification

9 Évaluation des performances

8

9.1.1

Il est déterminé ce qui doit être surveillé et mesuré, par quelles méthodes, quand la mesure est réalisée et quand les résultats sont analysés et évalués. La performance et l'efficacité du système de management de la qualité sont évaluées, et des enregistrements des résultats sont conservés.

Document

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve un plan d'indicateurs (indicateur, méthode, fréquence, pilote) et les évaluations correspondantes, par exemple un rapport mensuel ou trimestriel ou un export de tableau de bord. Les indicateurs opérationnels existants doivent être réutilisés plutôt que réinventés.

Ouvert

En cours

Satisfait

Non applicable

Preuve / justification

9.1.2

La perception des clients quant au degré de satisfaction de leurs exigences est surveillée, et les méthodes d'obtention, de surveillance et de revue de cette information sont déterminées.

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve les enquêtes clients, les retours après clôture de projet, le NPS ou les notes sur les stores d'applications, l'analyse des réclamations, et les réunions clients avec compte rendu. Avec un nombre réduit de clients, un entretien de clôture structuré par projet est plus pertinent qu'une enquête de masse.

Ouvert

En cours

Satisfait

Non applicable

Preuve / justification

9.1.3

Les données et informations issues de la surveillance et de la mesure sont analysées et évaluées pour apprécier la conformité, la satisfaction du client, la performance et l'efficacité du système, si la planification a été mise en œuvre efficacement, l'efficacité des actions menées pour traiter les risques et opportunités, la performance des prestataires externes, et le besoin d'amélioration.

Comment le prouver: L'analyse doit être une appréciation portant sur des tendances, pas seulement des chiffres bruts: comparaison avec la période précédente, écart par rapport à la valeur cible et une conclusion qui en découle. Cette analyse constitue en même temps un élément d'entrée pour la revue de direction.

Ouvert

En cours

Satisfait

Non applicable

Preuve / justification

9.2.1

Des audits internes sont réalisés à intervalles planifiés et fournissent des informations permettant de savoir si le système de management de la qualité est conforme aux propres exigences de l'organisme ainsi qu'aux exigences de la norme, et s'il est mis en œuvre et entretenu efficacement.

Comment le prouver: Peut servir de preuve un programme d'audit couvrant généralement une à trois années et l'ensemble des processus et articles de la norme. Les petites structures peuvent faire appel à un auditeur externe ou à des collègues d'un autre secteur. Ce qui compte, c'est l'indépendance par rapport au secteur audité.

Ouvert

En cours

Satisfait

Non applicable

Preuve / justification

9.2.2 Un programme d'audit est planifié, établi et entretenu, couvrant la fréquence, les méthodes, les responsabilités, les exigences de planification et le rapport, en tenant compte de l'importance des processus et des résultats des audits précédents. Des critères et un périmètre sont définis pour chaque audit, les auditeurs sont objectifs et impartiaux, les résultats sont rapportés à la direction concernée, et les corrections sont apportées sans délai excessif. Des enregistrements du programme et des résultats sont conservés.

[Document](#)

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve le plan d'audit, les rapports d'audit avec constats et non-conformités, la preuve de la compétence et de l'indépendance des auditeurs, et le plan d'actions pour la clôture des constats avec échéances et vérifications d'efficacité.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.3.1 La direction générale revoit le système de management de la qualité à intervalles planifiés pour s'assurer de sa pertinence, de son adéquation, de son efficacité et de son alignement avec l'orientation stratégique de l'organisme.

Comment le prouver: Peut servir de preuve une réunion de revue de direction planifiée, au moins une fois par an, avec la présence de la direction générale. La présence de la direction générale est obligatoire et doit apparaître dans la liste de présence du compte rendu.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.3.2 La revue de direction est planifiée et réalisée sur la base de l'ensemble des éléments d'entrée listés à l'article 9.3.2 de la norme. Aucun des éléments d'entrée requis ne manque.

Comment le prouver: Une approche pratique consiste en un modèle de compte rendu dont l'ordre du jour liste chaque élément d'entrée de l'article 9.3.2 comme un point distinct. Sur le fond, il s'agit: du statut des actions issues des revues précédentes, des changements dans les enjeux externes et internes ainsi que dans les parties intéressées, de l'image de la performance issue des indicateurs (satisfaction et retours des clients, atteinte des objectifs, conformité des processus et des produits, non-conformités et actions correctives, résultats de surveillance et d'audit, performance des prestataires externes), de l'adéquation des ressources, de l'efficacité des actions menées pour traiter les risques et opportunités, et des opportunités d'amélioration. Se référer au libellé de l'article lui-même. Cette liste est une aide de travail, pas une citation littérale de la norme.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.3.3 Les éléments de sortie de la revue de direction comprennent des décisions et des actions relatives aux opportunités d'amélioration, à tout besoin de modification du système de management de la qualité, et aux besoins en ressources. Des enregistrements des résultats sont conservés.

[Document](#)

Comment le prouver: Peut servir de preuve un compte rendu de revue de direction signé, avec une rubrique de décisions indiquant l'action, le pilote et l'échéance. Des comptes rendus sans décisions et sans prise de position sur les ressources sont régulièrement relevés comme non-conformité.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

10 Amélioration

4

10.1 Les opportunités d'amélioration sont déterminées et sélectionnées, et les actions nécessaires pour satisfaire les exigences du client et accroître sa satisfaction sont mises en œuvre. Cela inclut l'amélioration des produits et services, la correction et la prévention des effets indésirables, et l'amélioration de la performance et de l'efficacité du système.

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve une liste d'améliorations ou un tableau d'idées avec statut, des rétrospectives avec les actions qui en découlent, et des projets d'amélioration avec un indicateur avant et après. La preuve est solide lorsqu'un effet mesurable (délai, défauts, coût) est documenté.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

- 10.2.1** **Lorsqu'une non-conformité survient, y compris une non-conformité résultant d'une réclamation, l'organisme réagit, maîtrise et corrige la non-conformité et gère les conséquences. Le besoin d'action pour éliminer les causes est évalué, les causes sont déterminées, les actions sont mises en œuvre, leur efficacité est revue et, si nécessaire, les risques et opportunités ainsi que le système de management de la qualité lui-même sont mis à jour.**

Comment le prouver: Peut servir de preuve un processus d'action corrective avec analyse des causes racines, par exemple les 5 pourquoi ou le diagramme d'Ishikawa, distinguant clairement la correction immédiate de l'élimination de la cause. Dans le domaine du logiciel, les post-mortems après incident fonctionnent bien. La vérification documentée de l'efficacité après un délai défini est l'élément déterminant.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

- 10.2.2** **Pour chaque non-conformité, il existe un enregistrement traçable de la nature de la non-conformité, de l'action entreprise en réponse, et des résultats de l'action corrective.**

[Document](#)

Comment le prouver: Peut servir de preuve un registre des défauts et actions (liste CAPA) ou des tickets comportant les champs description, cause, action, pilote, échéance et efficacité. Un simple tableur suffit tant qu'il est tenu à jour et cohérent avec les tickets.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

- 10.3** **La pertinence, l'adéquation et l'efficacité du système de management de la qualité sont améliorées en continu. Les résultats de l'analyse, de l'évaluation et de la revue de direction sont examinés pour déterminer s'il existe des besoins ou des opportunités d'amélioration.**

Comment le prouver: Peuvent servir de preuve l'évolution des indicateurs sur plusieurs périodes, les actions d'amélioration achevées issues de la revue de direction, et une routine d'amélioration continue, par exemple des rétrospectives régulières ou une kata d'amélioration avec un état cible et des cycles courts.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification