

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.

Entreprise	Date	Établi 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.

Ouvert	En cours	Satisfait	Non 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.

Ouvert	En cours	Satisfait	Non 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.

Ouvert	En cours	Satisfait	Non 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.

Ouvert	En cours	Satisfait	Non 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 Leadership

5

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. 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. Ouvert En cours Satisfait Non applicable Preuve / justification	Document
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. 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. Ouvert En cours Satisfait Non applicable Preuve / justification	Document
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. Ouvert En cours Satisfait Non 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. Ouvert En cours Satisfait Non 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. 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. Ouvert En cours Satisfait Non applicable Preuve / justification	Document

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

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

IATF 16949:2016 Management de la qualité dans la production en série automobile, exigences complémentaires à l'ISO 9001

Le complément automobile de l'ISO 9001

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

Cette liste ne contient que les exigences complémentaires spécifiques au secteur automobile de l'IATF 16949. La norme IATF ne se suffit pas à elle-même, elle s'applique conjointement avec l'ISO 9001. Pour une préparation complète, travaillez aussi la liste de contrôle ISO 9001, les deux figurent côte à côte dans le lot. Auto évaluation sans caractère d'examen, ne constitue pas une preuve pour une certification. Ce qui est audité, c'est un site de fabrication unique, et seul un organisme de certification également reconnu par l'IATF peut délivrer le certificat. Les sites purement dédiés au développement, à l'entreposage et à la logistique ne sont pas éligibles à la certification.

Entreprise

Date

Établi par

4 Contexte de l'organisme, exigences complémentaires automobiles

4

4.3.1 Le domaine d'application du système de management couvre tous les sites, processus et produits de la production en série et des pièces de rechange. Les fonctions support et le développement des processus de fabrication sont inclus, et toute exigence non appliquée est assortie d'une justification factuelle classée de manière traçable.

Comment le prouver: Déclaration de domaine d'application dans le manuel ou dans un document séparé listant les sites, les familles de produits et un tableau des clauses non appliquées avec la justification. Utile également : le projet de certificat ou le formulaire de demande de l'organisme de certification, car il indique le même domaine d'application. Une petite structure se contente d'une seule page : adresse, ce qui est fabriqué, ce qui est explicitement exclu et pourquoi.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

4.3.2 Les exigences spécifiques client convenues par contrat sont recensées en totalité, mises en correspondance avec les clauses correspondantes du système de management et reflétées dans le domaine d'application. Pour chaque exigence, on sait qui la met en oeuvre et où elle est gérée.

Comment le prouver: Exigences spécifiques client (CSR) par client sous forme de matrice : source avec niveau de révision issu du portail client, numéro de clause concernée, règle interne, responsable, date de revue. Plus les documents client téléchargés dans un emplacement soumis à gestion de versions. Les petites structures tiennent un tableau unique pour tous les clients et fixent une date tous les six mois pour vérifier sur les portails l'apparition de nouveaux niveaux de révision.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

4.4.1.1 Pour les pièces, matières achetées et processus externalisés, la preuve existe qu'ils satisfont aux exigences produit et processus spécifiées. La responsabilité de la conformité reste à l'organisme lui-même, même lorsque le travail est réalisé à l'extérieur.

Comment le prouver: Enregistrements d'homologation fournisseur avec le statut de soumission de pièce (PPAP), rapports de premier échantillon et de contrôle à réception, certificats matière, et contrats ou exigences de commande d'achat pour les processus externalisés comme le traitement thermique, le revêtement ou la soudure, y compris les homologations de procédé spécial requises. Une petite structure conserve un dossier par fournisseur avec l'homologation en cours de validité, le dernier rapport de contrôle et une note indiquant qui a accordé l'homologation.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

4.4.1.2

Les produits et processus de fabrication ayant une incidence sur la sécurité sont identifiés comme tels et marqués, et une procédure écrite régit leur traitement. Elle nomme les responsabilités et les suppléants, les homologations et contrôles spéciaux, la traçabilité tout au long de la chaîne d'approvisionnement, la formation des personnes concernées et la voie de notification au client et à l'autorité en cas d'incident.

[Document](#)

Comment le prouver: Procédure de sécurité produit, liste des pièces et caractéristiques liées à la sécurité avec les marquages correspondants sur le plan, l'AMDEC et le plan de surveillance, une désignation écrite de la personne responsable avec preuve de qualification, les enregistrements de formation du personnel concerné et un plan d'escalade et de notification avec les coordonnées. Une petite structure tient cela sur deux pages : qui décide quelles pièces sont concernées, ce qui se passe immédiatement en cas de suspicion, et quels numéros de téléphone sont appelés et dans quel ordre.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

5 Leadership, exigences complémentaires automobiles

5

5.1.1.1

L'organisme a établi des règles contraignantes sur le comportement responsable, couvrant au minimum la prévention de la corruption et des pots de vin, le comportement attendu des employés, et une voie de signalement protégée par laquelle les infractions à la loi ou aux règles internes peuvent être remontées sans préjudice pour la personne qui les signale.

[Document](#)

Comment le prouver: Une politique approuvée de lutte contre la corruption et les pots de vin, un code de conduite pour les employés et une voie d'escalade ou de signalement décrite, chacune datée et communiquée de manière démontrable au personnel (panneau d'affichage, liste d'émargement de formation, intranet). Une petite structure peut couvrir les trois points dans un document de deux pages, avec un contact de signalement nommé (par exemple la direction générale avec une personne de confiance externe en alternative) et un accusé de réception signé par le personnel.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

5.1.1.2

La direction évalue les processus du système de management de la qualité non seulement sur l'atteinte des résultats escomptés, mais aussi sur le temps, le personnel et les matières consommés pour les atteindre, et le résultat de cette évaluation alimente la revue de direction.

Comment le prouver: Une cartographie des processus qui attribue à chaque processus au moins un indicateur d'efficacité (par exemple la livraison à temps, le taux de défauts) et un indicateur d'efficience (par exemple le délai de fabrication, les heures de retouche, le coût de rebut), plus l'évaluation consignée dans le compte rendu de revue de direction. Pour une petite structure, une fiche mensuelle d'indicateurs d'une page avec cinq à dix lignes, discutée et validée en réunion de direction, suffit.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

5.1.1.3

Chaque processus du système de management de la qualité a un pilote nommé qui pilote le processus et ses interfaces, rend compte des indicateurs associés et dispose de la compétence et de l'autorité de décision nécessaires pour cela.

Comment le prouver: Une liste des processus avec un pilote nommé pour chacun, complétée par une brève description de rôle fixant l'autorité. Les auditeurs vérifient cela en entretien : la personne nommée doit pouvoir expliquer son processus, ses indicateurs et ses interfaces. Dans une petite structure, une personne peut piloter plusieurs processus, mais l'attribution doit être écrite et connue de cette personne.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

5.3.1

Les personnes responsables de la conformité aux exigences produit sont désignées nommément, leur autorité s'étend à l'arrêt de la production et des expéditions en cas de non conformité, cette désignation est connue à tous les niveaux et s'applique de la même façon à toutes les équipes.

Comment le prouver: Un organigramme ou une matrice de responsabilités nommant les personnes par équipe, une autorité d'arrêt écrite (arrêt de la production et des expéditions) et la preuve que cela a été communiqué, par exemple via une liste d'émargement de formation ou un affichage sur la ligne. Un cas documenté où la production a effectivement été arrêtée et escaladée constitue une preuve solide. Les petites structures consistent dans un plan d'équipes avec les dispositifs de suppléance plus un affichage sur la ligne.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

5.3.2 Il est défini qui s'assure que les exigences spécifiques client parviennent à l'atelier et sont mises en oeuvre, qui attribue et maintient les symboles spéciaux pour les caractéristiques de sécurité et réglementaires, qui déclenche les actions correctives et qui arrête la production ou les expéditions en cas de non conformité.

Comment le prouver: Une matrice de responsabilités attribuant un pilote à chaque point des exigences client (la matrice des exigences spécifiques du client concerné), avec la règle d'attribution des symboles spéciaux dans les plans, l'AMDEC et le plan de surveillance, et les enregistrements des actions correctives déclenchées. Dans une petite structure, un tableau par client suffit : exigence, source dans le portail client, pilote, preuve de mise en oeuvre.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

6 Planification : risques, plans d'urgence et objectifs dans le contexte automobile

4

6.1.2.1 L'analyse de risques s'appuie de manière démontrable sur l'expérience propre du produit : les rappels, les constats d'audits produit, les retours terrain, les réparations, les réclamations clients, les rebuts et les retouches ont été évalués et ont alimenté la cotation des risques.

Comment le prouver: Un registre des risques ou une matrice des risques indiquant la source de chaque risque, avec les évaluations sous jacentes : statistiques de réclamations, chiffres de rebut et de retouche, rapports d'audit produit, rapports 8D, une synthèse des retours terrain. Dans une petite structure, un tableur tenu à jour suffit, listant chaque réclamation et chaque événement de rebut important avec date, cause et la cotation de risque qui en résulte, revu ensemble une fois par trimestre.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

6.1.2.2 Pour les défaillances qui ne se sont pas encore produites, il existe une méthode définie pour identifier les causes possibles, évaluer leur effet et les éliminer par une action ; l'efficacité de cette action est vérifiée et l'enseignement tiré est transposé aux processus, produits et équipements comparables.

Comment le prouver: Un formulaire ou une description de processus pour l'action préventive couvrant le déclencheur, l'évaluation de l'effet possible, l'action, l'échéance, la preuve d'efficacité et une ligne sur le transfert vers des pièces similaires. Les sources utiles incluent les résultats d'AMDEC (manuel de référence Core Tools), les presque accidents, les enseignements d'autres sites ou des rappels ailleurs dans le secteur. Une petite structure ajoute simplement une colonne à sa fiche d'action ou à son rapport 8D existant demandant si le cas pourrait survenir ailleurs, plus le résultat de cette vérification.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

6.1.2.3 Des plans d'urgence documentés existent pour les situations dans lesquelles l'approvisionnement du client vacille ; ils couvrent la défaillance d'équipements clés, les livraisons manquantes des fournisseurs, la pénurie de personnel, l'incendie, les événements naturels récurrents et l'interruption des services, de l'informatique et des infrastructures, définissent comment le client est notifié, sont testés pour vérifier leur efficacité, sont revus au moins une fois par an et garantissent que le produit satisfait de nouveau les spécifications du client après redémarrage.

[Document](#)

Comment le prouver: Un plan d'urgence par processus critique avec le déclencheur, l'action immédiate, le pilote, la source alternative ou la machine alternative et la voie de notification au client, plus les enregistrements des essais (simulation ou répétition à blanc) et de la revue annuelle avec un statut de révision visible. Dans une petite structure, une fiche de deux pages par goulot d'étranglement suffit, nommant une seconde source, une machine de secours, un dispositif de suppléance et des numéros de téléphone, complétée par une brève note après chaque exercice et après chaque incident réel.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

6.2.2.1 Les objectifs qualité et les cibles de performance associées sont fixés pour les fonctions, processus et niveaux pertinents, dérivés des exigences client et des résultats de la prise en compte des parties intéressées, actualisés au moins une fois par an et déployés suffisamment pour pouvoir être influencés là où ils s'appliquent.

Comment le prouver: Une fiche d'objectifs ou une synthèse d'indicateurs par secteur avec valeur cible, période de référence, pilote et statut réel, avec une dérivation traçable à partir des exigences client (par exemple limite en ppm, performance de livraison, délai de réponse) et de l'analyse des parties intéressées. Une petite structure tient un seul tableau avec cinq à sept indicateurs, mis à jour mensuellement en réunion de production et réinitialisé une fois par an en revue de direction.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

7 Support, ajouts automobiles

15

7.1.3.1 La planification et l'amélioration du site, de l'espace disponible, des machines et des équipements sont menées par une équipe transverse. Les risques sont nommés explicitement et étayés par des actions. La faisabilité de fabrication, la capacité disponible et l'efficacité des opérations existantes font partie de cette planification.

Comment le prouver: Plan d'implantation montrant le flux matières, calcul de capacité pour chaque machine goulot d'étranglement, compte rendu de la réunion de planification listant les participants de la production, de la qualité, de la logistique et de la maintenance, plus une liste des risques de la planification. Une petite structure conserve cela sous forme d'une fiche d'une page avec un croquis d'implantation, un calcul de takt time et trois risques nommés.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.4.1 Pour les zones de production, de contrôle et de stockage, la propreté, l'ordre, l'état de maintenance et l'adéquation des conditions ambiantes au produit concerné sont définis et vérifiés à intervalles réguliers.

Comment le prouver: Tournée avec une liste de contrôle 5S incluant date et photos, planning de nettoyage avec responsables nommés, plus des enregistrements de température, d'humidité ou de particules partout où le produit l'exige. Les petites structures rattachent la tournée à la relève d'équipe hebdomadaire et affichent le résultat sur un tableau dans la zone.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.5.1.1 Pour chaque type de système d'équipement de contrôle, de mesure et d'essai figurant dans le plan de surveillance, la variation des résultats de mesure a été étudiée. Les méthodes d'étude et les critères d'acceptation sont définis au préalable, et toute méthode différente est convenue avec le client.

Comment le prouver: Analyses de systèmes de mesure par caractéristique et par instrument, avec date, évaluateur et résultat, menées comme études de répétabilité et reproductibilité pour les caractéristiques variables et comme études de concordance pour les caractéristiques attributives. Les méthodes et critères suivent le manuel de référence MSA. Les approbations client pour les méthodes différentes sont archivées par écrit. Une petite structure réalise l'étude dans un tableur et la classe avec le plan de la caractéristique concernée.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.5.2.1 Pour tous les équipements de contrôle, de mesure et d'essai qui appuient la preuve de conformité produit, des enregistrements d'étalonnage et de vérification existent, y compris la traçabilité à des étalons reconnus. Lorsqu'un équipement est trouvé hors tolérance, il est documenté ce qui est advenu des pièces contrôlées depuis la dernière vérification valide et si le client en a été informé.

[Document](#)

Comment le prouver: Certificat d'étalonnage par instrument montrant les résultats avant et après réglage, déclaration de traçabilité, numéro d'instrument et prochaine échéance, plus un registre des instruments avec une liste des échéances. Lorsqu'un équipement est trouvé hors tolérance, la remontée des lots concernés et la notification au client doivent figurer dans le même dossier. Pour les équipements pilotés par logiciel, la version utilisée fait partie de l'enregistrement.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.1.5.3.1 Lorsqu'une installation interne de contrôle ou de mesure existe, son périmètre d'activité est défini par écrit et fait partie de la documentation de management. La définition couvre au minimum les méthodes d'essai autorisées, la compétence du personnel, l'équipement de mesure et les conditions ambiantes requises.

[Document](#)

Comment le prouver: Un document de périmètre de laboratoire listant les essais pouvant être réalisés, plus des instructions d'essai, des enregistrements de compétence du personnel et une liste d'équipements avec le statut d'étalonnage. Un laboratoire interne peut aussi n'être qu'un seul poste de mesure, et une petite structure décrit son périmètre sur deux pages.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

7.1.5.3.2 Lorsque l'essai, l'étalonnage ou la mesure est confié à un tiers externe, l'aptitude de ce prestataire est démontrée, soit par une accréditation selon la norme de laboratoire pertinente, soit par une preuve séparée que le prestataire satisfait aux exigences du client.

Comment le prouver: Certificat d'accréditation du laboratoire avec l'annexe indiquant le périmètre accrédité, ou à défaut une évaluation interne du laboratoire en tant que fournisseur avec approbation client. Les rapports du laboratoire externe portent la référence à la commande, à la pièce et à l'équipement utilisé.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.2.1 Un processus défini détermine les besoins de formation, crée la conscience du rôle de chacun dans la qualité, et assure la compétence de toute personne effectuant un travail qui affecte le produit et le processus. Les personnes ayant des affectations spéciales, par exemple sur des procédés spéciaux, sont couvertes explicitement.

[Document](#)

Comment le prouver: Processus de compétence documenté, une matrice de compétences par poste de travail montrant la cible et l'existant, un plan de formation annuel et les enregistrements des formations dispensées. Les petites structures tiennent une matrice unique avec les noms en lignes et les postes de travail en colonnes, et marquent les écarts en couleur.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.2.2 Les personnes nouvellement embauchées ou réaffectées sont formées sur le poste, y compris aux exigences client. La profondeur de la formation dépend des connaissances préalables et de l'importance de l'activité. Le personnel intérimaire connaît de la même façon ce que signifie un travail défectueux pour le client.

Comment le prouver: Enregistrement de formation sur le poste par personne et poste de travail avec date, contenu, formateur et signature, plus les points spécifiques client couverts. Une fiche au poste de travail nommant la conséquence concrète d'un défaut, par exemple un arrêt de ligne chez le client, complète la preuve et remplace dans les petites structures un dispositif de formation séparé.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.2.3 Un processus défini prouve que les auditeurs internes sont compétents pour le type d'audit qu'ils réalisent. Il couvre la compréhension de l'approche processus, des méthodes qualité attendues dans le secteur, des exigences spécifiques client et, pour les audits produit, des exigences produit elles mêmes. Une liste des auditeurs qualifiés est tenue à jour, et les auditeurs maintiennent leurs connaissances à niveau.

[Document](#)

Comment le prouver: Profil de compétence par auditeur avec des enregistrements de formation couvrant les manuels de référence APQP, PPAP, AMDEC, MSA et SPC, le nombre d'audits observés et menés, plus une preuve annuelle du maintien de la compétence et la liste actuelle des auditeurs. Toute structure trop petite pour disposer de ses propres auditeurs fait appel à un auditeur externe à l'heure et classe l'enregistrement de compétence de cet auditeur.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.2.4 Quiconque audite des fournisseurs au nom de l'organisme est démontrablement compétent pour le faire. La compétence couvre la méthodologie d'audit, la connaissance des exigences du système de management de la qualité utilisées dans le secteur, la connaissance des exigences spécifiques client et une compréhension des processus du fournisseur audité.

Comment le prouver: Enregistrement de compétence par auditeur fournisseur, rapports d'audit nommant l'auditeur, et une comparaison de l'expérience de cet auditeur avec le périmètre de l'audit. Les petites structures font appel à un auditeur externe pour les audits fournisseurs et classent le certificat de cet auditeur avec les rapports d'audit.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

7.3.1 Il existe une preuve que tous les employés savent quel effet leur travail a sur la qualité du produit, ce qu'ils apportent pour atteindre les objectifs qualité et quels risques les pièces défectueuses créent chez le client. Cette prise de conscience est renouvelée à intervalles réguliers. [Document](#)

Comment le prouver: Enregistrements de briefings avec date, sujets et signatures, informations qualité sur la ligne indiquant les conséquences concrètes pour le client, et points qualité consignés dans le compte rendu de la réunion d'équipe. Une petite structure rassemble le briefing annuel signé couvrant les conséquences client et des exemples réels de réclamations de sa propre production.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.3.2 Un processus défini motive les employés à participer à l'amélioration et à atteindre les objectifs qualité, et construit une compréhension de la contribution commerciale que leur propre travail apporte. [Document](#)

Comment le prouver: Processus d'amélioration documenté avec des délais de réponse, une liste des suggestions soumises et mises en oeuvre, une mesure de participation et un affichage sur le coût de la non qualité. Les petites structures gèrent un tableau d'amélioration mural plus un court format hebdomadaire où les suggestions sont décidées. Les photos des fiches et la liste de mise en oeuvre servent alors de preuve.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.5.1.1 Un manuel ou une structure documentaire équivalente décrit le système de management. Il contient le domaine d'application avec la justification de toute exclusion, les processus avec leur séquence et leur interaction, et une correspondance montrant où chaque exigence de la norme et chaque exigence spécifique client est couverte dans le système. [Document](#)

Comment le prouver: Manuel de management de la qualité ou un ensemble de documents liés, plus une cartographie des processus et un tableau de correspondance du numéro de clause au document ou au processus, avec sa propre colonne pour les exigences spécifiques client. Une petite structure réalise le manuel sous forme d'une arborescence de dossiers avec une page de synthèse renvoyant aux documents individuels.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.5.3.2.1 Les durées de conservation et l'élimination des enregistrements sont régies par écrit. La règle satisfait au minimum aux exigences légales et aux exigences spécifiques client. Les enregistrements relatifs à l'homologation des pièces de production, à l'outillage et à l'homologation des fournisseurs restent disponibles et lisibles au delà de la durée de vie de la production de la pièce et de la fourniture des pièces de rechange. [Document](#)

Comment le prouver: Matrice de conservation listant le type d'enregistrement, la durée, le lieu de stockage, le responsable et la voie d'élimination, complétée par les durées issues des exigences client, plus les enregistrements d'élimination. Les petites structures limitent la matrice à une page et, pour le stockage numérique, se réfèrent au plan de sauvegarde avec son test de restauration.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

7.5.3.2.2 Un processus défini régit la manière dont les plans, normes et spécifications du client et leurs modifications sont revus, diffusés et mis en oeuvre. La revue est rapide, généralement dans un délai de dix jours ouvrés. La date de mise en oeuvre en production en série est enregistrée, et l'information documentée concernée est mise à jour avec la modification. [Document](#)

Comment le prouver: Accusé de réception et liste de diffusion par spécification client, enregistrement de modification indiquant la date de mise en oeuvre en série, plus le plan de surveillance mis à jour, l'AMDEC mise à jour et les instructions de contrôle mises à jour. Les petites structures tiennent une liste de modifications simple avec date de réception, date de revue, date de mise en oeuvre et les documents concernés.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

8 Réalisation des activités opérationnelles, exigences supplémentaires pour la production automobile

58

8.1.1-a La planification des processus opérationnels prend en compte les exigences client et les spécifications techniques auxquelles le client se réfère, de sorte que les deux puissent être tracées jusque dans la planification de production, les descriptions de processus et les réglages de contrôle.

Comment le prouver: Cahier des charges client, liste des spécifications applicables par référence pièce avec niveau de révision, référence à la spécification dans la gamme de fabrication ou l'instruction de travail. Un petit atelier tient une colonne de spécification client dans sa nomenclature de pièces, avec source et révision, de sorte que chaque changement indique clairement quels documents doivent suivre.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.1.2-a Les produits développés ou fabriqués sur commande client, avec les dossiers projet et les états de développement associés, restent confidentiels sauf accord de diffusion du client.

Comment le prouver: Accords de confidentialité avec les clients et une clause de confidentialité dans les contrats de travail, règles d'accès pour les dossiers projet, marquage des plans confidentiels. Un petit atelier gère cela avec un répertoire client à accès restreint et une règle courte sur les photos et échantillons qui ne quittent jamais le site.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.2.1.1-a La communication avec le client se fait dans la langue et sous la forme demandées par le client, et la capacité d'échanger des données de conception dans le format de données requis par le client est en place.

Comment le prouver: Vue d'ensemble des formats de données et CAO requis par client, preuve du logiciel utilisé ou d'un service de conversion sous contrat, exemples de correspondance et de saisies de portail dans la langue du client. Un petit atelier sous traite la conversion et documente l'accès au portail client avec le responsable désigné.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.2.2.1-a Lors de la détermination des exigences produit, la recyclabilité, l'impact environnemental et les caractéristiques connues du produit et de sa fabrication sont également pris en compte ; les exigences légales du pays de fabrication et du pays de destination sont incluses.

Comment le prouver: Liste d'exigences par projet avec des champs pour les objectifs matière et recyclage et pour les marchés cibles, déclaration de substances dans la base de données matériaux habituelle du secteur, liste des exigences légales applicables par pays de destination avec la date de la dernière vérification.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.2.3.1.1-a Les exigences client sont revues avant l'acceptation d'une commande, et cette revue formelle n'est levée qu'avec l'accord explicite du client.

Comment le prouver: Enregistrement de revue de devis et de commande avec date et parafes des fonctions concernées, et, lorsque la revue est levée, l'accord écrit du client ; un courriel suffit. Un petit atelier utilise un formulaire de revue d'une page par demande, validé par le bureau d'études, la production et les ventes.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.2.3.1.2-a Les caractéristiques spéciales définies par le client sont reportées dans l'information documentée propre avec le symbole du client, et elles traversent sans rupture l'analyse de risques, le plan de surveillance, l'instruction de contrôle et les enregistrements de libération et de modification.

Comment le prouver: Plan ou spécification portant les symboles du client, une légende par client mettant en correspondance ces symboles avec le marquage propre, et le report jusque dans l'enregistrement de contrôle. Un petit atelier tient une liste de caractéristiques par pièce qui réunit le symbole du client, le marquage propre, le point de contrôle et l'instrument.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

8.2.3.1.3-a Avant l'acceptation d'une commande, il est analysé et enregistré que le produit peut être fabriqué dans le volume, le temps de cycle et la qualité requis avec l'équipement disponible ou prévu ; il en va de même pour les commandes modifiées et pour les nouvelles technologies de fabrication.

[Document](#)

Comment le prouver: Analyse de faisabilité par demande couvrant la capacité, l'outillage et les risques de processus, avec un résultat clair : faisable, faisable avec actions, non faisable. Les fonctions concernées le valident et la fiche reste jointe au devis. Un petit atelier se contente d'une fiche de faisabilité d'une page jointe à la demande.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.1.1-a Les exigences de conception et développement s'appliquent aussi bien à la conception du produit qu'à la conception du processus de fabrication, et l'accent est mis sur la prévention des erreurs plutôt que sur leur détection.

Comment le prouver: Description du processus de conception et développement couvrant les deux volets, preuve de méthodes préventives comme les analyses de risques et les solutions poka yoke. Lorsque le site n'a pas de responsabilité de conception produit, le volet processus s'applique tout de même, et l'exclusion de la conception produit est enregistrée avec une justification.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.2.1-a La planification de la conception et du développement est portée par une équipe incluant le bureau d'études, la production, la qualité, les achats et la logistique, et prend en compte les objectifs de délai, de coût et de faisabilité.

Comment le prouver: Plan projet avec jalons, responsables et dates, listes d'émargement des réunions projet montrant plusieurs fonctions, synthèse de statut par jalon. Le manuel de référence APQP sert de cadre, mais ses formulaires ne sont pas obligatoires. Dans un petit atelier, une réunion projet fixe de trois ou quatre personnes et un planning tenu à jour suffisent.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.2.2-a Les personnes chargées de la conception produit maîtrisent les outils et méthodes nécessaires à cet effet, et cette compétence est démontrée.

Comment le prouver: Matrice de compétences avec des lignes pour la CAO, l'analyse de chaîne de cotes, l'analyse de risques et les plans d'expériences, enregistrements de formation, échantillons de travaux de projets antérieurs. Lorsque la conception est sous traitée, la compétence du prestataire est démontrée dans le contrat ou par ses propres enregistrements.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.2.3-a Pour les produits avec logiciel embarqué, un processus de développement documenté séparé incluant l'assurance qualité est en place, et la capacité propre de développement logiciel est auto évaluée par rapport à un modèle d'évaluation reconnu et enregistrée.

[Document](#)

Comment le prouver: Description du cycle de vie logiciel, résultat de l'auto évaluation avec date et plan d'actions, gestion de versions, cas d'essai et rapports d'essai par niveau logiciel. Lorsqu'aucun produit ne contient de logiciel, ce fait est enregistré avec une justification plutôt que de laisser le point sans commentaire.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.3.1-a Les éléments d'entrée de la conception produit sont saisis en totalité et couvrent les objectifs fonctionnels et de performance, les caractéristiques spéciales, les interfaces avec l'environnement de la pièce, les objectifs de durée de vie et de fiabilité, et le savoir acquis lors de projets antérieurs.

Comment le prouver: Cahier des charges client et la liste d'exigences qui en découle, avec une source indiquée par ligne, AMDEC conception comme preuve de la revue de risques, liste des enseignements tirés de projets prédécesseurs. Les exigences client qui ne peuvent pas être satisfaites sont clarifiées avec le client par écrit et la clarification est classée.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

8.3.3.2-a Les éléments d'entrée de la conception du processus de fabrication sont saisis et couvrent les éléments de sortie de la conception produit, les objectifs de productivité, de capacité processus et de coût, l'expérience de processus comparables, et les dispositions prises pour la prévention des erreurs au poste et sur la machine.

Comment le prouver: Fiche de conception processus avec valeurs cibles, croquis d'implantation et de flux, liste des alternatives de processus examinées avec la raison du choix, AMDEC processus. Un petit atelier tient une fiche processus par famille de pièces avec temps de cycle, objectif de sortie et les protections prévues.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.3.3-a Un processus défini et documenté détermine comment les caractéristiques spéciales sont identifiées, définies, marquées dans l'information documentée et protégées par l'analyse de risques, le plan de surveillance de production et le contrôle, même lorsque le client n'en a nommé aucune. [Document](#)

Comment le prouver: Procédure pour les caractéristiques spéciales avec un jeu de symboles propre, une chaîne traçable depuis le symbole du plan en passant par l'AMDEC jusqu'au plan de surveillance et à l'instruction de contrôle, approbation client partout où celui-ci la demande. Un contrôle ponctuel sur une pièce en cours de production est le moyen le plus rapide de vérifier que la chaîne tient.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.4.1-a L'avancement du développement est revu à des jalons définis par rapport aux mesures convenues, les résultats sont rapportés à la direction et, lorsque cela est requis, alignés avec le client.

Comment le prouver: Rapport de jalon avec chiffres sur les points ouverts, les risques et les dates, comptes rendus des revues de projet avec les décisions prises, rapports de statut au client. Dans un petit atelier, une liste de jalons avec points ouverts, responsables et dates, parcourue à chaque réunion projet, suffit.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.4.2-a La validation de la conception est réalisée conformément aux exigences client, y compris le calendrier fixé par le client, et les résultats sont enregistrés.

Comment le prouver: Plan d'essais avec les exigences normatives et client par caractéristique, rapports d'essai du laboratoire propre ou d'un laboratoire reconnu par le client, note de libération du client. Un petit atelier confie les essais de durée de vie et environnementaux à un prestataire d'essais externe et attribue ces rapports sans ambiguïté au projet.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.4.3-a Lorsque le client demande des prototypes, un programme de prototypes documenté et un plan de surveillance correspondant existent, et les mêmes fournisseurs, outillages et processus que ceux de la production en série ultérieure sont utilisés autant que possible. [Document](#)

Comment le prouver: Plan de surveillance prototype, liste de pièces et d'outillages avec une note indiquant où un écart délibérément voulu par rapport à la production en série est fait, cahier des charges pour les périmètres de prototype sous traités. Lorsqu'aucun client ne demande de prototypes, cela est enregistré comme une note plutôt que de laisser le point ouvert.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.4.4-a Un processus documenté régit l'approbation du produit et du processus de fabrication conformément aux exigences client, et les périmètres achetés sont eux mêmes approuvés avant que la soumission propre au client n'ait lieu. [Document](#)

Comment le prouver: Dossier d'approbation par référence pièce avec rapport de contrôle de premier échantillon, enregistrements de mesure, preuve de capacité, plan de surveillance et la lettre d'approbation du client, plus le statut d'approbation des fournisseurs concernés. Le manuel de référence PPAP ou le processus nommé par le client sert de cadre ; la durée de conservation suit l'exigence client.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

8.3.5.1-a Les éléments de sortie de la conception produit sont décrits de manière à pouvoir être vérifiés, et couvrent l'analyse de risques de conception, les résultats de fiabilité et de durée de vie, les caractéristiques spéciales, les solutions de prévention des erreurs, et la définition complète du produit avec les modèles et les plans.

Comment le prouver: Jeu de plans et de données de modèle avec un niveau de libération et de modification sans ambiguïté, AMDEC conception, rapports sur la durée de vie et la fiabilité, nomenclature, exigences de service, marquage et emballage. Ce qui compte, c'est que chaque élément de sortie puisse être tracé jusqu'à une exigence du point 8.3.3.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.5.2-a Les éléments de sortie de la conception du processus de fabrication sont documentés et couvrent le flux de processus, l'analyse de risques de processus, le plan de surveillance de production, les instructions de travail et de contrôle, les critères d'acceptation de la capacité processus, et les méthodes de prévention des erreurs et de réaction rapide en cas d'écart.

[Document](#)

Comment le prouver: Logigramme de processus, AMDEC processus, plan de surveillance de production et instructions de travail portant le même niveau de modification, objectifs de capacité fixés par écrit, généralement Ppk $\geq 1,67$ pour le démarrage de production et Cpk $\geq 1,33$ en production courante, sauf indication contraire du client. On y ajoute la description des solutions poka yoke et la preuve que leur fonctionnement est vérifié à intervalles réguliers.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.3.6.1-a Les modifications du produit ou du processus de fabrication sont évaluées quant à leurs effets, vérifiées et, si nécessaire, validées avant leur mise en oeuvre ; l'approbation client requise est obtenue avant la mise en oeuvre en série, y compris pour les modifications qui trouvent leur origine chez un fournisseur.

Comment le prouver: Demande de modification avec une évaluation des effets sur la forme, l'ajustement, la fonction, la durabilité et le processus, preuve de l'approbation client, AMDEC et plans de surveillance mis à jour en conséquence, et pour le logiciel le niveau de version documenté. Une liste de modifications simple par référence pièce montre quel niveau est en production depuis quand.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.4.1.1-a Tous les produits, composants et services fournis par des tiers qui affectent les exigences client sont couverts par la maîtrise fournisseurs, y compris les processus externalisés comme le traitement thermique, le revêtement, la soudure, l'essai ou l'étalonnage.

Comment le prouver: Liste des fournisseurs et processus externalisés soumis à maîtrise, avec le périmètre, la cotation de risque et le type de preuve choisi dans chaque cas. Un petit atelier tient cela dans un tableau avec les colonnes fournisseur, prestation, risque, preuve et dernière évaluation.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.4.1.2-a Un processus documenté de sélection des fournisseurs prend en compte le risque pour la conformité produit et pour la fiabilité de livraison, la performance historique en qualité et en livraison, l'évaluation du système de management de la qualité, et, le cas échéant, la capacité en conception et logiciel ainsi que les enjeux de sécurité produit.

[Document](#)

Comment le prouver: Procédure de sélection des fournisseurs avec critères et pondération, fiches d'évaluation complétées pour les fournisseurs approuvés, décision d'approbation avec date et signature. Un petit atelier utilise une fiche d'évaluation d'une page par nouveau fournisseur et la classe dans le dossier fournisseur.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

8.4.1.3-a Lorsque le client impose la source, la responsabilité de la qualité des pièces achetées reste au site propre, et la performance de ces sources est surveillée de la même façon que celle des fournisseurs choisis librement.

Comment le prouver: Marquage de ces fournisseurs dans la liste des fournisseurs, données de performance continues sur les réclamations et la fiabilité de livraison, correspondance avec le client lorsque les problèmes persistent. Un partage différent de la responsabilité n'est valable que s'il est convenu par écrit avec le client.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.4.2.1-a Le type et l'étendue de la maîtrise des processus et produits fournis par des tiers sont fixés sur une base de risque, de sorte que pour chaque périmètre il soit clair si un contrôle à réception, des certificats, des homologations ou des audits sont requis, et l'efficacité de cette maîtrise est revue.

Comment le prouver: Matrice de maîtrise par famille de produits avec le type de preuve fixé, instruction de contrôle à réception avec l'étendue du contrôle, exemples de certificats de coulée et de rapports d'homologation. Lorsque les écarts s'accumulent sur un périmètre, le contrôle renforcé est documenté avec une date.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.4.2.2-a Les produits, matières et services fournis par des tiers satisfont aux exigences légales du pays de fabrication, du pays receveur et du pays de destination nommé par le client, et les fournisseurs y sont tenus.

Comment le prouver: Clause de commande d'achat ou de contrat cadre sur les substances interdites et les obligations de déclaration, déclarations de conformité et données de substances des fournisseurs, preuve de la déclaration dans la base de données matériaux habituelle du secteur. Une enquête annuelle auprès des fournisseurs concernés maintient le statut à jour.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.4.2.3-a Un stade de développement du système de management de la qualité est fixé pour les fournisseurs, avec une voie traçable depuis l'auto déclaration en passant par la certification ISO 9001 jusqu'à des exigences automobiles supplémentaires, sauf accord contraire du client.

Comment le prouver: Liste des fournisseurs avec le statut de certification actuel, le stade cible et la date cible, certificats classés avec leur date de validité, approbation écrite du client pour les exceptions justifiées. Un rappel avant l'expiration des certificats évite que des lacunes ne passent inaperçues.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.4.2.3.1-a Les fournisseurs de logiciels ou de composants avec logiciel embarqué sont tenus d'exploiter et de maintenir un processus pour l'assurance qualité de leur logiciel, et leur capacité pour cela est évaluée et prise en compte dans l'évaluation fournisseur.

Comment le prouver: Obligation contractuelle dans l'accord d'assurance qualité, résultat de l'auto évaluation du fournisseur ou d'une évaluation par rapport à un modèle reconnu, preuve de version et d'essai pour les niveaux logiciels livrés. Lorsque le point ne s'applique pas au site, l'exclusion est enregistrée avec une justification.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.4.2.4-a La performance fournisseur est suivie en continu par rapport à des mesures définies, couvrant au moins la conformité des pièces livrées, les incidents à la réception et chez le client y compris les retours terrain, la fiabilité de livraison, et les notifications de statut spécial des clients ou des organismes de certification.

Comment le prouver: Évaluation fournisseur à rythme fixe avec les mesures nommées, une règle d'escalade lorsque les valeurs cibles ne sont pas atteintes, comptes rendus des entretiens fournisseurs avec les actions convenues. Dans un petit atelier, un tableau avec réclamations, valeur ppm et écarts de livraison par fournisseur, mis à jour tous les six mois, suffit.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

8.4.2.4.1-a Un processus documenté définit quand un audit chez le fournisseur est nécessaire, quel type et quelle étendue il a et à quelle fréquence il a lieu ; la cotation de risque et la performance historique du fournisseur forment la base de la décision, et les rapports d'audit sont conservés.

[Document](#)

Comment le prouver: Programme d'audit avec le motif de la sélection, rapports d'audit avec constats, actions et dates, preuve que l'efficacité a été vérifiée. Un petit atelier audite sur site un fournisseur critique par an et consigne le résultat et la liste d'actions sur deux pages.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.4.2.5-a Pour les fournisseurs pour lesquels un besoin d'action a été identifié, des actions de développement sont définies par urgence, type et étendue, dotées de responsables et de dates, et leur effet est suivi.

Comment le prouver: Plan d'actions par fournisseur, issu de l'évaluation ou de l'audit, preuve du soutien apporté comme la formation, la résolution conjointe de problèmes ou une visite de processus, et la tendance des mesures avant et après l'action comme preuve d'efficacité.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.4.3.1-a Les exigences transmises aux fournisseurs contiennent toutes les exigences légales applicables ainsi que les caractéristiques spéciales produit et processus, et les fournisseurs sont tenus de répercuter ces exigences en cascade dans leur propre chaîne d'approvisionnement.

Comment le prouver: Documents de commande d'achat et plans avec les caractéristiques spéciales marquées, accord d'assurance qualité avec une clause de cascade, confirmation du fournisseur que les exigences ont été transmises à ses sous traitants. Un contrôle ponctuel sur une commande d'achat montre si le marquage l'accompagne réellement.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.1.1 Un plan de surveillance existe pour chaque famille de produits et chaque site de fabrication, couvrant le prototype, le pré lancement et la production. Il nomme les caractéristiques à surveiller, les instruments utilisés, les tailles d'échantillon et les fréquences de contrôle, définit une réaction pour chaque écart, et est mis à jour à chaque changement du produit, du processus ou de la méthode de contrôle.

[Document](#)

Comment le prouver: Plan de surveillance par famille de pièces avec statut de révision et historique des modifications, lié à l'AMDEC processus et à l'instruction de travail, plus le plan de réaction que l'atelier suit réellement lorsque quelque chose va mal. Le plan est décrit dans les manuels de référence APQP et PPAP ; ce qui est requis ici, c'est le plan lui-même. Au lancement, une démonstration de capacité est habituelle, typiquement Ppk >= 1,67, en production courante Cpk >= 1,33, sauf indication contraire du client. Les petites structures tiennent le plan comme un tableau par famille de pièces, une ligne par caractéristique.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.1.2 Des descriptions de travail standardisées, des instructions opérateur et des aides visuelles existent pour les activités réalisées. Elles sont accessibles au poste de travail, compréhensibles dans la langue des personnes qui effectuent le travail, et leur connaissance par les employés est démontrable.

[Document](#)

Comment le prouver: Instruction de travail avec une image ou un échantillon limite directement au poste de travail, date de révision et de libération visible, plus l'enregistrement de formation des employés. Les petites structures scotchent une feuille plastifiée avec des photos d'une bonne pièce et d'une mauvaise pièce sur la machine ; cela remplit mieux son rôle qu'un classeur au bureau.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

8.5.1.3 Les réglages sont vérifiés. À chaque changement de travail et de matière, la première pièce est contrôlée et libérée, la dernière pièce du travail précédent est évaluée, et lorsque des échantillons limites s'appliquent, la comparaison se fait par rapport à eux. Les résultats de la vérification de réglage sont enregistrés.

[Document](#)

Comment le prouver: Enregistrement de réglage par travail avec approbation de première pièce, heure, contrôleur et valeurs mesurées, plus les premières et dernières pièces conservées sur le rayonnage de réglage. Les petites structures utilisent un formulaire à la machine que le régleur signe avant le démarrage de la production.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.1.4 Pour le redémarrage après des arrêts de production planifiés et non planifiés, il est défini comment la conformité des premiers produits est assurée, et les actions définies sont mises en oeuvre.

Comment le prouver: Liste de contrôle de démarrage pour le redémarrage après un week end, un arrêt d'usine ou une panne, validée par la direction de production, plus les résultats de contrôle des premières pièces après démarrage. Les petites structures rattachent cela au lundi matin et au réglage de toute façon nécessaire.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.1.5 Un système de maintenance est en place pour les équipements nécessaires au respect du plan de production : les équipements critiques sont identifiés, les pièces de rechange correspondantes sont disponibles, la maintenance préventive est planifiée et réalisée, les objectifs de maintenance sont mesurés, et des méthodes prédictives sont utilisées là où elles apportent de la valeur.

[Document](#)

Comment le prouver: Liste des équipements avec criticité, planning de maintenance avec échéances et validation, liste des pièces de rechange pour les éléments goulot d'étranglement, et une mesure suivie dans le temps comme le temps d'arrêt non planifié ou la disponibilité de l'équipement. Les petites structures tiennent le planning de maintenance comme une entrée récurrente au calendrier par machine. Ce qui compte, c'est la validation, pas l'outil.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.1.6 Les outillages de production, montages et équipements de contrôle et d'essai sont inventoriés. L'état, l'emplacement et la durée de vie sont connus, l'usure est surveillée, la réparation et la modification sont régies, et les outillages stockés hors site ou détenus par un prestataire sont soumis à la même surveillance.

Comment le prouver: Registre des outillages avec numéro, emplacement, durée de vie, dernière réparation et responsable, plus l'identification sans ambiguïté des outillages propriété du client. Les petites structures tiennent cela sous forme d'un tableau plus une étiquette sur l'outillage. Ce qui compte, c'est que le compteur de coups ou de pièces produites soit à jour.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.1.7 La production est planifiée commande par commande et alignée sur la libération client. La planification tient compte des échéances, des tailles de lot et de la capacité, et l'information nécessaire est accessible aux points décisifs du processus.

Comment le prouver: Planning de production ou liste de commandes montrant la libération client, la date de livraison et la taille de lot, visible pour la production et les expéditions, plus la livraison à temps comme mesure. Les petites structures travaillent avec un tableau de planification ou un tableur partagé, tant qu'il reflète la libération actuelle.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

8.5.2.1 Pour chaque produit automobile, il est analysé et enregistré jusqu'où la traçabilité doit s'étendre pour pouvoir circonscrire le périmètre concerné en cas de défaut. L'identification définie court de la réception jusqu'à la livraison en passant par la production, permet d'attribuer le lot, la partie et le moment de fabrication, et la durée de conservation des enregistrements est déterminée.

[Document](#)

Comment le prouver: Analyse de traçabilité documentée par produit avec son résultat, plus les étiquettes de lot, l'ordre de fabrication et le lien entre le bon de livraison et le lot. Un test utile est un exercice de rappel : à partir d'un numéro de bon de livraison, nommer en quelques heures les lots fabriqués et les autres expéditions concernées. Les caractéristiques liées à la sécurité peuvent exiger une granularité plus fine.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.4.1 Le produit et la matière sont protégés contre les dommages, les mélanges et la péremption pendant le stockage, le transport interne et l'expédition. L'emballage et l'étiquetage sont définis, le stock est évalué à intervalles définis quant à son état et son utilisabilité, et la matière à durée de vie limitée est contrôlée par rapport à sa date de péremption.

Comment le prouver: Spécification d'emballage par pièce, évaluation de stock avec date et résultat, étiquetage des articles à durée de vie limitée avec date de péremption, et une règle premier entré, premier sorti réellement appliquée. Les petites structures marquent en couleur les articles à durée de vie limitée et les vérifient à chaque inventaire.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.5.1 Les retours du terrain, les réclamations et les résultats des analyses de pièces retournées parviennent à la production, à la logistique, au développement et à la conception et alimentent en retour l'évaluation des risques, l'AMDEC et le plan de surveillance.

Comment le prouver: Rapport de pièce retournée avec mode de défaillance et cause racine, plus la révision de l'AMDEC et du plan de surveillance qui en découle. Les petites structures consignent chaque signalement client d'un problème terrain dans une liste et portent cette liste en revue de direction.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.5.2 Lorsqu'un accord de service avec le client existe, il est vérifié si les centres de service utilisés, les outils et instruments déployés à cet effet et la qualification du personnel de service correspondent à l'accord.

Comment le prouver: Accord de service, preuve des outils et instruments utilisés dans un cas de service, et enregistrements de formation du personnel de service. Si aucun accord de service n'existe, cela est enregistré avec une justification plutôt que de passer le point sous silence.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.5.6.1 Les modifications du produit, du processus, de la matière, du site de fabrication ou du fournisseur sont évaluées avant leur mise en oeuvre, leur effet sur le produit et le processus est démontré, l'approbation client est obtenue lorsqu'elle est requise, et après la mise en oeuvre l'efficacité de la modification est vérifiée.

[Document](#)

Comment le prouver: Demande de modification avec les résultats d'évaluation, de vérification et de validation, approbation client et date d'effet, plus la resoumission qui en résulte selon le manuel de référence PPAP. Les petites structures tiennent un registre des modifications avec une ligne par modification. Ce qui compte, c'est la date, l'approbation et le lien avec le premier lot modifié.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

8.5.6.1.1 Pour les moyens de maîtrise de processus, il est enregistré quelle méthode est la principale et quelle méthode alternative ou de secours est autorisée. L'usage d'une méthode alternative est approuvé, limité dans le temps et évalué en termes de risque, et le retour à la méthode principale est confirmé avant la fin de la maîtrise temporaire.

[Document](#)

Comment le prouver: Liste des moyens de maîtrise de processus avec la méthode principale et la méthode alternative autorisée, plus un formulaire d'approbation pour l'usage temporaire montrant le début, la fin prévue, l'approbateur et l'évaluation de risque. Un cas fréquent : le dispositif poka yoke tombe en panne et l'opération bascule vers un contrôle visuel à 100 pour cent. C'est précisément ce cas qui doit être décrit à l'avance, et non improvisé une fois la défaillance survenue.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.6.1 Le produit n'est libéré qu'une fois que les contrôles prévus dans le plan de surveillance ont été réalisés et ont satisfait. Lorsque le client exige une libération, celle ci est en main avant la livraison, et tout écart par rapport au contrôle prévu est approuvé.

Comment le prouver: Enregistrements de contrôle pour le lot faisant référence au plan de surveillance, note de libération avec personne et date, et, si nécessaire, la libération client. Les petites structures rattachent la libération au bon de livraison : pas de bon de livraison sans contrôle validé.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.6.2 À intervalles définis, le produit est contrôlé intégralement par rapport à toutes les cotes et exigences du plan et, si requis, testé dans sa fonction. L'étendue et la fréquence suivent l'exigence client, et les résultats sont disponibles pour la revue du client.

Comment le prouver: Rapport dimensionnel complet couvrant toutes les cotes du plan avec date, instrument et contrôleur, plus le rapport d'essai fonctionnel et le planning montrant l'intervalle convenu. Les petites structures sous traitent le contrôle dimensionnel complet à un laboratoire de mesure accrédité et classent le rapport avec la famille de pièces.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.6.3 Pour les produits avec exigences d'aspect, des échantillons limites ou de référence valides sont disponibles, l'éclairage au poste de contrôle convient à l'évaluation, le personnel de contrôle est qualifié pour l'évaluation d'aspect, et les critères d'évaluation sont définis.

Comment le prouver: Échantillons limites approuvés avec date de validité, une déclaration de l'éclairage au poste de contrôle visuel, et les enregistrements de qualification des contrôleurs visuels, y compris un test de vue si requis. Les petites structures tiennent une bonne pièce et une mauvaise pièce en paire directement au poste de contrôle ; cela remplace de longues descriptions.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.6.4 Pour les produits et services achetés, il est défini comment leur conformité est assurée, par exemple par un contrôle à réception, par des données de contrôle évaluées du fournisseur, par un audit chez le fournisseur ou par une autre méthode convenue. La méthode choisie est justifiée et est appliquée.

Comment le prouver: Plan de contrôle à réception par famille de matières avec la méthode choisie et sa justification, plus les enregistrements de contrôle ou les données fournisseur évaluées. Les petites structures hiérarchisent selon le risque : les pièces liées à la sécurité sont contrôlées en interne, les pièces standard sont couvertes par le certificat matière du fournisseur.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

8.6.5 Avant que les produits achetés n'entrent dans la production propre, il est démontré qu'ils satisfont aux exigences légales et réglementaires applicables du pays de fabrication et des pays de destination nommés par le client.

Comment le prouver: Déclaration fournisseur ou preuve de conformité par matière, preuve sur les restrictions de substances et les obligations de déclaration comme les fiches de données matière et l'entrée dans le système de données matériaux du secteur. Les petites structures classent la déclaration dans le dossier fournisseur et fixent un rappel lorsqu'elle est limitée dans le temps.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.6.6 Les critères d'acceptation des contrôles sont définis sans ambiguïté et, lorsque le client l'exige, approuvés par le client. Pour le contrôle par attributs par échantillonnage, le critère d'acceptation est zéro défaut.

Comment le prouver: Plan de contrôle ou plan de surveillance avec un critère d'acceptation sans ambiguïté par caractéristique, plus l'approbation client lorsqu'elle est requise. Une instruction d'échantillonnage qui autorise un taux de défaut acceptable supérieur à zéro contredit cette exigence et doit être remplacée.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.7.1.1 Avant qu'un produit s'écartant des spécifications ne soit traité plus avant ou expédié, une dérogation client est en main. La quantité libérée et la période de validité sont enregistrées, le produit concerné est identifié, et une fois la dérogation terminée, la spécification d'origine s'applique de nouveau.

[Document](#)

Comment le prouver: Autorisation de dérogation client avec numéro, quantité libérée et date d'expiration, plus l'identification des lots concernés et un registre suivant la consommation de la quantité approuvée. Il en va de même pour la matière qu'un fournisseur expédie sous dérogation : la transmettre au client propre n'est pas autorisé sans l'accord de ce client.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.7.1.2 Les procédures prescrites par le client pour le traitement des produits non conformes sont appliquées, et les exigences spécifiques client qui s'appliquent sont connues sur le site propre et attribuées à une fonction responsable.

Comment le prouver: Vue d'ensemble des exigences spécifiques client par client avec la référence à l'endroit où elles sont couvertes dans le système propre, plus les enregistrements issus des procédures exigées par le client, comme les notifications dans le portail fournisseur du client. Les petites structures tiennent une matrice client, exigence, règle propre, faute de quoi les exigences se perdent dans le quotidien.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.7.1.3 Le produit dont le statut est incertain ou non contrôlé est traité comme un produit non conforme, mis en attente et stocké séparément. Le personnel de production est instruit pour reconnaître la matière suspecte comme telle et la traiter en conséquence.

Comment le prouver: Zone de quarantaine avec identification sans ambiguïté, note de blocage avec date, quantité et déclencheur, et enregistrements de formation sur le traitement de la matière suspecte. Pour les petites structures, une zone marquée en rouge et verrouillable suffit. Ce qui compte, c'est que personne n'en sorte quoi que ce soit sans documenter la libération.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.7.1.4 La retouche suit une procédure approuvée dont les risques sont évalués et pour laquelle l'accord du client est en main lorsqu'il est requis. Le produit retouché est recontrôlé, et la quantité, la décision, la date et la traçabilité des pièces retouchées sont enregistrées.

[Document](#)

Comment le prouver: Instruction de retouche incluant l'étape de contrôle après retouche, plus l'enregistrement de retouche avec quantité, lot, date et responsable. L'évaluation de risque doit figurer dans l'AMDEC processus, car la retouche est une étape de processus à part entière avec ses propres modes de défaillance.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

8.7.1.5 La réparation, c'est à dire le rétablissement de l'aptitude à l'emploi sans conformité totale aux spécifications, n'est réalisée qu'avec une dérogation client. La procédure est approuvée et évaluée en termes de risque, le produit réparé est recontrôlé, et la quantité, la décision, la date et la traçabilité sont enregistrées.

[Document](#)

Comment le prouver: Dérogation client pour la réparation, instruction de réparation avec le contrôle subséquent, et l'enregistrement de réparation avec quantité, lot et date. La distinction entre retouche et réparation est consignée par écrit ; c'est le point de litige le plus fréquent lors d'un audit.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.7.1.6 Si un produit non conforme a été expédié ou est suspecté de l'avoir été, le client en est informé sans délai. La notification et les actions engagées sont enregistrées.

Comment le prouver: Notification au client avec horodatage et destinataire, plus la délimitation des expéditions concernées à partir de la traçabilité et une règle d'escalade indiquant qui notifie et quand. Les petites structures définissent à l'avance le contact pour les notifications qualité par client, de sorte que personne n'ait à chercher en urgence.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

8.7.1.7 Pour les produits non conformes qui ne sont ni retouchés ni réparés, le traitement est régi : ils sont rendus inutilisables avant élimination, ils n'atteignent pas un marché secondaire sans l'accord du client, et la décision prise est enregistrée.

[Document](#)

Comment le prouver: Enregistrement de mise au rebut avec quantité, lot et date, plus une définition de la manière dont les pièces sont rendues inutilisables, par exemple en détruisant la surface fonctionnelle. Les petites structures photographient les pièces mises au rebut et joignent la photo à la note de blocage.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9 Évaluation des performances, ajouts spécifiques automobiles

12

9.1.1.1 La capacité ou la performance de processus est démontrée pour chaque nouveau processus de fabrication et surveillée en continu, les caractéristiques, méthodes de mesure et tailles d'échantillon définies dans le plan de surveillance sont suivies, et les limites d'acceptation convenues ou définies en interne comme $Cpk \geq 1,33$ ou $Ppk \geq 1,67$ servent de référence.

Comment le prouver: Études de capacité par caractéristique spéciale avec plan d'échantillonnage, série de données et indice calculé, liées à la ligne correspondante du plan de surveillance. Une petite structure prélève 25 sous groupes de 5 pièces sur une production stable et calcule les indices dans un tableur, ce qui constitue une preuve suffisante tant que l'instrument et l'opérateur sont enregistrés.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.1.1.1-b Lorsqu'un processus de fabrication est instable ou n'atteint pas la capacité requise, un plan de réaction prédéfini prend effet, couvrant le confinement du produit, un contrôle à 100 pour cent si nécessaire et un plan d'actions correctives avec des échéances, dont la mise en oeuvre est suivie par la direction responsable.

Comment le prouver: Colonne de plan de réaction dans le plan de surveillance, plus les enregistrements des cas déclenchés : étiquette de blocage, rapport de contrôle du contrôle renforcé, plan d'actions avec échéance et responsable, libération après démonstration de l'efficacité. Si le client exige l'approbation du plan, la réponse du client doit figurer dans le dossier.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

9.1.1.2 Les outils statistiques utilisés pour chaque caractéristique sont définis pendant le développement produit, justifiés dans l'analyse de risques et reportés dans le plan de surveillance.

Comment le prouver: Liste d'attribution caractéristique / outil, par exemple carte de contrôle, étude de capacité ou contrôle par attributs, visible dans l'AMDEC processus et le plan de surveillance. Le manuel de référence SPC et, lorsque le client l'exige, la spécification propre du client constituent la base de la sélection.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.1.1.3 Les personnes travaillant avec les données comprennent les concepts sous jacents comme la variation, un processus sous contrôle statistique, la capacité et les conséquences d'un surajustement, et cette compréhension est également ancrée dans la chaîne d'approvisionnement.

Comment le prouver: Supports de formation et enregistrements d'embarquement sur les statistiques de base, matrice de compétences avec une entrée pour l'interprétation des cartes de contrôle, plus un point correspondant dans le développement fournisseurs. Dans une petite structure, une demi journée en interne avec des exemples issus de sa propre production suffit, consignée avec date et signatures.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.1.2.1 La satisfaction du client automobile est suivie à partir de données de performance concrètes, incluant la performance de livraison avec le fret premium, les incidents qualité signalés, les réclamations et les retours terrain, les tableaux de bord client et les notifications de portail, plus tout statut spécial ou escalade émis par le client.

Comment le prouver: Synthèse de performance mensuelle par client avec le ppm, la performance de livraison, le nombre d'expéditions en fret premium et leur coût, des impressions ou extraits du portail client, liste des réclamations ouvertes. Toute structure sans connexion portail consigne les évaluations envoyées par le client par courriel dans une synthèse simple.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.1.3.1 Les données analysées sont revues dans le temps, comparées aux cibles fixées et, lorsqu'ils sont disponibles, aux repères concurrentiels, et les actions qui en découlent sont priorisées selon leur effet sur le client et sur le risque.

Comment le prouver: Graphiques de tendance couvrant au moins douze mois, comparaison à la cible avec un commentaire sur tout écart, liste d'actions priorisée avec le raisonnement du classement. Les cibles client ou les valeurs de référence du secteur suffisent comme comparaison lorsqu'aucun repère n'est disponible.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.2.2.1 Un processus d'audit interne documenté existe, son programme est construit sur une base de risque et prend en compte les tendances de performance internes et externes, les réclamations et les risques de processus, et le programme est ajusté lors d'événements significatifs comme des réclamations client ou des modifications de processus.

[Document](#)

Comment le prouver: Processus d'audit documenté, programme d'audit sur trois ans avec une justification de risque par processus, historique des modifications du programme montrant ce qui a déclenché chaque ajustement. Une petite structure tient le programme comme un tableau unique avec processus, cotation de risque, date planifiée et date réelle.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.2.2.2 Tous les processus du système de management sont audités sur un cycle de trois ans, et les exigences de cette norme automobile ainsi que les exigences spécifiques client font explicitement partie du périmètre d'audit.

Comment le prouver: Matrice de couverture processus / année d'audit, listes de contrôle d'audit renvoyant aux clauses de la norme et à la liste des exigences client pertinente, rapports d'audit avec constats. La matrice montre d'un coup d'oeil quels processus restent ouverts dans le cycle en cours.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

9.2.2.3 Chaque processus de fabrication est audité sur un cycle de trois ans sur toutes les équipes concernées et aux points de transfert quant à l'efficacité et l'efficience, y compris la mise en oeuvre du plan de surveillance et toute approche exigée par le client.

Comment le prouver: Rapports d'audit de processus par ligne de fabrication indiquant l'équipe, l'équipement et les paramètres vérifiés, comparaison des réglages machine utilisés par rapport au plan de surveillance, suivi des actions. Si le client exige une méthode d'audit de processus particulière, le questionnaire complété de cette méthode est joint.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.2.2.4 Les produits sont contrôlés par rapport aux exigences convenues à des étapes définies de fabrication et de livraison, couvrant l'exactitude dimensionnelle, la fonction, l'emballage et l'étiquetage, et la fréquence est déterminée par le risque et par les exigences client.

Comment le prouver: Plan d'audit produit avec une fréquence par famille de pièces, rapports d'audit avec valeurs mesurées, photos de l'emballage et de l'étiquetage, rapports de non conformité avec les actions de suivi. Une petite structure contrôle une pièce finie par commande intégralement par rapport au plan et à la spécification client et classe l'enregistrement.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.3.1.1 La direction revoit le système de management au moins une fois par an et plus fréquemment lorsque les évaluations client, les réclamations ou les données de performance internes indiquent un risque accru de ne pas satisfaire les exigences client.

Comment le prouver: Calendrier des revues, invitation et liste d'émargement incluant la direction, compte rendu de chaque réunion. Le déclencheur d'une réunion supplémentaire, par exemple une escalade client, est nommé dans le compte rendu.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

9.3.2.1 En plus des éléments d'entrée généraux, la revue de direction prend en compte le coût de la non qualité, les mesures d'efficacité et d'efficience des processus, les résultats des revues de faisabilité, l'atteinte des objectifs de maintenance, les données de garantie et de défaillance terrain ainsi que les tableaux de bord client, et un plan d'actions documenté est créé partout où les cibles client n'ont pas été atteintes.

[Document](#)

Comment le prouver: Compte rendu de revue avec une page par sujet d'entrée, étayé par une ventilation du coût de la non qualité, des données de TRS ou de disponibilité, une analyse de garantie, le tableau de bord client et le retour terrain. Le plan d'actions existe comme un document séparé avec action, responsable, échéance et vérification d'efficacité, et est suivi lors de la réunion suivante.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

10 Amélioration, exigences complémentaires automobiles

5

10.2.3 Un processus de résolution de problèmes défini et documenté existe, qui classe les problèmes par type et importance, détermine la cause racine au moyen d'une méthodologie reconnue, sépare les actions de confinement immédiates qui protègent le client des actions correctives permanentes, démontre l'efficacité des actions mises en oeuvre et réinjecte les enseignements tirés dans l'information documentée comme l'AMDEC et le plan de surveillance.

[Document](#)

Comment le prouver: Procédure documentée de résolution de problèmes plus des dossiers de cas clos, généralement sous forme de rapport 8D ou dans un format imposé par le client, contenant l'analyse de cause racine, la vérification d'efficacité et une référence à l'AMDEC mise à jour ou au plan de surveillance révisé. Les petites structures s'en tiennent à un modèle 8D allégé et une simple liste de points ouverts, ce qui compte étant la réinjection prouvée dans les documents, non la taille du formulaire.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

Complément uniquement. Sans la liste ISO 9001 à côté, cette préparation est incomplète.

10.2.4

Un processus documenté régit l'usage de dispositifs anti erreur techniques (poka yoke), les dispositifs utilisés sont identifiés dans le plan de surveillance, des instructions de contrôle incluant des pièces de test existent pour vérifier leur fonctionnement, ces contrôles fonctionnels sont réalisés et enregistrés à intervalles définis, et le traitement d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement d'un tel dispositif est défini.

[Document](#)

Comment le prouver: Procédure documentée pour les dispositifs anti erreur, plan de surveillance identifiant les dispositifs, une instruction de contrôle par dispositif, conservation des pièces de test connues bonnes et connues mauvaises (pièce témoin ou échantillons limites) et enregistrements des contrôles fonctionnels, par exemple par équipe ou par changement de série. Les petites structures consignent cette preuve comme une ligne signée dans le journal de réglage ou d'équipe, avec une règle de réaction indiquant ce qu'il advient des pièces produites depuis le dernier contrôle réussi lorsqu'un dispositif est trouvé défaillant.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

10.2.5

Lorsqu'un accord de garantie avec le client s'applique, un processus de gestion de la garantie existe, incluant l'analyse physique des pièces retournées, définissant le traitement des pièces sans défaut constaté et prenant en compte les règles de garantie spécifiques au client.

Comment le prouver: Description du processus de garantie, rapports d'analyse pour les pièces retournées, une approche définie pour les pièces sans défaut constaté incluant la profondeur d'analyse et l'alignement avec le client, plus une évaluation du coût et de la quantité par mode de défaillance. Les petites structures couvrent ce point avec une liste de retours indiquant le constat, la cause et l'action engagée pour chaque pièce, reliée au dossier de résolution de problème.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

10.2.6

Les réclamations clients et les problèmes terrain sont analysés, les pièces concernées sont examinées selon les essais et dans les délais spécifiés par le client, les résultats incluant le délai d'analyse sont rapportés au client et en interne, et les constats conduisent à des actions correctives dont l'efficacité est démontrée.

Comment le prouver: Statistiques de réclamations avec modes de défaillance et tendances, rapports d'essai pour les retours terrain montrant les dates de réception, d'analyse et de retour, preuve de communication client, par exemple via portail ou rapport, et les actions correctives associées. Les petites structures tiennent une synthèse unique des réclamations montrant la date de réception, l'échéance, le constat et la clôture.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification

10.3.1

Un processus documenté d'amélioration continue existe, qui nomme les méthodes et outils utilisés, définit quand les projets d'amélioration sont déclenchés, prévoit une vérification d'efficacité des actions mises en oeuvre et inclut explicitement la réduction de la variation et du gaspillage dans les processus de fabrication.

[Document](#)

Comment le prouver: Procédure documentée avec des critères de déclenchement, par exemple une capacité processus inférieure à la valeur cible convenue, un taux de rebut ou des réclamations récurrentes, plus un plan d'amélioration ou une liste d'actions avec responsable, échéance et évaluation du résultat, et la preuve d'efficacité via l'indicateur avant et après. Les petites structures satisfont à cela avec un tableau d'amélioration ou un simple tableau par processus, à condition que le déclencheur, l'action, l'échéance et l'effet vérifié y soient visibles.

Ouvert En cours Satisfait Non applicable

Preuve / justification