

Animation:

Claude GIRARD

[claudie.girard@afnor.org](mailto:claude.girard@afnor.org)

*Délégation Régionale Bretagne
1, rue des Cormiers
Les Landes d'Apigné
35650 LE RHEU*

T 02 99 14 67 71

delegation.rennes@afnor.org



RÉVOLUTION OU ÉVOLUTION ?

Programme 2015:

15 janv – 16h : St Brieuc, CCI Ecobiz

13 mars – 9h30 : Quimper, CCI

20 mars – 9h30 : Rennes, AFNOR

3 sept – 9h30 : Rennes, UE 35

4 sept. – 9h30 :Caudan, UE 56

UNION DES
ENTREPRISES | UE35



Objectifs de l'atelier

- Comprendre les raisons de réviser l'ISO 9001 et l'ISO 14001
- Appréhender « l'esprit et le sens » des principales évolutions de l'ISO 9001 et de l'ISO 14001
 - Des règles pratiques, réservées aux auditeurs ICA et aux clients d'AFNOR Certification, préciseront l'interprétation des exigences des normes 9001 et 14001
- Découvrir les solutions du Groupe AFNOR pour vous accompagner





Les temps changent !

Mondialisation et concurrence exacerbée

Qualité : outil de différenciation

Pression sur les prix, recherche du « bon » rapport qualité/prix

Certification : passeport indispensable dans un contexte mondialisé

Accélération et complexité des échanges

La technologie accélère l'information et les prises de décision

La gestion des projets est plus rapide, les exigences de transparence renforcées

La satisfaction ne suffit plus à fidéliser

Les pratiques de management ont évolué très vite





Les temps changent !

Prise de conscience du changement climatique

Développement des énergies renouvelables

Préservation des ressources naturelles

Réduction de l'effet de serre

Préservation de la biodiversité

Vers un développement durable

Analyse des cycles de vie

Ecoconception

Economie circulaire



Les temps changent !

Une relation client en mutation

Économie numérique et réseaux sociaux : le client a pris le pouvoir !

Les attentes sont reliées à l'écosystème tout entier

Le client se pense aussi en citoyen respectueux de l'environnement

La relation client-fournisseur s'étend aux parties intéressées

Un rapport aux normes différent

Outils de conformité mais aussi de confiance et de progrès

Besoin de plus de complémentarité entre elles

Demandes de simplification



Les normes doivent s'adapter

Ce sont les pratiques
qui font la norme,

et non pas la norme
qui fait les pratiques.



6



Les fondations des révisions

Première
version
ISO 14001v96

Révision
majeure de
l'ISO 9001

Seconde
version
ISO 14001 v04

Enquête
mondiale
auprès des
utilisateurs
des normes
ISO 9001 et
14001

Publication de
la première
structure
commune des
normes de
systèmes de
management
en février
2012

1996

2000

2004

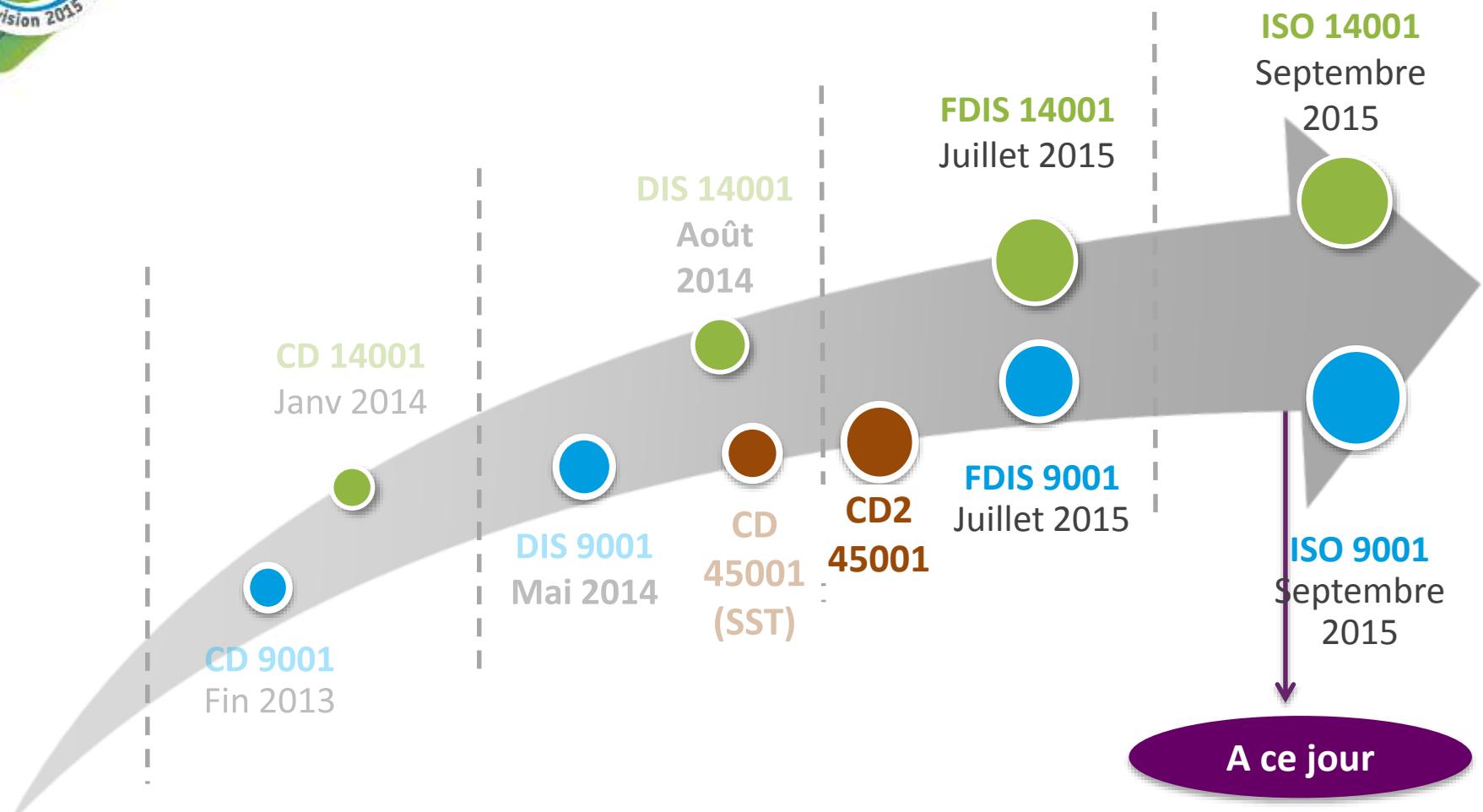
2008

2012





Calendrier des révisions



► Publication ISO 45001(SST remplace OHSAS 18001) prévue début 2017.





Une évolution dans la continuité...



Qualité : valeur durable !

La norme ISO 9001

UN SOCLE
pour répondre aux
besoins des clients
de manière adaptée
et pérenne

**UN OUTIL DE
MANAGEMENT**
au service de la
compétitivité et de
la performance des
organisations

**LA NORME LA PLUS
UTILISÉE** à travers le
monde pour piloter
son organisation.
1,2 million de
certificats !

**Confirmé par les travaux de la chaire performance
des organisations de Paris Dauphine
et par les études de l'ISO**

www.afnor.org/ISO9001 - rubrique études





L'environnement : un bien commun et précieux!

La norme ISO 14001

Amélioration
continue
des performances
environnementales
des organismes

Protection de
l'environnement

Pilier
environnemental du
développement
durable

**L'ISO 14001 contribue à la performance économique des organismes.
Confirmé par les travaux de la chaire performance
des organisations de Paris Dauphine**

www.afnor.org/ISO14001 - rubrique études



ISO 9001 : la continuité

► Domaine d'application inchangé :

- Fournir régulièrement un produit et un service conforme
- Accroître la satisfaction des clients
- Exigences de la version 2008 réparties dans la nouvelle structure universelle (HLS) des systèmes de management

► L'application des 7 principes Qualité de l'ISO 9000 révisée





ISO 14001 : la continuité

- Réduction des impacts environnementaux significatifs
- Exigences de la version 2004 réparties dans la nouvelle structure universelle (HLS) des systèmes de management
- Prévention des pollutions, réponses aux situations d'urgence, conformité à la réglementation et autres exigences





L'évolution avec 5 grandes tendances

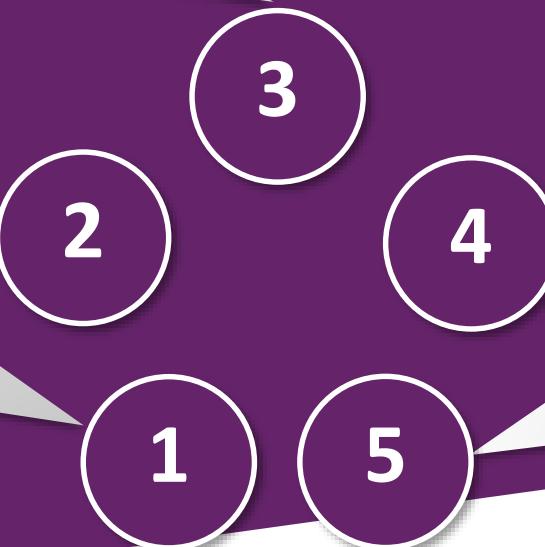
Comprendre les enjeux et anticiper les besoins et attentes des parties intéressées

Lier stratégie et démarche Q/E

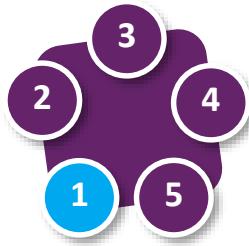
Maîtriser la chaîne de valeur/cycle de vie

Intégrer les systèmes de management

Évaluer / améliorer les performances du système de management



1. Intégrer les systèmes de management



- 1. Domaine d'application
- 2. Référence normatives
- 3. Termes et définitions

- 4. Contexte de l'organisation
- 5. Leadership
- 6. Planification
- 7. Support

- 10. Amélioration

- 9. Evaluation des performances

- 8. Réalisation des activités opérationnelles

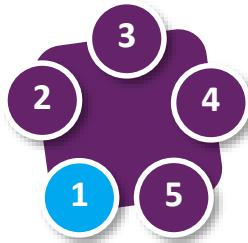
Une intégration plus logique et facile à mettre en œuvre



Une structure commune, dite « haut niveau » ou « universelle » autour de 10 chapitres, **en simplifiant la gestion documentaire au profit d'informations documentées**



1. Intégrer les systèmes de management



Renforcer la partie « PLAN »: un état des lieux approfondi

ANALYSE du contexte, des besoins et attentes des parties intéressées, des risques et opportunités

IDENTIFICATION des enjeux et aspects environnementaux liés aux activités, produits et services

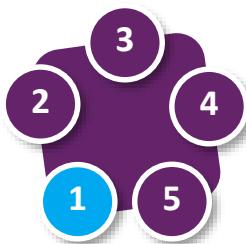
IDENTIFICATION des exigences légales et autres

Détermination d'objectifs, de cibles, d'un plan d'actions et des ressources





1. Intégrer les systèmes de management avec la structure commune (HLS)



4. Contexte de l'organisme

- 4.1 - Compréhension de l'organisme et contexte
- 4.2 - Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées
- 4.3 - Détermination du périmètre du système de management **XXX**
- 4.4 - Système de management **XXX**

5. Leadership

- 5.1 - Leadership et engagement
- 5.2 - Politique **XXX**
- 5.3 - Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme

6. Planification

- 6.1 - Actions face aux risques et opportunités
- 6.2 - Objectifs **XXX** et planification pour les atteindre

7. Support

- 7.1 - Ressources
- 7.2 - Compétences
- 7.3 - Sensibilisation
- 7.4 - Communication
- 7.5 - Informations documentées

8. Réalisation des activités opérationnelles

- 8.1 - Planification et maîtrise opérationnelles
- [...] Exigences opérationnelles spécifiques **YYY**

9. Evaluation des performances

- 9.1 - Surveillance, mesure, analyse et évaluation
- 9.2 - Audit interne
- 9.3 - Revue de direction

10. Amélioration

- 10.1 - Non-conformités et actions correctives
- 10.2 - Amélioration continue

XXX = Qualité ou Environnement ou Energie ou SST , etc. et pourquoi pas « Intégré » !

YYY : Exigences opérationnelles spécifiques ou communes à chaque thématique.

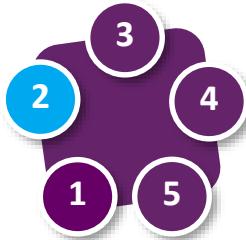




2. Comprendre les enjeux et anticiper les besoins et attentes des parties intéressées

Connaître le contexte de l'organisme

- Déterminer les enjeux externes et internes.
- Déterminer les parties intéressées et leurs attentes.
- Définir les limites (périmètre) du système de management :
 - de l'environnement versus la sphère d'influence de l'organisme.
 - de la qualité versus les enjeux, les parties intéressées et les produits.



Déterminer les risques et opportunités

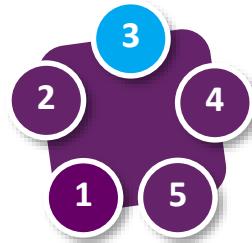
- Vis-à-vis du contexte de l'organisme, du SME et de l'atteinte des résultats escomptés.
- Vis-à-vis des effets indésirables et de l'amélioration continue.
- Elargir le périmètre de l'analyse environnementale dans une perspective de cycle de vie du produit (ISO 14001).

Un système de management Q/E
adapté au contexte de l'organisme





3. Renforcer les liens entre stratégie & démarche qualité/environnement



► Leadership

- Engager une démarche qualité adaptée à la finalité de l'organisme et aux exigences clients.
- Mettre en cohérence la politique et les objectifs du SMQ/E avec l'orientation stratégique.
- Décliner le leadership à tout l'encadrement.

► Approche Processus

- Déterminer les processus du SMQ /E et leurs indicateurs de performance en lien avec les enjeux de l'organisme.
- Maîtriser les processus en prenant en compte les risques et l'obtention de résultats.
- Identifier les opportunités d'amélioration des processus.
- Planifier et conduire les changements.

► Management des connaissances organisationnelles

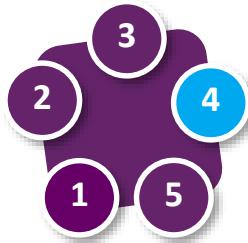
- Tenir à jour le capital immatériel (savoir-faire, connaissances acquises, PI, ..)
- Acquérir / accéder aux connaissances nécessaires, internes (PI, expérience, ..) ou externes (Normes, réglementations, ..).

Un système de management Q/E
adapté au contexte de l'organisme



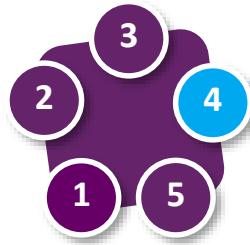


4. SMQ : maîtriser la chaîne de valeur



- Maîtriser l'approvisionnement et les services d'origine externe
- Etendre le terme « produits » aux produits et services
- Maîtriser la chaîne de réalisation interne, de la conception à la libération du produit
- Vérifier la conformité et prévenir les non-conformités
- Maîtriser les activités post livraison

Pas de maillon faible
dans la « supply chain »



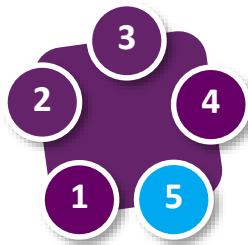
4. SME : maîtriser le cycle de vie

- Raisonner perspective de cycle de vie pour l'analyse environnementale
- Maîtriser les aspects et impacts environnementaux significatifs (AES) quand cela rentre dans la sphère d'influence de l'organisme
- Maîtriser l'approvisionnement, les processus externalisés, la conception, la réalisation, la livraison, le traitement de fin de vie de façon appropriée

Se préoccuper des aspects et impacts environnementaux significatifs de l'amont à l'aval, quand cela est réalisable



5. Evaluer / améliorer les performances du système de management



➤ Définir les critères de mesure et évaluer

- Processus internes/externes.
- Système de management.
- Conformité aux exigences applicables (ISO 14001).

➤ Communiquer sur les performances auprès des parties intéressées (ISO 14001)

➤ Développer l'amélioration continue mais aussi l'amélioration par rupture ou par innovation (note d'information ISO 9001)

Un SMQ/E au service de la performance de l'organisme



Et les fonctions qualité, environnement ?

⌚ Continuité avec la version 2008 / 2004

- La direction doit désigner qui a la responsabilité et l'autorité pour s'assurer de la conformité du SMQ/**E**, de l'efficacité des processus et de lui rendre compte des performances du SMQ et des opportunités d'amélioration.

⌚ Définir les critères de mesure et évaluer

- Appréhender le contexte et les risques de l'organisme et de son écosystème.
- Analyser les cycles de vie.
- Développer des plans d'actions transversaux en entraînant les parties intéressées.
- Promouvoir et créer des initiatives qui stimulent l'excellence, l'innovation et la simplicité dans chacune des choses que l'on fait.
- Être capable constamment de questionner le statu quo.
- Etc.

Consultez l'étude sur le devenir de la fonction qualité réalisée par Paris Dauphine, en partenariat avec le groupe AFNOR et des directeurs qualité en exercice

[Un e-book AFNOR pour donner une nouvelle vie à la fonction Qualité](#)

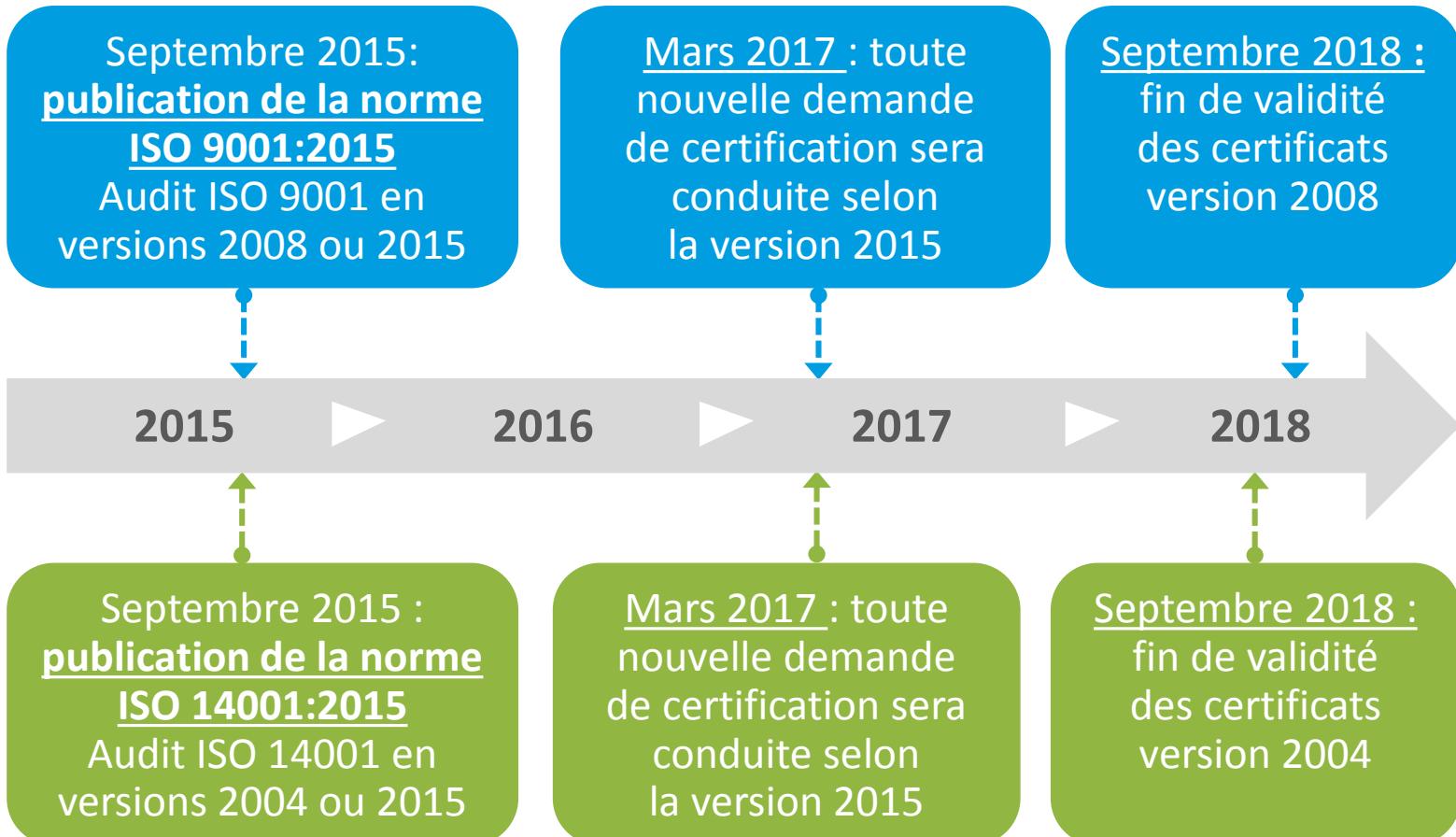


Les délais de transition et l'impact
sur vos systèmes de management



Engager votre certification V.2015

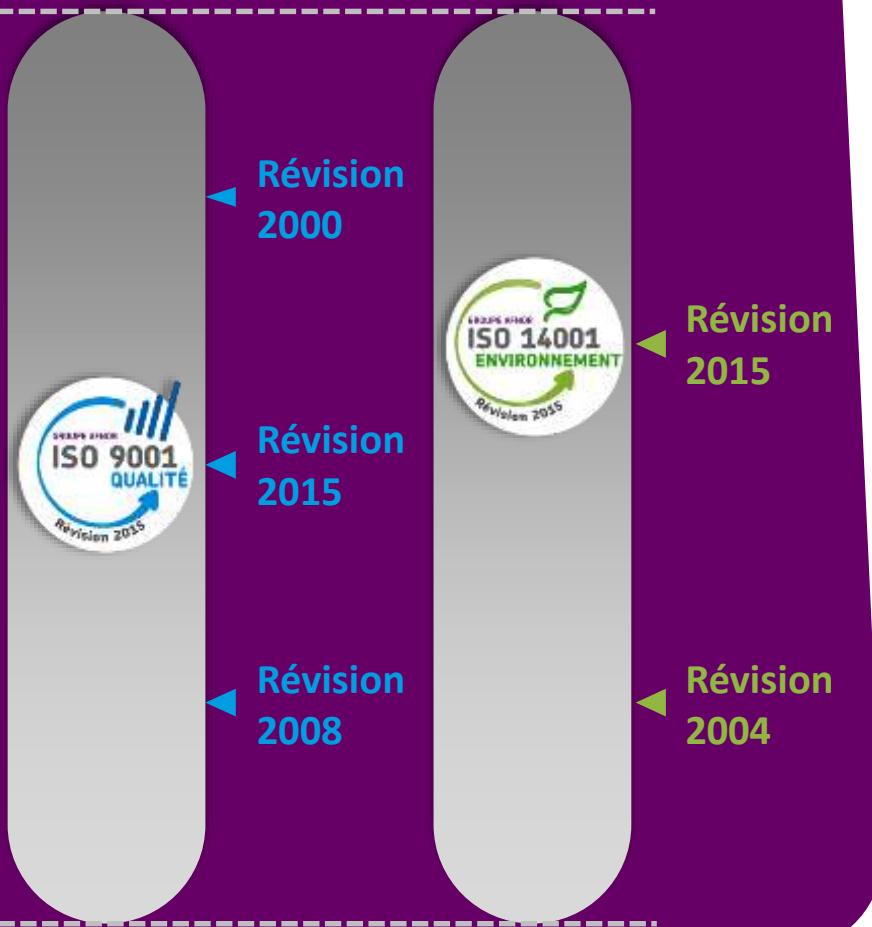
Période de transition : 3 ans



L'impact des révisions

Nature de la révision :

Très significative



Evaluez l'impact de la révision sur votre système de management avec nos tests en ligne,
gratuits pour les clients AFNOR Certification



ISO 9001 version 2015 :
Un diagnostic pour se préparer !

Testez-vous



ISO 14001 version 2015 :
Un diagnostic pour se préparer !

Testez-vous



Anticipons : les solutions AFNOR pour vous accompagner

S'informer

Contribuer

Se former

Se préparer

S'auto-évaluer



S'informer

➤ Ateliers régionaux*

➤ Livres AFNOR Éditions

➤ AFNOR BiVi (Bibliothèques en ligne qualité)

➤ Web-conférences clients AFNOR Certification
(spécial transition)*

➤ action&performance, portail AFNOR, réseaux sociaux*



Qualileo



Twitter



Viadeo



Linkedin



Google+

(*) Gratuit



afnor.org/iso9001

afnor.org/iso14001



afnor
GROUPE



Contribuer !

➤ Répondre aux enquêtes publiques* (DIS)

- www.enquetes-publiques.afnor.org

➤ Participer aux plates-formes régionales de normalisation

➤ Rejoindre les commissions nationales de normalisation :

- Environnement
- Management & Qualité

➤ Représenter les commissions lors des réunions internationales

(*) Gratuit





Se former

➤ Séminaires « Dires d'Expert »

Anticipez les évolutions clés des révisions

- ISO 9001 - 1 jour
- ISO 14001 - 1 jour
 - Organisés dans de nombreuses villes sur toute la France
 - Pré-requis : pratique des versions actuelles

(*) réduction de 10% aux participants
des ateliers découverte

➤ Formations Comprendre les exigences des révisions

- ISO 9001:2015 - 2 jours
- ISO 14001:2015 - 2 jours
 - À Paris et en régions (Rennes, Nantes, ...)
 - Pas de pré-requis



Se former

Calendrier des formations AFNOR Compétences à Rennes & Nantes

Code	Type	Thème	Titre	dates	durée
C0093	Formation	Qualité	Nouvelle ISO 9001 : 2015	16-17/09/2015	2j
N0999	Séminaire	Qualité	Dires d'Expert : Anticiper l'ISO 9001:2015 (*)	01/10/2015	1j
C0744	Formation	Environnent	ISO 14001, lecture pas à pas	12-13/10/2015	2j
C0093	Formation	Qualité	Nouvelle ISO 9001 : 2015	02-3/11/2015	2j
C0093	Formation	Qualité	Nouvelle ISO 9001 : 2015	21-22/09/2015	2j
C0093	Formation	Qualité	Nouvelle ISO 9001 : 2015	02-3/11/2015	2j
N0819	Séminaire	Environnent	Dires d'Expert : Evolutions ISO 14001:2015 (*)	23/11/2015	1j
N0999	Séminaire	Qualité	Dires d'Expert : Evolutions ISO 9001:2015 (*)	24/11/2015	1j
C0025	Formation	Qualité	Auditeur ICA	02-03/12/2015	2j
C1743	Formation	Environnent	Auditeur ICAE	02-03/12/2015	2j
C5012	Formation	Qualité	Approche par les risques ISO 9001 : 2015	08/12/2015	1j

Rennes

Nantes



Se préparer

Focus ISO 9001:2015 et/ou ISO 14001:2015

Profitez de la venue de l'auditeur en suivi ou en renouvellement pour vous évaluer selon les exigences les plus significatives des versions 2015 :

- Contexte de l'organisation & Leadership
- Approche Risques / modifications – connaissances
- Conformité - Externalisation / Achats
- Analyse environnementale (perspective d'Analyse de Cycle de Vie)
- Performance environnementale

Bénéfices

- Avoir une vision claire de vos pratiques vis-à-vis de la nouvelle version avec un rapport détaillé
- Ne pas monopoliser plusieurs fois les équipes
- Sensibiliser les équipes et prendre conscience de la mise à niveau à réaliser



Se préparer

Visite d'évaluation ISO 9001:2015 et/ou ISO 14001:2015

Demandez un exercice à blanc pour vous assurer d'être dans la bonne direction avant l'audit de certification. Grâce au rapport délivré, vous connaîtrez vos points forts et les axes d'amélioration à mettre en place pour vous assurer la réussite vers la transition version 2015.

Bénéfices

- Une aide à la mise en œuvre (moyens, ressources)
- Un outil favorisant la compréhension et l'application des nouvelles exigences
- Un accélérateur pour sensibiliser et préparer les équipes à la certification version 2015





S'auto-évaluer

Avec l'outil « OKpilot - ISO 9001:2015 et/ou ISO 14001:2015 » d'AFNOR Éditions, vous pourrez évaluer votre organisation en regard des exigences des nouvelles versions.



Vous pourrez partager vos résultats et mettre en place des plans d'actions pour atteindre la conformité.





Chaine de valeur/Cycle de vie

Français English

ACESIA



[ACCUEIL](#) [ENGAGEMENT ACHATS CONCEPT ECO](#) [CONTACT](#)

[CONNEXION](#)

ACESIA®, plateforme de Dialogue Fournisseurs

La solution pour favoriser une relation « client – fournisseurs » responsable et durable. Basé sur un cadre de confiance réciproque, cet outil permet aux acteurs de la fonction achat de partager avec leurs fournisseurs une démarche de progrès continu en matière de responsabilité sociale.

Construit autour des 7 questions centrales de la norme ISO 26000 et dans l'esprit de la Charte de bonnes pratiques des relations inter-entreprises, portée par le MIEIST et la CDAF, ACESIA est l'outil simple et pragmatique qui positionne l'acheteur opérationnel au cœur d'une démarche d'achat responsable.



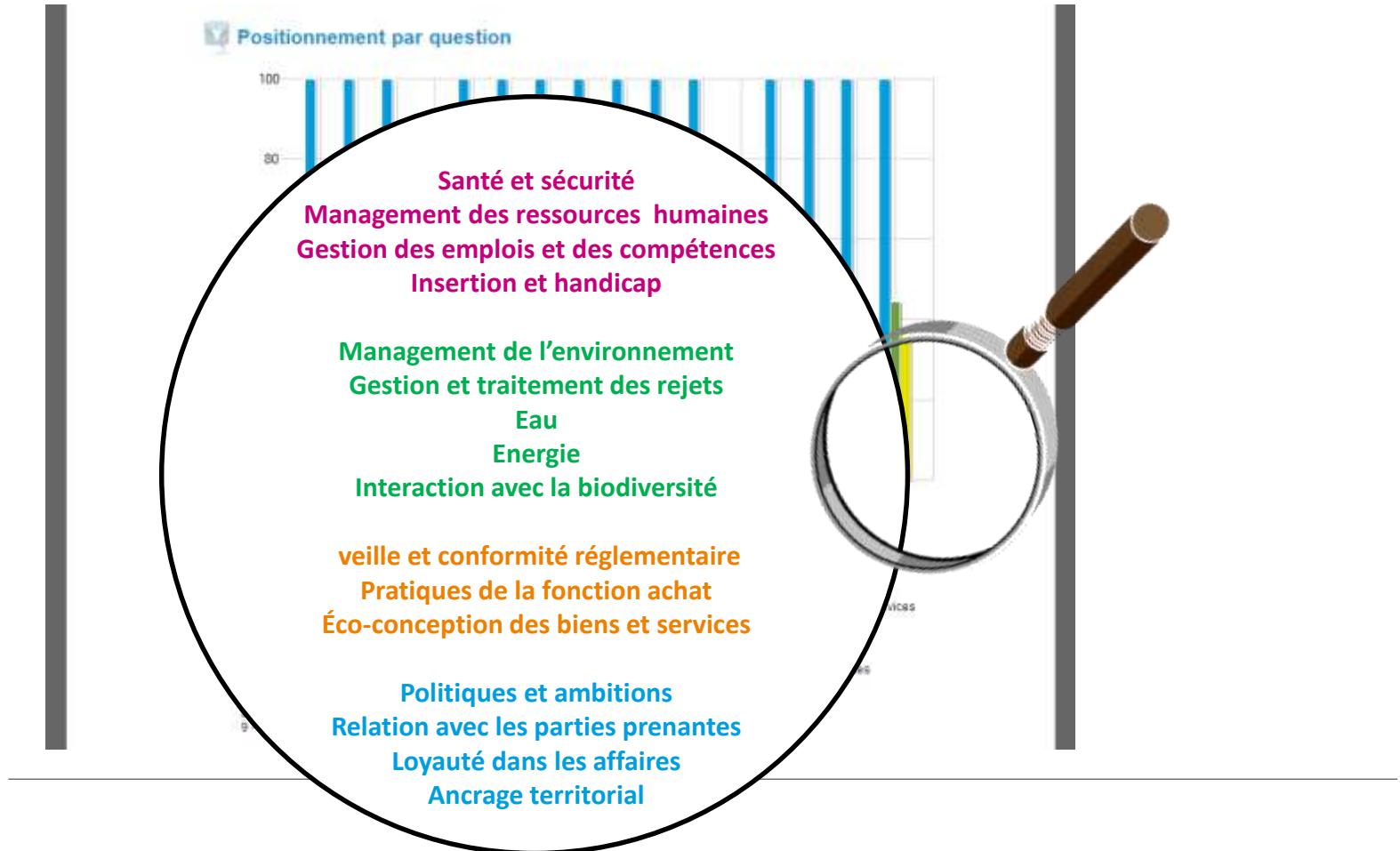
[Contactez-nous](#)



afnor
groupe



Chaine de valeur/Cycle de vie





Et aussi pour tous nos auditeurs AFNOR Certification : mettez à jour votre certification ICA

G FAITES CERTIFIER VOS COMPÉTENCES

Examen d'auditeur ICA de transition V2015

à Saint-Denis et en régions (Nantes, Bordeaux, Marseille, Montpellier, Nancy et Lyon)

G AFFICHEZ LA MISE À JOUR DE VOS COMPÉTENCES

- **Dès octobre 2014** : certificat ICA Responsable d'audit qualité et ou environnement selon les DIS
- **Dès publication de la norme** : certificat ICA Responsable d'audit qualité et ou environnement - ISO 9001:2015, ISO 14001:2015

Pour plus d'informations, contactez :
ica@afnor.org ou 01 41 62 60 66



afnor
GROUPE

S'INFORMER

- Grâce aux 80 ateliers découverte organisés **gratuitement** dans toute la France, accédez à un **premier niveau d'information** sur les révisions. Vous ne pouvez pas vous déplacer ? Faites le point en 1 h à l'occasion d'une web-conférence.
- En vous abonnant à BVI Qualité, **site d'information professionnelle**, vous êtes informé en continu des dernières actualités (témoignages, articles d'experts...)
- Commandez les projets de norme et découvrez l'**intégralité des évolutions apportées aux normes actuelles** avant même la sortie des textes définitifs en septembre 2015.
- **À lire :** *L'ISO 9001 en marche, cap sur la version 2015* de Marc Bazinet et Dori Nissan, experts renommés de la révision de la norme. Parution en septembre 2015 : *Au cœur de l'ISO 9001 version 2015, la référence et Certification ISO 14001 : les dix pièges à éviter*.



SE FORMER

- 2 jours pour comprendre les nouvelles exigences des normes, 1 journée pour en approfondir un des points clés (risques, cycle de vie...), ces formations vous permettent de faire **vos premiers pas avec les nouvelles versions**.
- Déjà familiarisé avec les évolutions 2015 ? **Approfondissez vos connaissances** lors d'un séminaire d'une journée en cercle restreint, l'occasion de faire un point complet sur les évolutions clés et ainsi jauger le chemin à parcourir pour votre organisation.
- Optez pour un parcours de formation sur une semaine : participez à la « revision week » organisée du 6 au 10 juillet à Paris et en novembre à Lyon, et **composez vous-même votre parcours** entre formations, ateliers et séminaires à la carte.



S'AUTOÉVALUER (disponible dès septembre 2015)

Avec OKpilot, **pilotez votre démarche qualité ou environnementale en version 2015**. Cet outil vous permet d'évaluer votre système de management, de partager vos résultats et de mettre en place des plans d'actions pour atteindre la conformité.



INTERAGIR

- Véritables clubs de réflexions entre pairs, les **plateformes d'échanges normalisation** vous permettent de confronter vos pratiques et de tester de nouvelles manières de faire.
- Au sein des **commissions de normalisation** vous contribuez à réviser les documents supports aux normes phares de l'ISO.



SE PRÉPARER À LA CERTIFICATION

- Besoin de tester l'impact de la révision sur votre système de management ? Faites le **test en ligne** en 20 minutes et obtenez la photographie de votre situation. Plus complet, le test de 45 minutes vous délivre une feuille de route pour élaborer un plan d'actions.
- Visite d'évaluation : assurez-vous d'être dans la bonne direction avant l'audit de certification en bénéficiant d'un **exercice à blanc**, partiel ou complet, **avec un auditeur**. Vous obtiendrez un diagnostic complet de votre situation au regard de chacune des exigences de la norme version 2015.
- **Focus avec auditeur** : profitez de votre prochain audit de suivi ou de renouvellement pour vous évaluer selon les exigences les plus significatives de la version 2015 (approche risque, analyse environnementale...).

Révisions ISO 9001 et ISO 14001 : derrière chaque enjeu se cache une solution AFNOR



Rester connecté avec Groupe AFNOR

Pages dédiées révision :



afnor.org/iso9001



afnor.org/iso14001



www.qualileo.org

Forums qualité,
environnement,
Energie

www.afnor.org

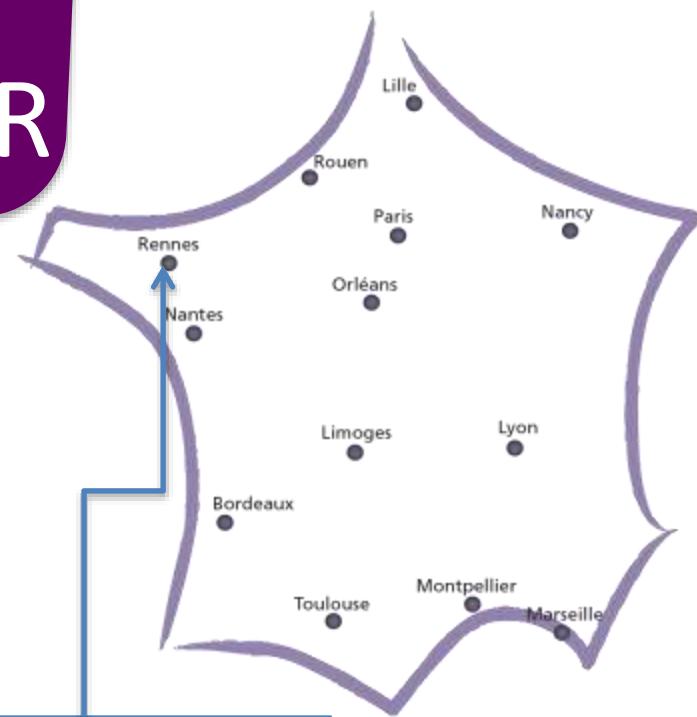
Portail d'information
du Groupe AFNOR

Centre Associé CCI Bretagne
Rennes
T 02 99 25 41 11
afnor@bretagne.cci.fr

Délégation Régionale Bretagne
1, rue des Cormiers
Les Landes d'Apigné
35650 LE RHEU

T 02 99 14 67 71
delegation.rennes@afnor.org
www.afnor.org/atlas/europe/france/bretagne

CCI Morlaix
T 02 98 62 39 46
nicole.leroux@morlaix.cci.fr



ACCUEILLIR
ORIENTER
ÉCHANGER
ANTICIPER
PARTICIPER
MOBILISER
CONSTRUIRE





Questions / Réponses

Un grand merci à :

UNION DES
ENTREPRISES | UE35
Union des Entreprises
MEDEF - MORBIHAN