

**Animation:**

Claude GIRARD  
[claude.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](mailto: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

Union des Entreprises  
MEDEF - MORBIHAN

afnor  
GROUPE



# 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.**





# Les fondations des révisions

Première  
version  
ISO 14001v96

1996

Révision  
majeure de  
l'ISO 9001

2000

Seconde  
version  
ISO 14001 v04

2004

Enquête  
mondiale  
auprès des  
utilisateurs  
des normes  
ISO 9001 et  
14001

2008

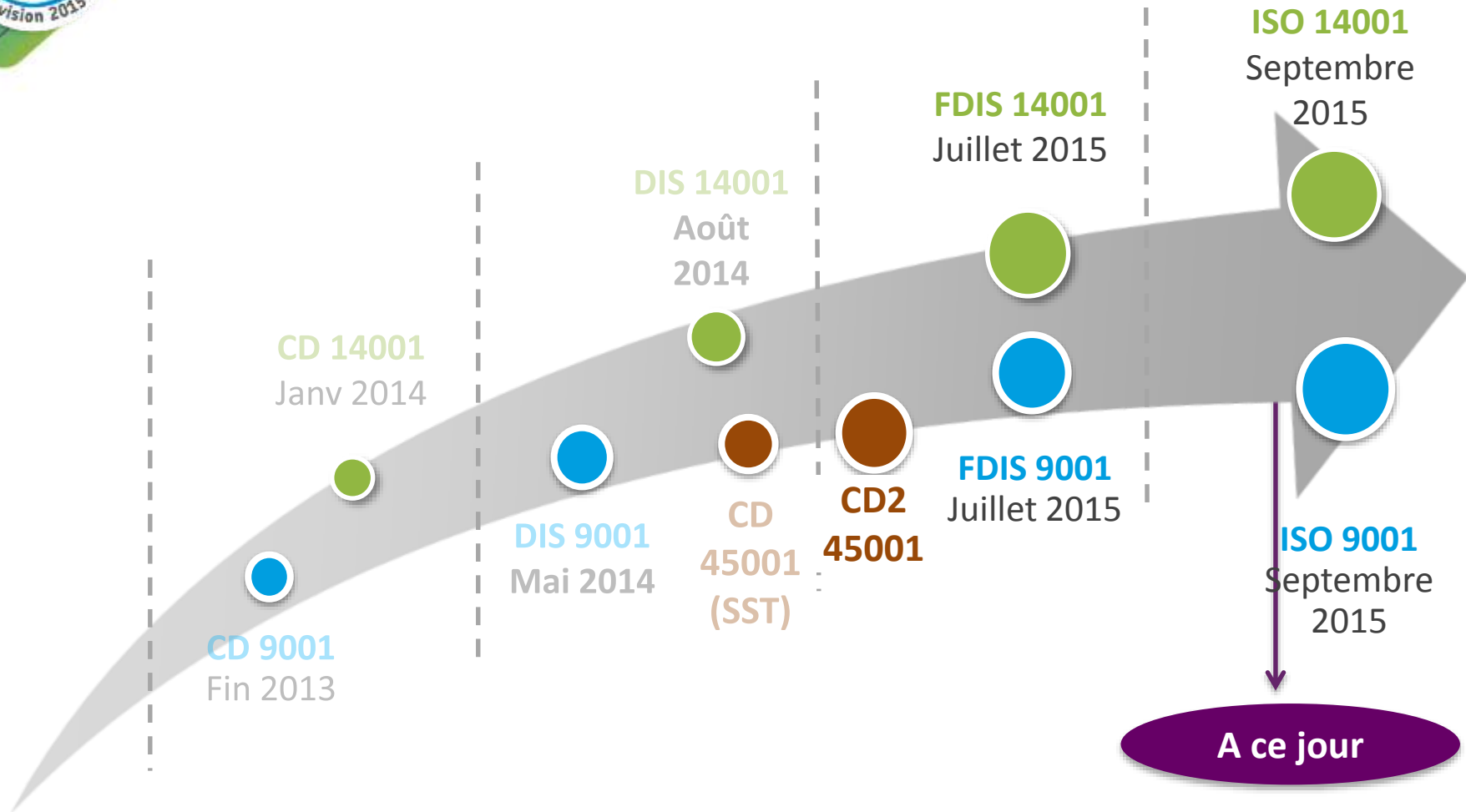
Publication de  
la première  
structure  
commune des  
normes de  
systèmes de  
management  
en février  
2012

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](http://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](http://www.afnor.org/ISO14001) - rubrique études



# ISO 9001 : la continuité

## **G** **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

## **G** **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

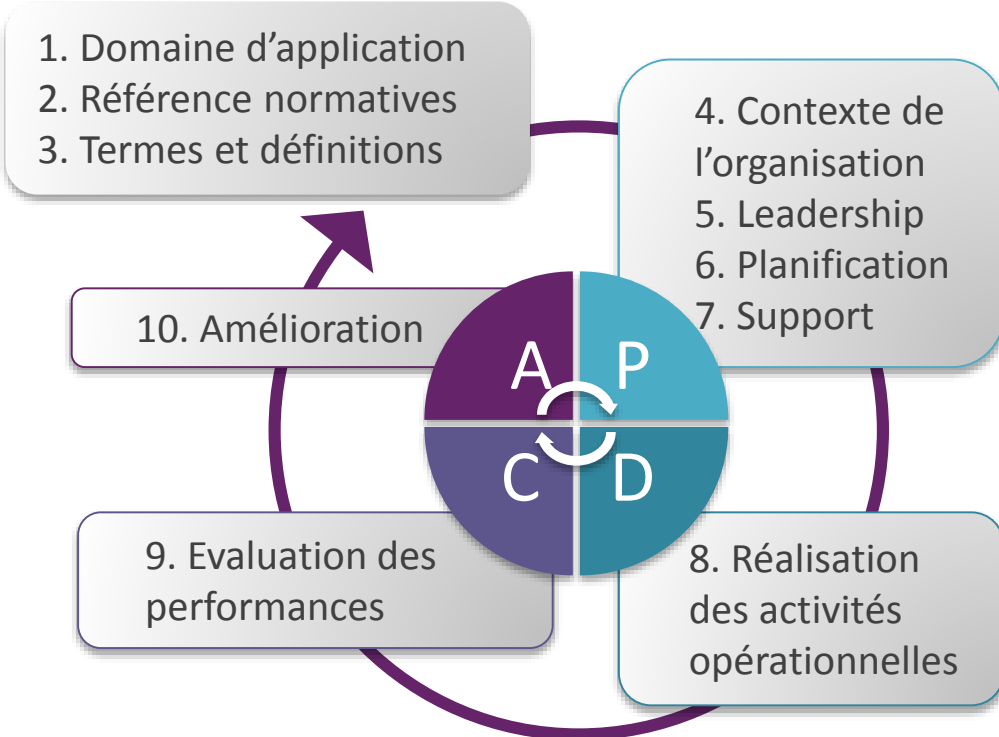
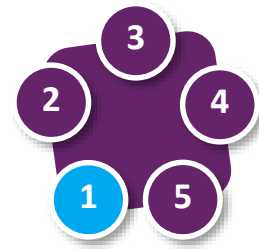
Maîtriser la chaîne de  
valeur/cycle de vie

Intégrer les  
systèmes de  
management

Évaluer / améliorer  
les performances  
du système de  
management



# 1. Intégrer les systèmes de management



**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

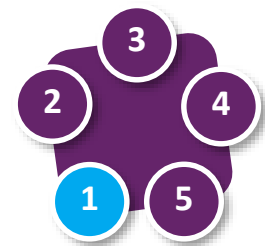
**IDENTIFICATION** des exigences légales et autres

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

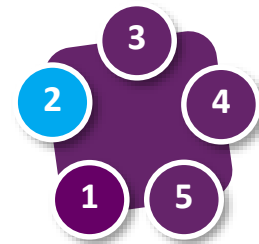
- 10.1 - Non-conformités et actions correctives
- 10.2 - Amélioration continue

**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



### **G** 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.

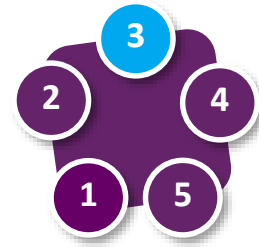
### **G** Déterminer les risques et opportunités

- 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



## G 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.

## G Approche Processus

- Déterminer les processus du SMQ /E et leurs indicateurs de performance en lien avec les enjeux de l'organisme.
- Maitriser 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.

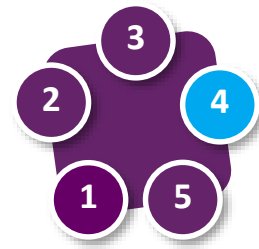
## G Management des connaissances organisationnelles

- 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 »**



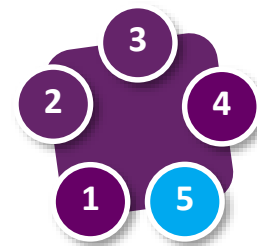
## 4. SME : maîtriser le cycle de vie

- 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



### G Définir les critères de mesure et évaluer

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

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

### G 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 ?

## G 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.

## G 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.
- Etre 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

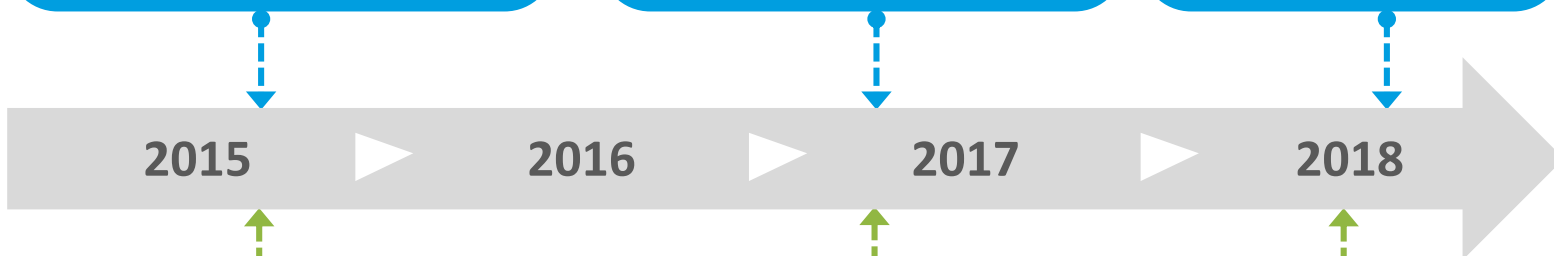
## Période de transition : 3 ans



Septembre 2015: **publication de la norme ISO 9001:2015**  
Audit ISO 9001 en versions 2008 ou 2015

Mars 2017 : toute nouvelle demande de certification sera conduite selon la version 2015

Septembre 2018 : fin de validité des certificats version 2008



Septembre 2015 : **publication de la norme ISO 14001:2015**  
Audit ISO 14001 en versions 2004 ou 2015

Mars 2017 : toute nouvelle demande de certification sera conduite selon la version 2015

Septembre 2018 : fin de validité des certificats version 2004

# L'impact des révisions

## Nature de la révision :

Très  
significative



Faible

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](http://afnor.org/iso9001)

[afnor.org/iso14001](http://afnor.org/iso14001)



**afnor**  
GROUPE



# Contribuer !

## ↳ Répondre aux enquêtes publiques\* (DIS)

- [www.enquetes-publiques.afnor.org](http://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

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

- Organisés dans de nombreuses villes sur toute la France
- Pré-requis : pratique des versions actuelles

## ↳ 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

AFNOR Compétences : 01 41 61 76 22- [www.afnor.org/formation](http://www.afnor.org/formation)





# 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	Rennes
N0999	Séminaire	Qualité	<b>Dires d'Expert : Anticiper l'ISO 9001:2015 (*)</b>	01/10/2015	1j	
C0744	Formation	Environnt	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	Nantes
C0093	Formation	Qualité	Nouvelle ISO 9001 : 2015	02-3/11/2015	2j	
N0819	Séminaire	Environnt	<b>Dires d'Expert : Evolutions ISO 14001:2015 (*)</b>	23/11/2015	1j	
N0999	Séminaire	Qualité	<b>Dires d'Expert : Evolutions ISO 9001:2015 (*)</b>	24/11/2015	1j	
C0025	Formation	Qualité	Auditeur ICA	02-03/12/2015	2j	
C1743	Formation	Environnt	Auditeur ICAE	02-03/12/2015	2j	
C5012	Formation	Qualité	Approche par les risques ISO 9001 : 2015	08/12/2015	1j	



# Se préparer

## **G 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

## **G** 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 continue en matière de responsabilité sociale.

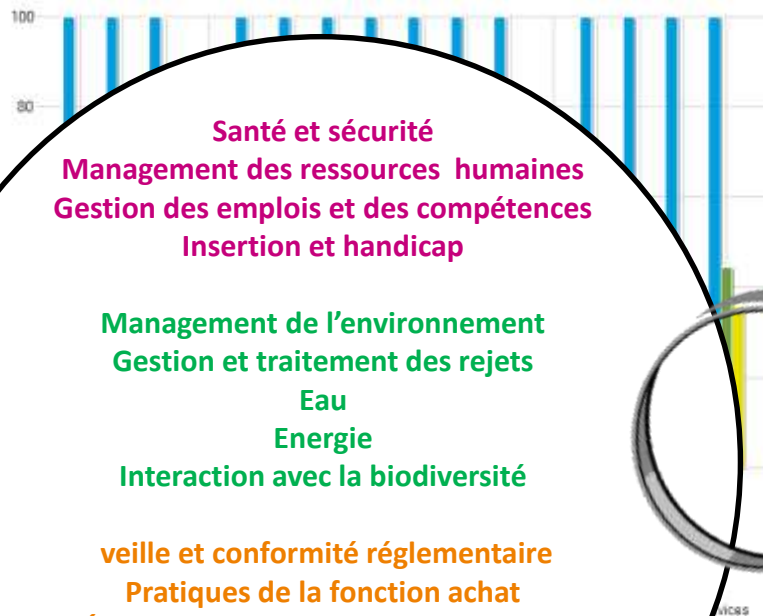
Construit autour des 7 questions centrales de la norme ISO 26000 et dans l'esprit de la Charte de bonnes pratiques des relations inter-entreprises, portée par le MIEIST et la CDAF, ACESIA est l'outil simple et pragmatique qui positionne l'acheteur opérationnel au coeur d'une démarche d'achat responsable.



Contactez-nous

# Chaine de valeur/Cycle de vie

Positionnement par question



Santé et sécurité  
Management des ressources humaines  
Gestion des emplois et des compétences  
Insertion et handicap

Management de l'environnement  
Gestion et traitement des rejets  
Eau  
Energie  
Interaction avec la biodiversité

veille et conformité réglementaire  
Pratiques de la fonction achat  
Éco-conception des biens et services

Politiques et ambitions  
Relation avec les parties prenantes  
Loyauté dans les affaires  
Ancrage territorial



# 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](mailto:ica@afnor.org) ou 01 41 62 60 66





## 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 BIVI 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. Parutions 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.

GRUPE AFNOR  
**ISO 9001  
14001**  
Révision 2015

## 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](http://afnor.org/iso9001)



[afnor.org/iso14001](http://afnor.org/iso14001)



[www.qualileo.org](http://www.qualileo.org)

Forums qualité,  
environnement,  
Energie

[www.afnor.org](http://www.afnor.org)

Portail d'information  
du Groupe AFNOR



**Délégation Régionale Bretagne**  
1, rue des Cormiers  
Les Landes d'Apigné  
35650 LE RHEU  
  
T 02 99 14 67 71  
[delegation.rennes@afnor.org](mailto:delegation.rennes@afnor.org)  
[www.afnor.org/atlas/europe/france/bretagne](http://www.afnor.org/atlas/europe/france/bretagne)

ACCUEILLIR  
ORIENTER  
ÉCHANGER  
ANTICIPER  
PARTICIPER  
MOBILISER  
CONSTRUIRE

**Centre Associé CCI Bretagne**  
Rennes  
T 02 99 25 41 11  
[afnor@bretagne.cci.fr](mailto:afnor@bretagne.cci.fr)

**CCI Morlaix**  
T 02 98 62 39 46  
[nicole.leroux@morlaix.cci.fr](mailto:nicole.leroux@morlaix.cci.fr)





## Questions / Réponses

Un grand merci à :

UNION DES  
ENTREPRISES | UE35  
Union des Entreprises  
MEDEF - MORBIHAN

**afnor**  
GROUPE