

ISO 9001 : 2015

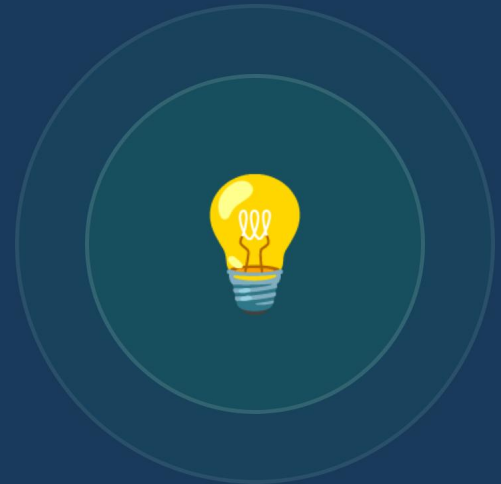
## CHAPITRE 7.3

# Sensibilisation

*Guide pratique pour la mise en place de votre démarche qualité*

---

Série : Démarche ISO 9001 — §7.3



## § 7.3 — Ce que vous allez apprendre

Objectifs de cette présentation



### Texte de la norme

---

Les 4 messages que chaque collaborateur doit connaître selon le §7.3



### Sensibilisation vs Compétence

---

Comprendre la différence entre §7.2 (savoir faire) et §7.3 (savoir pourquoi)



### Outils pratiques

---

Comment diffuser les 4 messages de façon mesurable et traçable



### Preuves attendues

---

Ce que l'auditeur vérifie pour s'assurer que la sensibilisation est effective

## § 7.3 — Texte officiel de la norme

ISO 9001:2015 — Verbatim

Exigence normative

L'organisme doit s'assurer que les personnes effectuant un travail sous son contrôle sont sensibilisées :

- a) à la **politique qualité** ;
- b) aux **objectifs qualité en rapport avec leur travail** ;
- c) à leur **contribution à l'efficacité du SMQ**, y compris aux effets bénéfiques d'une amélioration des performances ;
- d) aux **conséquences d'un non-respect des exigences du SMQ**.

### Distinction clé avec §7.2 :


Le §7.2 porte sur les **compétences** (savoir faire son travail). Le §7.3 porte sur la **sensibilisation** (comprendre le sens, le pourquoi et les conséquences). Les deux sont complémentaires mais distincts.

*La sensibilisation s'applique à **toutes les personnes travaillant sous le contrôle de l'organisme** — y compris les prestataires, intérimaires et sous-traitants présents sur site.*

*Source : NF EN ISO 9001:2015 — AFNOR, octobre 2015*

## § 7.3 — Sensibilisation vs Compétence : deux exigences complémentaires

Vulgarisation & compréhension pratique

 **Principe** : Une personne compétente sait faire son travail (§7.2). Une personne sensibilisée comprend **POURQUOI** ce travail est important pour la qualité, les clients et l'organisme (§7.3). Les deux sont indispensables.

### §7.2 — SAVOIR FAIRE

- Maîtrise technique du poste
- Formation, diplôme, expérience
- Capacité à réaliser la tâche correctement
- Évaluée par test, observation, mise en situation
- Prouvée par diplômes et attestations documentées
- *Ex : savoir remplir un bon de NC selon la procédure*

### §7.3 — SAVOIR POURQUOI

- Connaissance de la politique qualité
- Compréhension des objectifs liés à son poste
- Conscience de sa contribution au SMQ
- Connaissance des conséquences du non-respect
- Vérifiable par simple entretien avec l'auditeur
- *Ex : comprendre pourquoi signaler une NC protège le client*

 **Point clé** : L'auditeur teste la sensibilisation en interrogeant directement les opérateurs — "Connaissez-vous la politique qualité ?", "Que se passe-t-il si vous ne respectez pas cette procédure ?" Préparez vos équipes.

## § 7.3 — Les 4 messages obligatoires à diffuser à tous

Ce que chaque collaborateur doit être capable d'expliquer avec ses mots

### A La politique qualité §5.2

Chaque collaborateur doit connaître et comprendre la politique qualité — pas la réciter mot pour mot, mais en expliquer le sens et les axes principaux.

*Test auditeur : "Pouvez-vous m'expliquer la politique qualité ?" — un opérateur doit répondre avec ses propres mots.*

### B Les objectifs qualité liés à son travail §6.2

Chaque personne connaît les objectifs qualité qui concernent directement son activité — pas tous les objectifs du SMQ, seulement ceux en rapport avec son poste.

*Ex : un technicien de production connaît l'objectif "taux NC < 2%" et son rôle pour l'atteindre.*

### C Sa contribution à l'efficacité du SMQ

Chaque personne comprend comment son travail contribue à l'efficacité du SMQ et à la satisfaction client — son rôle dans la chaîne de valeur qualité.

*Ex : "Mon contrôle évite les retours clients et préserve notre certification ISO." — conscience de l'impact collectif.*

### D Les conséquences du non-respect du SMQ

Les collaborateurs comprennent ce qui se passe en cas de non-respect : impact client, non-conformité, risque sur la certification, conséquences pour l'organisme.

*Ex : "Ne pas signaler une anomalie peut entraîner un défaut chez le client et remettre en cause notre certification."*

## § 7.3 — Outils & documents de sensibilisation

Comment délivrer et prouver la sensibilisation de vos équipes

⚠ Le §7.3 n'impose pas d'information documentée spécifique — mais sans trace, impossible de prouver que la sensibilisation a eu lieu et qu'elle est effective.

### 📅 Réunions qualité avec émargement

RECOMMANDÉ

- ✓ Réunion courte (15-30 min) sur les 4 messages §7.3
- ✓ Feuille d'émargement datée et signée par chaque participant
- ✓ Ordre du jour incluant politique, objectifs, contribution, conséquences
- ✓ Fréquence minimum annuelle, idéalement trimestrielle

💡 **L'émargement est la preuve la plus simple et la plus efficace**

### 🏠 Parcours d'intégration

ESSENTIEL

- ✓ Module qualité intégré dès l'arrivée pour tout nouveau collaborateur
- ✓ Présentation SMQ, politique, objectifs, rôle dans le système
- ✓ Applicable aux CDI, CDD, intérimaires, prestataires sur site
- ✓ Livret d'accueil signé = preuve de sensibilisation initiale

💡 **L'auditeur cible souvent les arrivées récentes — soyez prêt**

### 📌 Affichage qualité

COMPLÉMENTAIRE

- ✓ Politique qualité affichée dans tous les espaces de travail
- ✓ Objectifs qualité et résultats visibles dans les zones concernées
- ✓ Tableau de bord des résultats mis à jour régulièrement
- ✓ Rappels visuels des consignes qualité critiques

💡 **L'affichage seul ne suffit pas — il complète les réunions**

### 🔍 Vérification en audit interne §9.2

RECOMMANDÉ

- ✓ Les auditeurs internes posent les 4 questions §7.3 aux collaborateurs
- ✓ Résultats documentés dans le rapport d'audit interne
- ✓ Lacunes identifiées → actions correctives planifiées
- ✓ Présentés en revue de direction §9.3

💡 **Meilleure façon de tester la sensibilisation avant l'auditeur externe**

## § 7.3 — Ce que recherche un auditeur

Préparez-vous efficacement à votre audit de certification

### Questions types posées par l'auditeur

« Pouvez-vous me résumer la politique qualité de votre entreprise ? » (posée directement à un opérateur)

« Connaissez-vous les objectifs qualité de votre service ? Lesquels ? »

« Comment votre travail contribue-t-il à la qualité et à la satisfaction client ? »

« Que se passe-t-il si vous ne respectez pas cette procédure ? Quelles conséquences ? »

« Comment sensibilisez-vous vos équipes à la démarche qualité ? »

« La politique a été modifiée — comment avez-vous informé les équipes ? »

« Les intérimaires et prestataires sont-ils aussi sensibilisés ? »

### Preuves attendues

#### → Feuilles d'émergence des réunions

Preuves datées de diffusion des messages aux équipes

#### → Livret d'accueil signé

Sensibilisation initiale de chaque nouvel arrivant

#### → Politique affichée et accessible

Visible dans les espaces de travail concernés

#### → Opérateurs capables de répondre

La vraie preuve — testée en direct par l'auditeur

 **L'auditeur peut interroger n'importe quel collaborateur — du RQ à l'opérateur de terrain. Préparez TOUTES vos équipes, pas seulement l'encadrement.**

## § 7.3 — Erreurs fréquentes & bonnes pratiques

Les pièges à éviter dans la sensibilisation qualité

### ✘ Erreurs fréquentes

#### Sensibilisation uniquement avant l'audit

Les équipes sont briefées juste avant la visite de l'auditeur, puis oublient tout. La sensibilisation doit être continue — pas un événement ponctuel.

#### Politique affichée mais jamais expliquée

Un document au mur ne crée pas de sensibilisation. Les collaborateurs doivent comprendre le sens, pas juste apercevoir le papier.

#### Prestataires et intérimaires oubliés

Le §7.3 vise "toutes les personnes travaillant sous le contrôle de l'organisme" — les externes sont inclus. Leur absence est un écart.

#### Aucune trace des actions menées

Des réunions ont eu lieu, des explications ont été données — mais sans émargement ni CR. Impossible à prouver en audit.

### ✔ Bonnes pratiques recommandées

#### Réunion qualité de 15 min tous les trimestres

Court mais régulier : résultats des objectifs + rappel d'un message §7.3 + émargement. Simple, traçable, efficace.

#### Traduire la politique en langage terrain

Rendre la politique concrète pour chaque équipe : "Pour nous en production, ça veut dire..." Un langage adapté facilite la mémorisation et l'appropriation.

#### Livret d'accueil signé pour tous les arrivants

CDI, CDD, intérimaires, prestataires — chacun reçoit et signe le livret incluant les 4 messages §7.3 dès son arrivée.

#### Tester la sensibilisation en audit interne

Les auditeurs internes §9.2 posent les 4 questions aux collaborateurs. Identifier les lacunes avant l'auditeur externe.

📌 §7.3 est le chapitre "engagement collectif". Un SMQ efficace n'est pas l'affaire du seul RQ — chaque collaborateur doit comprendre son rôle dans la qualité.

## § 7.3 — Synthèse & plan d'action

Ce que vous devez mettre en place — étape par étape

1	<b>Recenser toutes les personnes à sensibiliser</b> Collaborateurs internes + prestataires, intérimaires, sous-traitants travaillant sous contrôle de l'organisme. Liste exhaustive.	Court terme 1 mois
2	<b>Créer un support de sensibilisation aux 4 messages</b> Présentation courte (5-10 slides), langage simple adapté au terrain, exemples concrets tirés des activités de chaque équipe.	Court terme 1-2 mois
3	<b>Intégrer les 4 messages dans le parcours d'intégration</b> Module qualité obligatoire dès l'arrivée pour tous (CDI, CDD, intérimaires). Livret d'accueil avec émargement systématique.	Court terme 2 mois
4	<b>Planifier des réunions de sensibilisation régulières</b> Au minimum annuellement, avec ordre du jour incluant les 4 messages. Feuilles d'émargement conservées dans le dossier SMQ.	Récurrent trimestriel
5	<b>Afficher la politique et les résultats des objectifs</b> Politique qualité + tableau de bord des résultats affichés dans les espaces de travail. Mis à jour à chaque révision.	Court terme 2 mois
6	<b>Vérifier la sensibilisation en audit interne §9.2</b> Les auditeurs internes posent les 4 questions §7.3. Résultats présentés en revue de direction §9.3 avec actions si lacunes.	Récurrent annuel

# En résumé — §7.3

---



## Objectif

S'assurer que TOUS les collaborateurs (y compris externes) comprennent la politique, les objectifs liés à leur travail, leur contribution au SMQ et les conséquences du non-respect.



## Les 4 messages obligatoires

a) Politique qualité b) Objectifs liés au poste c) Contribution à l'efficacité du SMQ d) Conséquences du non-respect des exigences.



## Preuves recommandées

Feuilles d'émargement des réunions, livret d'accueil signé pour chaque arrivant, affichage qualité visible, résultats de vérification en audit interne.



## Attente auditeur

Des opérateurs capables de répondre aux 4 questions en direct. C'est le vrai test §7.3 — aucun document ne remplace la réponse spontanée du terrain.

► Prochain chapitre : §7.4 — Communication

Série : Démarche ISO 9001 — §7.3

