

ISO 9001 : 2015

CHAPITRE 8.2

Exigences relatives aux produits et services

Guide pratique pour la mise en place de votre démarche qualité

Série : Démarche ISO 9001 — §8.2



§ 8.2 — Ce que vous allez apprendre

Objectifs de cette présentation



Texte de la norme

Les 4 sous-chapitres du §8.2 :
communication client, exigences,
revue, modifications



Types d'exigences

Distinguer les exigences explicites,
implicites, légales et celles
déterminées par l'organisme



Revue des exigences

Le processus de revue obligatoire
avant engagement — quoi vérifier,
comment le prouver



Enregistrements obligatoires

Ce que la norme impose explicitement
de documenter — revue des
exigences et modifications

§ 8.2 — Texte officiel de la norme

ISO 9001:2015 — Verbatim (4 sous-chapitres)

§8.2.1 Communication avec les clients — Communication sur les P&S, traitement des demandes, contrats, commandes, retours d'information et réclamations, manipulation des biens du client, exigences spécifiques si applicables. Exigence normative

§8.2.2 Détermination des exigences relatives aux P&S — L'organisme doit déterminer : (a) les exigences légales et réglementaires applicables, (b) les exigences jugées nécessaires par l'organisme.


§8.2.3 Revue des exigences relatives aux P&S — Avant engagement de fournir des P&S, l'organisme doit revoir les exigences pour s'assurer qu'il est capable de les satisfaire. La revue porte sur : (a) les exigences spécifiées par le client (y compris livraison et après livraison), (b) les exigences non formulées mais nécessaires à l'usage prévu, (c) les exigences déterminées par l'organisme, (d) les exigences légales et réglementaires, (e) les différences entre commande/contrat et offre préalable. Des informations documentées doivent être conservées (§8.2.3.2).

§8.2.4 Modifications des exigences relatives aux P&S — En cas de modification, les informations documentées pertinentes doivent être amendées et les personnes concernées avisées.

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

§ 8.2 — En clair : comprendre les exigences avant de s'engager

Vulgarisation & compréhension pratique

 **Principe** : Le §8.2 dit : avant de vous engager à livrer quelque chose à un client, assurez-vous d'avoir bien compris TOUT ce qu'il attend — et d'être CAPABLE de le réaliser. Puis documentez-le pour pouvoir le prouver.

Les 4 types d'exigences à identifier

- **Explicites** — ce que le client a formulé dans sa commande / contrat
- **Implicites** — ce qui est nécessaire à l'usage prévu sans être dit (ex : un emballage doit protéger le produit)
- **Légales & réglementaires** — normes, certifications, réglementations applicables au secteur
- **Déterminées par l'organisme** — exigences internes que l'organisme s'impose lui-même
- Les exigences post-livraison : garantie, SAV, recyclage, maintenance
- Les différences entre offre et commande — à résoudre avant engagement

La communication client §8.2.1

- Informations sur les P&S disponibles (catalogue, offres, devis)
- Traitement des demandes d'offre, commandes et contrats
- Retours d'information client — satisfactions ET réclamations
- Gestion des biens du client confiés (§8.5.3)
- Exigences spécifiques sur les mesures d'urgence si applicable
- *Un processus commercial formalisé répond en grande partie au §8.2.1*

 **Point clé** : La revue des exigences (§8.2.3) est l'étape critique. Elle doit avoir lieu AVANT l'engagement — pas après avoir accepté la commande. Et elle doit être documentée.

§ 8.2.3 — Le processus de revue des exigences : étape par étape

Ce que vous devez vérifier avant tout engagement client

1 — Recueillir les exigences

- Lire et analyser la commande / demande / cahier des charges
- Identifier les exigences explicites formulées par le client
- Identifier les exigences implicites liées à l'usage prévu
- Vérifier les exigences légales et réglementaires applicables
- Ajouter les exigences internes de l'organisme



2 — Revoir & vérifier la capacité

- Comparer commande vs offre préalable — écarts à résoudre
- Vérifier que l'organisme peut répondre à TOUTES les exigences
- Délais de livraison réalisables ?
- Ressources et compétences disponibles ?
- Exigences contradictoires ou ambiguës à clarifier avec le client



3 — Documenter & s'engager

- Enregistrer les résultats de la revue (§8.2.3.2 — OBLIGATOIRE)
- Confirmer la commande au client
- Diffuser les exigences aux fonctions concernées
- En cas de modification : amender les documents et informer
- Conserver les échanges avec le client (emails, CR de réunion)

💡 Pour les commandes simples et routinières (même client, même produit standard), une procédure allégée est acceptée — mais les exigences légales doivent toujours être vérifiées.

§ 8.2 — Documents & enregistrements obligatoires

Ce que la norme impose explicitement de conserver

🔥 §8.2.3.2 impose explicitement de conserver des informations documentées sur les résultats de la revue. C'est l'un des rares enregistrements dont l'obligation est nommée précisément dans la norme.

✓ Résultats de la revue des exigences

OBLIGATOIRE §8.2.3.2

- ✓ Accusé de réception de commande avec exigences confirmées
- ✓ CR de réunion ou email confirmant la commande
- ✓ Fiche de revue de commande formalisée
- ✓ Devis accepté ou contrat signé
- ✓ Exigences légales applicables identifiées dans le dossier

💡 **Tout document prouvant que les exigences ont été revues avant engagement**

🔄 Modifications des exigences

OBLIGATOIRE §8.2.4

- ✓ Avenant ou email documentant la modification
- ✓ Mise à jour de la commande / contrat / spécification
- ✓ Traçabilité de la notification aux personnes concernées
- ✓ Nouvelle revue si la modification change la capacité à satisfaire

💡 **Chaque modification = un nouvel enregistrement — ne pas écraser l'historique**

📞 Communication client §8.2.1

RECOMMANDÉ

- ✓ Procédure ou processus de traitement des commandes
- ✓ Processus de gestion des réclamations
- ✓ Modèles de réponse client et d'accusés de réception
- ✓ Enquêtes de satisfaction et résultats §9.1.2

💡 **Un CRM ou un registre des réclamations répond à §8.2.1 + §9.1.2**

📄 Exigences légales & réglementaires

RECOMMANDÉ

- ✓ Liste des textes réglementaires applicables aux P&S
- ✓ Veille réglementaire documentée et mise à jour
- ✓ Certifications ou déclarations de conformité requises
- ✓ Intégration dans les fiches produit ou cahiers des charges

💡 **Essentiel dans les secteurs réglementés (médical, alimentaire, construction...)**

§ 8.2 — Ce que recherche un auditeur


Préparez-vous efficacement à votre audit de certification

Questions types posées par l'auditeur

- « Comment traitez-vous les commandes ? Pouvez-vous me montrer le processus ? »
- « Avant d'accepter une commande, vérifiez-vous que vous êtes capable de la satisfaire ? »
- « Pouvez-vous me montrer un exemple de revue des exigences documentée ? »
- « Comment identifiez-vous les exigences légales et réglementaires applicables à vos produits ? »
- « Que se passe-t-il si un client modifie sa commande en cours de production ? »
- « Comment gérez-vous les réclamations clients ? »
- « Comment vous assurez-vous que les exigences sont bien communiquées à la production ? »

Preuves attendues

- **Revues de commandes documentées**
Accusés de réception, fiches de revue, devis signés
- **Exigences légales identifiées**
Liste des réglementations applicables au secteur
- **Modifications tracées**
Avenants, emails, mise à jour des documents
- **Registre des réclamations**
Traitement documenté des retours clients
- **Diffusion aux fonctions concernées**
Exigences transmises à la production / prestation

 L'auditeur suit souvent une commande de A à Z — de la réception à la livraison. §8.2 est le point de départ de cette traçabilité. Un dossier de commande complet est l'argument le plus convaincant.

§ 8.2 — Erreurs fréquentes & bonnes pratiques

Les pièges à éviter dans la gestion des exigences clients

✘ Erreurs fréquentes

Aucune revue formelle des commandes

Les commandes sont acceptées et lancées en production sans vérification systématique des exigences et de la capacité à les satisfaire. Risque élevé de non-conformité à la livraison.

Exigences implicites non identifiées

Le client ne dit pas tout. Les exigences d'usage prévu, d'emballage, de marquage, de documentation technique ne sont pas formulées mais sont pourtant attendues.

Modifications de commande sans mise à jour documentaire

Le client appelle pour modifier sa commande, la production est informée verbalement — mais ni le dossier ni les spécifications ne sont mis à jour. Risque de livrer l'ancienne version.

Exigences légales non intégrées dans la revue

La conformité réglementaire est traitée séparément du processus commercial. Une commande est acceptée sans vérifier si toutes les exigences légales applicables sont satisfaites.

✔ Bonnes pratiques recommandées

Formaliser une fiche de revue de commande

Un formulaire avec les 5 points §8.2.3 (a → e) à cocher avant accusé de réception. Simple, rapide, et constitue immédiatement l'enregistrement obligatoire.

Intégrer les exigences légales dans le processus commercial

Une checklist des exigences réglementaires applicables intégrée dans la revue de commande. Mise à jour lors de la veille réglementaire.

Tracer toutes les modifications de commande

Un email de confirmation pour toute modification, avec mise à jour des documents de production. L'historique des versions est conservé.

Centraliser les réclamations clients dans un registre dédié

Un tableau simple (date, client, nature, action, clôture) répond à §8.2.1 + §9.1.2. Présenté en revue de direction §9.3 — preuve d'écoute client.

📌 §8.2 est le point de contact entre le client et votre SMQ. Une mauvaise compréhension des exigences en amont génère des NC en aval — c'est le premier maillon de la chaîne qualité.

§ 8.2 — Synthèse & plan d'action

Ce que vous devez mettre en place — étape par étape

1	Formaliser le processus de traitement des commandes et demandes clients Décrire les étapes de réception, d'analyse et de confirmation. Désigner un responsable. Identifier les canaux de communication client.	Court terme 1-2 mois
2	Créer ou mettre à jour la fiche de revue de commande (§8.2.3) 5 points à vérifier : exigences explicites, implicites, légales, internes, écarts offre/commande. Obligatoire avant tout engagement.	Court terme 1-2 mois
3	Établir la liste des exigences légales et réglementaires applicables Identifier toutes les réglementations, normes et certifications applicables aux P&S. Intégrer dans la revue de commande et maintenir à jour.	Court terme 2 mois
4	Mettre en place le registre des réclamations clients Date, client, nature, action corrective, clôture. Présenté en revue de direction. Lié à §9.1.2 (satisfaction client) et §10.2 (AC).	Court terme 2 mois
5	Formaliser le processus de gestion des modifications de commande Procédure claire : modification reçue → analyse d'impact → confirmation au client → mise à jour des documents → information aux fonctions concernées.	Court terme 2-3 mois
6	Vérifier la diffusion des exigences aux fonctions de réalisation S'assurer que la production / prestation reçoit bien les exigences client (et leurs modifications) de façon traçable et systématique.	Moyen terme 3 mois

En résumé — §8.2



Objectif

Identifier toutes les exigences relatives aux P&S (explicites, implicites, légales, internes) et s'assurer que l'organisme est capable de les satisfaire avant tout engagement.



Étape critique : la revue des exigences §8.2.3

Obligatoire AVANT engagement. Vérifier les 5 points (a → e). Résultats documentés — c'est l'enregistrement obligatoire le plus important du §8.2.



Enregistrements OBLIGATOIRES

Résultats de la revue des exigences (§8.2.3.2) + modifications documentées et diffusées (§8.2.4). Format libre — accusé de réception, fiche de revue, devis signé.



Attente auditeur

Un dossier de commande traçable de la réception à la confirmation. Exigences légales identifiées. Modifications tracées. Réclamations enregistrées et traitées.

► Prochain chapitre : §8.3 — Conception et développement

