

Versions 2015

Référentiel	ISO 9001 : 2015	ISO 14001 : 2015	OHSAS 18001 : 2007 ILO-OSH : 2001
	8.3		-

Problème posé

Quand y a-t-il conception et développement de produits ou services ?

Réponse

Au sens de l'ISO 9000 (§ 3.4.8), il y a conception et développement quand un ensemble de processus transforme des exigences relatives à un objet (Exemples : produit, service, processus, organisme, système, ressource) en exigences détaillées permettant de le réaliser (caractéristiques et critères d'acceptation). En ISO 9001, seuls les produits et services sont concernés par les exigences du § 8.3.

La conception et le développement vont de la création ou l'innovation pure d'un produit ou service inexistant, suivie d'un développement de produit ou service, jusqu'à l'adaptation, l'évolution ou la modification simple de produit ou service.

Dans le premier cas, toutes les exigences du § 8.3 sont applicables.

Dans le second cas, seules les exigences du § 8.3.6 (modifications de la conception et du développement) sont applicables en prenant en compte la nature et l'importance de la modification. Entre ces deux cas extrêmes, il existe des situations qui aboutissent à un degré d'application variable des exigences du § 8.3.

On peut aussi admettre une seule phase regroupant vérification, validation et revue. (Voir note du § 8.3.4)

Exemples où le § 8.3 est applicable :

- création de produits (exemple : nouvelle machine-outil)
- préparation d'un catalogue de vente par correspondance (VPC) pour une nouvelle offre
- développement d'une formation
- création d'un emballage avec de nouveaux matériaux
- élaboration d'un service internet innovant
- création d'une campagne de publicité
- développement et maintenance d'un logiciel informatique
- définition d'une stratégie pour une affaire complexe avec plusieurs avocats
- dessin et calcul d'une structure dans un cabinet d'architecte
- élaboration des menus hebdomadaires par un nutritionniste dans une collectivité
- élaboration des standards constructeurs de réparation pour une gamme automobile

Exemples où le § 8.3.6 s'applique (modifications de la conception et du développement) :

- étude d'un circuit imprimé mettant en œuvre des solutions connues
- adaptation à un nouveau public d'une formation existante
- adaptation de certaines caractéristiques d'un produit conçu pour un marché local
- mise à jour du catalogue VPC

Exemples où le § 8.3 ne s'applique pas mais dont des exigences appropriées peuvent être intégrées dans les dispositions de maîtrise du § 8.5 :

- adaptation de l'impression chez un imprimeur d'un emballage déjà existant
- préparation de la check-list de relevé de mètres sur un terrain
- ajout de tailles à un modèle de vêtement selon des règles prédéfinies
- recherche d'intérimaires pour un nouveau profil d'activité
- préparation d'un nouveau circuit de livraison par un transporteur
- proposition d'un placement par un cabinet d'investissement selon une méthodologie prédéfinie
- détermination des modalités d'industrialisation.

Nota 1 : l'utilisation des termes « conception » et « développement » varie suivant les professions.

Nota 2 : pour la conception des outillages, voir la fiche pratique Q-0039

Nota 3 : pour l'exclusion, voir la fiche pratique Q-0004

Nota 4 : pour l'externalisation, voir la fiche pratique Q-0011

Nota 5 : Les exigences de l'ISO 14001 concernant la conception et le développement sont traitées dans la fiche pratique E-0066

Mot(s) clé(s) : Conception, Développement

Date de création : 31/01/2002

Date de modification : 28/09/2016

© Toute reproduction, intégrale ou partielle, faite en dehors d'une demande expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants droits ou ayants cause, est illicite.
Pour toutes remarques ou suggestions, merci d'envoyer un mail à l'adresse suivante : « regles-pratiques@afnor.org ».