

## Versions 2015

Référentiel	ISO 9001 : 2015	ISO 14001 : 2015	OHSAS 18001 : 2007 ILO-OSH : 2001
	8.2		-

### Problème posé

**Comment prendre en compte les exigences relatives aux produits et services lorsque l'organisme n'est pas en relation directe avec l'utilisateur final ?**

### Réponse

Pour la norme ISO 9000 : 2015 (§ 3.2.4), *le client de l'organisme est la personne ou l'organisme qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit ou un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme*. Citons, à titre d'exemples, le consommateur, l'utilisateur final, le détaillant, le bénéficiaire, l'acheteur. Ainsi, l'utilisateur final du produit peut être différent du client direct de l'organisme certifié. Ce client peut être externe ou interne à l'organisme dont le SMQ est l'objet de la certification. Il peut aussi être une entité du groupe auquel appartient l'organisme.

Dans le cas d'une chaîne d'intermédiaires entre l'organisme et l'utilisateur final et lorsque l'usage du produit/service est spécifié ou connu, il y a lieu :

- d'identifier les différents niveaux de la chaîne jusqu'à l'utilisateur final,
- de déterminer les exigences pertinentes des différents intermédiaires relatives aux produits et services (§ 8.2.2) et relevant de la responsabilité de l'organisme,
- de s'assurer de la faisabilité de ces exigences pour permettre à l'organisme de s'engager (§ 8.2.3), sans oublier les exigences légales et réglementaires.

La satisfaction du client doit être examinée avec le(s) client(s) direct(s), ce(s) dernier(s) devant inclure, lorsqu'elles sont connues, les informations relatives aux autres clients : distributeur, consommateur final, par exemple.

Par ailleurs, il est nécessaire de disposer des retours d'informations permettant de prendre en compte les satisfactions (§ 9.1.2) ou réclamations (§ 8.2.1) vis-à-vis des exigences relatives aux produits et services.

Exemples :

Pour le fabricant de produits alimentaires, les différents niveaux de clients peuvent être :

- la plate-forme logistique (pouvant être interne ou externe),
- le distributeur,
- le consommateur.

Une société d'installation de cuisines a pour client direct le cuisiniste pour lequel elle assure ce service et pour client final l'acheteur de la cuisine.

D'autre part, les différents clients pouvant impacter l'aptitude de l'organisme à fournir un produit ou service conforme, entrent dans le cadre des parties intéressées pertinentes dont les exigences doivent être déterminées (§ 4.2). Exemple, un transporteur pouvant impacter le délai de livraison aux clients finals, a une exigence de mise à disposition des colis avant 16 h pour enlèvement.

**Mot(s) clé(s) : Exigences relatives aux produits et services, client**

**Date de création : 01/02/2004**

**Date de modification : 20/03/2017**

© 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](mailto:regles-pratiques@afnor.org) ».