

Référentiel	EN 9100 : 2018		
§	8.2.3.1		

## Problème posé

### Comment auditer le complément d'exigences amené par l'EN 9100:2018 au § 8.2.3.1 ?

« Cette revue doit être menée en coordination avec les fonctions concernées de l'organisme.

Si, suite à la revue, l'organisme constate que des exigences du client ne peuvent pas être satisfaites ou ne peuvent l'être que partiellement, l'organisme doit négocier avec le client des exigences mutuellement acceptables. »

## Réponse

### 1 – Pourquoi ces 2 exigences supplémentaires :

L'exigence ISO 9001 : 2015 de ce paragraphe est que « l'organisme s'assure qu'il est apte à répondre aux exigences relatives aux produits et services qu'il propose aux clients ».

Nous pourrions exiger, à la lecture de l'EN 9100 et pour les marchés Aéronautique Spatial Défense, que tout organisme certifié EN 9100 livre des produits et service conformes et à l'heure.

Dans la « vraie vie », le risque zéro n'existe pas et à ce motif l'EN 9100 exige avec plus d'exactitude que tout organisme ait des dispositions formelles de réduction des risques de livrer un produit ou service non conforme et/ou en retard.

Le groupe de travail IAQG a considéré qu'il n'était pas possible de satisfaire raisonnablement cette finalité si « la revue n'est pas menée en coordination avec les fonctions concernées de l'organisme » car elles seules sont en mesure d'identifier les risques de livrer un produit ou service non conforme et/ou en retard.

Dans tout le cycle de vie du contrat c'est-à-dire de l'offre commerciale jusqu'à la fin de garantie ou fin du maintien en condition opérationnelle qui peut s'étendre sur plusieurs dizaines d'années, il est de multiples occasions d'avoir une difficulté à honorer 100% des exigences du client.

L'EN 9100 exige au travers de sa deuxième phrase que si « l'organisme constate que des exigences du client ne peuvent pas être satisfaites ou ne peuvent l'être que partiellement, l'organisme négocie avec le client des exigences mutuellement acceptables. ».

Négocier avec le client signifie d'une part communiquer avec ce client et d'autre part effectuer des propositions en vue d'aller vers un accord.

### 2 – Quelles questions peuvent être posées pour ces deux exigences supplémentaires :

Voici des exemples de questions :

- Présentez-moi votre méthode pour effectuer vos revues d'offres ou de contrats ?

- Cette méthode couvre-t-elle bien les phases de
  - o l'envoi d'une offre (revue d'offre) ?
  - o l'acceptation d'un contrat (revue de contrat) ?
  - o l'envoi d'une proposition d'avenant (revue d'offre) ?
  - o de l'acceptation d'un avenant envoyé par le client (revue de contrat) ?
- Cette méthode permet-elle bien d'enregistrer les exigences du client qui ne peuvent pas être satisfaites ou qui présentent un risque particulier de ne pas les satisfaire ?
- Quelles sont les fonctions (donc les personnes) qui participent à ces revues d'offre ou de contrat ?
- Ces fonctions (ou personnes) représentent-elles bien la totalité des fonctions concernées par l'objectif de livrer un produit ou service conforme et/ou à l'heure ?
- Cette méthode traite-t-elle bien de la problématique « charge / capacité » (définition, fonctions participantes, marges pour réduire les risques, pilotage à tous les niveaux... et information du client d'un éventuel problème de livraison.
- Présentez-moi des exemples de communication avec votre client ;
- Ces exemples permettent-ils de démontrer que :
  - o Le client est systématiquement informé lorsqu'une exigence ne peut pas être satisfaite ou ne peut l'être que partiellement (qualité, délai ou autres exigences) ?
  - o Le client reçoit une proposition de résolution de cette difficulté ?
- Présentez-moi des exemples de réponses des clients à vos propositions
- Ces exemples montrent-ils une dynamique ouverte vers la négociation ?
- Ces exemples montrent-ils une sincérité de la part de l'organisme que l'on audite, de vouloir aller vers une solution mutuellement acceptable ?

Les clients de ces organismes n'apportent pas systématiquement de réponse positive ou négative à la proposition de l'organisme.

Dans la posture d'un audit tierce partie par un RA AEA, nous considérons que si l'organisme a démontré de sa sincérité à vouloir négocier en proposant une solution réaliste à son client, mais que celui-ci ne répond pas, la conformité à cette exigence de l'EN 9100:2018 est satisfaite.

A noter que de plus en plus de donneurs d'ordres ASD fonctionnent avec des systèmes de commandes dématérialisées (type ERP – EDI), qui permettent de tracer cette exigence de négociation (le terme souvent employé dans ce milieu est le terme « collaboration »)

### 3 – Quels exemples de preuve de conformité peuvent être fournis :

- Tous types de documents, enregistrements par exemple mails ou courrier, qui démontrent la véracité des réponses de l'organisme audité à nos questions ci-dessus

### 4 – Quels exemples de preuve de non-conformité pourraient être détectés :

- Une preuve d'audit qui démontre une impossibilité de respecter une exigence ou un délai contractuel avec en même temps une absence de preuve d'une information documentée envoyée au client.

**Mot(s) clé(s) : Négocier, exigence, contrat, acceptation**

**Date de création : 06/08/2019**

**Date de modification : -**

© 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.