

RESSOURCE PRATIQUE · ISO 9001:2015 · SECTEUR LOGISTIQUE

Checklist d'audit de certification ISO 9001 — Logistique

Un outil d'auto-évaluation, clause par clause, pour préparer votre audit de certification ISO 9001 en tenant compte des exigences propres au secteur du transport et de la logistique : traçabilité des expéditions, fiabilité de service et maîtrise des sous-traitants.

COMMENT UTILISER CETTE CHECKLIST

Pour chaque question, évaluez votre niveau de préparation réel, avec les responsables exploitation et qualité concernés. Cette auto-évaluation ne remplace pas un audit de certification : elle vous permet d'identifier, en amont, les points forts et les zones qui nécessitent encore un travail de mise en conformité.

OUI

Vous êtes en mesure de démontrer ce point avec des preuves documentées.

PARTIELLEMENT

Le point existe mais nécessite d'être renforcé, formalisé ou complété.

PAS ENCORE

Le point n'est pas encore traité ; un plan d'action est à prévoir.

CLAUSE 4 — CONTEXTE DE L'ORGANISME

Dans la logistique, le contexte est fortement influencé par la diversité des donneurs d'ordre, la sous-traitance transport et les exigences contractuelles de délai et de traçabilité. Cette clause vérifie que ces enjeux sont identifiés dès la conception du SMQ.

VOTRE ENTREPRISE A-T-ELLE DÉTERMINÉ	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
les enjeux externes propres au secteur : fluctuation des coûts carburant, réglementation transport, exigences douanières ?			
les enjeux internes : capacité de stockage, flotte disponible, compétences des conducteurs et magasiniers ?			
les parties intéressées pertinentes : donneurs d'ordre, transporteurs sous-traitants, douanes, assureurs ?			
les obligations de conformité issues des cahiers des charges clients (délais contractuels, pénalités, exigences de traçabilité) ?			

LE DOMAINE D'APPLICATION DU SMQ COUVRE-T-IL CLAIREMENT	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
l'ensemble des sites (entrepôts, plateformes, agences) et modes de transport concernés ?			
les activités sous-traitées (transport, dernier kilomètre, prestations de manutention externalisées) ?			

CLAUSE 5 — LEADERSHIP

La direction doit porter un engagement visible sur la fiabilité de service — respect des délais, intégrité des marchandises — qui constitue le cœur de la promesse client en logistique.

LA DIRECTION GÉNÉRALE	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
assume-t-elle la responsabilité de la performance de service (délais, taux de casse, taux de litige) ?			
a-t-elle défini une politique qualité intégrant des engagements mesurables de service ?			
a-t-elle mobilisé les ressources nécessaires (flotte, systèmes de suivi, personnel qualifié) ?			
s'assure-t-elle que les responsables d'exploitation disposent de l'autorité pour arbitrer en cas d'incident client ?			

CLAUSE 6 — PLANIFICATION

La planification doit anticiper les risques propres au secteur : rupture de charge, retard de livraison, avarie de marchandise, défaillance d'un sous-traitant transport.

VOTRE ENTREPRISE A-T-ELLE	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
identifié les risques liés à la chaîne de transport et de stockage, et défini des actions pour les maîtriser ?			
défini des objectifs qualité mesurables incluant des indicateurs de service (taux de livraison à l'heure, taux de casse, taux de litige) ?			
prévu un dispositif de gestion des marchandises sensibles (température dirigée, produits dangereux, forte valeur) ?			
planifié les évolutions de process (nouveau site, nouveau client, nouveau système d'information) de façon maîtrisée ?			

CLAUSE 7 — SUPPORT

Le support couvre les infrastructures de stockage, la flotte, les systèmes d'information de suivi, et les compétences des conducteurs et magasiniers.

QUESTIONS	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
les infrastructures (entrepôts, quais, engins de manutention, flotte) sont-elles entretenues selon un plan de maintenance préventive ?			
les systèmes d'information de traçabilité et de suivi des expéditions sont-ils fiables et disponibles ?			
les compétences requises pour chaque poste sensible (conduite, gestion d'entrepôt, douane) sont-elles définies et évaluées ?			
le personnel est-il formé aux procédures de sécurité, de manutention et aux consignes spécifiques par type de marchandise ?			
les informations documentées critiques (bons de livraison, preuves de livraison, contrats de transport) sont-elles maîtrisées et archivées ?			

CLAUSE 8 — RÉALISATION DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES

C'est la clause la plus dense pour le secteur : maîtrise des sous-traitants transport, traçabilité des expéditions, contrôle à réception et à livraison, gestion des litiges.

VOTRE ENTREPRISE A-T-ELLE MIS EN PLACE	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
une évaluation et une sélection des transporteurs et prestataires sous-traitants sur des critères de fiabilité documentés ?			
un système de traçabilité permettant de suivre une expédition de bout en bout (enlèvement, transit, livraison) ?			
un contrôle systématique de l'état des marchandises à la réception et avant expédition ?			
une maîtrise des conditions de transport spécifiques (température dirigée, arrimage, marchandises dangereuses) ?			
une procédure de gestion des litiges et réclamations clients (retard, casse, perte, erreur de livraison) ?			
un dispositif de gestion de crise pour les incidents majeurs (accident, rupture de chaîne du froid, vol) ?			

CLAUSE 9 — ÉVALUATION DES PERFORMANCES

L'évaluation des performances doit intégrer les indicateurs de service qui conditionnent la relation contractuelle avec les donneurs d'ordre.

QUESTIONS	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
les indicateurs de performance incluent-ils le taux de livraison à l'heure, le taux de casse et le taux de litige ?			
le programme d'audit interne couvre-t-il les sites de stockage et les prestataires sous-traitants critiques ?			
les résultats des contrôles qualité et les retours clients sont-ils analysés et communiqués à la direction ?			
la revue de direction intègre-t-elle un bilan des incidents de service et des pénalités contractuelles éventuelles ?			

CLAUSE 10 — AMÉLIORATION

L'amélioration continue en logistique se mesure à la capacité de réduire durablement les incidents de service et à renforcer la confiance des donneurs d'ordre.

QUESTIONS	OUI	PARTIELLEMENT	PAS ENCORE
chaque incident de service majeur fait-il l'objet d'une analyse de cause racine et d'une action corrective documentée ?			
les retours d'expérience (litiges récurrents, non-conformités transporteurs) sont-ils exploités pour prévenir leur récurrence ?			
l'entreprise recherche-t-elle activement des opportunités d'amélioration de sa performance de service au-delà des exigences contractuelles minimales ?			

VOTRE PROCHAINE ÉTAPE

Le résultat de cette auto-évaluation vous oriente vers l'une des situations suivantes.

Majorité de OUI

Votre système est globalement prêt. Un audit à blanc ciblé permettra de sécuriser les derniers points avant la certification.

Majorité de PARTIELLEMENT

Les fondations existent mais doivent être structurées et documentées. Un accompagnement resserré permet de combler ces écarts rapidement.

Majorité de PAS ENCORE

Une mise à niveau complète du système est nécessaire avant d'envisager un audit de certification. Un diagnostic initial est recommandé.

Besoin d'un accompagnement ISO 9001 pour votre entreprise de logistique ?

Agilion Quality accompagne les entreprises marocaines du secteur transport et logistique, du diagnostic initial jusqu'à l'obtention du certificat, avec un engagement de résultat et une mobilisation possible des subventions étatiques (OFPPT, GIAC, Maroc PME).

W. agilionquality.com **E.** contact@agilionquality.com **T.** +212 (0) 620 55 97 20

4ème Étage – Bureau N°12, Bd 11 Janvier, 2 Rue Essanaoubar, Casablanca 20130

À PROPOS D'AGILION QUALITY

Agilion Quality SARL AU est un cabinet de conseil basé à Casablanca, spécialisé dans l'accompagnement à la certification ISO, la mise en place de systèmes de management intégrés (SMI), les accréditations réglementaires et sectorielles — dont IFS Logistics — et la mobilisation de subventions publiques pour le financement des démarches qualité.