This is a preview of "ISO 9000:2015[F]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Quatrième édition
2015-09-15

Version corrigée
2015-09-15

Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire

Quality management systems — Fundamentals and vocabulary

Numéro de référence
ISO 9000:2015(F)

© ISO 2015

This is a preview of "ISO 9000:2015[F]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2015, Publié en Suisse

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland
Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47
copyright@iso.org
www.iso.org

This is a preview of "ISO 9000:2015[F]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Sommaire

Page

Avant-propos ... **iv**

Introduction ... **v**

1 Domaine d'application ... **1**

2 Concepts fondamentaux et principes du management de la qualité ... **1**
- 2.1 Généralités ... 1
- 2.2 Concepts fondamentaux ... 2
  - 2.2.1 Qualité ... 2
  - 2.2.2 Système de management de la qualité ... 2
  - 2.2.3 Contexte d'un organisme ... 2
  - 2.2.4 Parties intéressées ... 2
  - 2.2.5 Soutien de la direction ... 2
- 2.3 Principes de management de la qualité ... 3
  - 2.3.1 Orientation client ... 3
  - 2.3.2 Leadership ... 4
  - 2.3.3 Implication du personnel ... 5
  - 2.3.4 Approche processus ... 6
  - 2.3.5 Amélioration ... 7
  - 2.3.6 Prise de décision fondée sur des preuves ... 8
  - 2.3.7 Management des relations avec les parties intéressées ... 8
- 2.4 Développement du SMQ en appliquant les concepts fondamentaux et les principes essentiels ... 9
  - 2.4.1 Modèle de SMQ ... 9
  - 2.4.2 Développement d'un SMQ ... 10
  - 2.4.3 Normes de systèmes de management de la qualité, autres systèmes de management et modèles d'excellence ... 10

3 Termes et définitions ... **11**
- 3.1 Termes relatifs à une personne ou au personnel ... 11
- 3.2 Termes relatifs à l'organisme ... 12
- 3.3 Termes relatifs à l'activité ... 14
- 3.4 Termes relatifs au processus ... 16
- 3.5 Termes relatifs au système ... 17
- 3.6 Termes relatifs aux exigences ... 19
- 3.7 Termes relatifs aux résultats ... 21
- 3.8 Termes relatifs aux données, aux informations et aux documents ... 24
- 3.9 Termes relatifs au client ... 26
- 3.10 Termes relatifs aux caractéristiques ... 27
- 3.11 Termes relatifs à la détermination ... 28
- 3.12 Termes relatifs à l'action ... 30
- 3.13 Termes relatifs à l'audit ... 31

Annexe A (informative) **Relations entre les concepts et représentation graphique** ... **35**

Bibliographie ... **49**

Index alphabétique des termes ... **51**

This is a preview of "ISO 9000:2015[F]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier, de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/iso/foreword.html.

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est le Comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 1, *Concepts et terminologie*.

Cette quatrième édition annule et remplace la troisième édition (ISO 9000:2005), qui a fait l'objet d'une révision technique.

La présente version corrigée de l'ISO 9000:2015 ne comporte que des modifications rédactionnelles.

 © ISO 2015 – Tous droits réservés

This is a preview of "ISO 9000:2015[F]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Introduction

La présente Norme internationale fournit les concepts fondamentaux, les principes et le vocabulaire des systèmes de management de la qualité (SMQ) et sert de base aux autres normes relatives aux systèmes de management de la qualité. La présente Norme internationale est destinée à aider l'utilisateur à comprendre les concepts fondamentaux, les principes et le vocabulaire du management de la qualité afin de pouvoir mettre en œuvre, de manière efficace et efficiente, un SMQ et de créer de la valeur à partir d'autres normes de système de management.

La présente Norme internationale propose un SMQ bien défini, fondé sur un cadre intégrant des concepts fondamentaux, des principes, des processus et des ressources établis en matière de qualité afin d'aider les organismes à atteindre leurs objectifs. Elle s'applique à tous les organismes quels que soient leur taille, leur complexité ou leur modèle d'entreprise. Elle vise à accroître la sensibilisation de la direction de l'organisme sur ses obligations et son engagement à répondre aux besoins et aux attentes de ses clients et des parties intéressées et à les satisfaire avec ses produits et services.

La présente Norme internationale contient sept principes de management de la qualité venant à l'appui des concepts fondamentaux décrits en 2.2. Dans le paragraphe 2.3, chaque principe de management de la qualité est associé à un «énoncé» décrivant le principe, à un «fondement» expliquant les raisons pour lesquelles il convient que l'organisme tienne compte de ce principe, aux «bénéfices» attribués au principe et aux «actions possibles» pouvant être réalisées par l'organisme appliquant le principe.

La présente Norme internationale contient les termes et définitions qui s'appliquent à toutes les normes relatives au management de la qualité et aux systèmes de management de la qualité élaborées par l'ISO/TC 176 ainsi qu'aux autres normes de SMQ spécifiques à un secteur donné qui sont fondées sur ces normes, au moment de la publication. Les termes et définitions sont organisés par concept, un index alphabétique étant fourni à la fin du document. L'Annexe A contient un ensemble de diagrammes des systèmes de concepts formant l'ordonnancement des concepts.

NOTE Des lignes directrices concernant certains termes supplémentaires fréquemment utilisés dans les normes relatives aux systèmes de management de la qualité élaborées par l'ISO/TC 176 et qui ont une signification définie dans le dictionnaire, sont fournies dans un glossaire disponible à l'adresse: http://www.iso.org/iso/terminology_used_in_iso_9000_family.pdf

© ISO 2015 – Tous droits réservés