
PR NF EN ISO 9000

Avant-projet de norme soumis à enquête publique jusqu'au :

25/07/2014

X50-130PR

Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire
Quality management systems - Fundamentals and vocabulary

Informations complémentaires :

L'enquête publique est soumise sur les versions française et anglaise.

Remplace la norme homologuée NF EN ISO 9000, d'octobre 2005.

La réunion de dépouillement aura lieu les 4 et 5 septembre 2014 et sera confirmée ultérieurement par une invitation

Résumé :

Le présent document décrit les concepts fondamentaux, les principes et le vocabulaire du management de la qualité, et définit les termes associés, qui sont applicables à toutes les entités suivantes : organismes recherchant des performances durables par la mise en œuvre d'un système de management de la qualité et d'autres systèmes de management, clients cherchant à s'assurer de l'aptitude d'un organisme à fournir des produits satisfaisants, organismes cherchant à s'assurer que leur chaîne d'approvisionnement satisfera leurs exigences relatives aux produits, parties intéressées cherchant à améliorer la communication par une compréhension mutuelle de la terminologie utilisée dans le domaine du management de la qualité, organismes chargés de l'évaluation de la conformité aux exigences de l'ISO 9001, personnes assurant une formation dans le domaine du management de la qualité, personnes élaborant des normes apparentées.

Mot de la Commission de Normalisation :

PAGE DE COMMENTAIRES IMPORTANTE PLACEE EN DEBUT DU DOCUMENT - Les figures présentent des difficultés d'affichage en ligne. Il est recommandé sur ce point de consulter la version téléchargeable en pdf. Le projet de norme ISO 9000 étant arrivé à l'étape projet de norme internationale, une enquête publique est organisée en France pour permettre à toutes les parties prenantes de s'exprimer sur le fond et la forme de la norme, sur les versions anglaise et française. N'hésitez pas à remonter tout commentaire pouvant contribuer à l'amélioration de la traduction française. Nous vous remercions par avance du temps que vous consacrerez pour nous faire part de vos commentaires. Marc BAZINET – Président et Dori NISSAN – Secrétaire- Commission de Normalisation X542 Qualité et Management »

Cher(s) expert(s),

Le projet de norme ISO 9000 est maintenant à l'étape projet de norme internationale (Draft for International Standard – DIS).

A cette étape décisive, une enquête publique est organisée en France pour permettre à toutes les parties prenantes de s'exprimer sur le fond et la forme de la norme, tant sur la version Anglaise que Française.

Les membres de la Commission de Normalisation « Qualité et Management » qui ont accompagné toutes les étapes de la révision vous invitent à participer le plus largement possible à cette enquête.

Pour éviter les mauvaises interprétations liées à la traduction et dans l'objectif de maximiser les chances de compréhension des commentaires, il est recommandé de faire les commentaires techniques (de fond) en Anglais sur la version Anglaise.

N'hésitez pas non plus à remonter tout commentaire qui pourra contribuer à l'amélioration de la traduction française du projet de norme.

Les répondants à l'enquête publique seront sollicités pour participer à la réunion de dépouillement, prévue les 4 et 5 septembre 2014 à Paris (lieu à préciser ultérieurement) et dont l'objectif sera d'établir le vote et les commentaires Français à envoyer à l'ISO sur le projet de norme.

Au nom de la Commission de Normalisation, nous vous remercions par avance du temps que vous consacrerez pour nous faire part de vos commentaires.

Marc BAZINET – Président de la Commission de Normalisation X542 « Qualité et Management »
Dori NISSAN – Secrétaire de la Commission de Normalisation X542 « Qualité et Management ».

Type du document: Norme internationale
Sous-type du document:
Stade du document: (40) Enquête
Langue du document: F

STD Version 2.5a

Ce document est un projet de norme soumis à l'enquête publique.

Systemes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire

Quality management systems — Fundamentals and vocabulary

Avertissement

Ce document n'est pas une Norme internationale de l'ISO. Il est distribué pour examen et observations. Il est susceptible de modification sans préavis et ne peut être cité comme Norme internationale.

Les destinataires du présent projet sont invités à présenter, avec leurs observations, notification des droits de propriété dont ils auraient éventuellement connaissance et à fournir une documentation explicative.

Notice de droit d'auteur

Ce document de l'ISO est un projet de Norme internationale qui est protégé par les droits d'auteur de l'ISO. Sauf autorisé par les lois en matière de droits d'auteur du pays utilisateur, aucune partie de ce projet ISO ne peut être reproduite, enregistrée dans un système d'extraction ou transmise sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, les enregistrements ou autres, sans autorisation écrite préalable.

Les demandes d'autorisation de reproduction doivent être envoyées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur :



Quality Press
600 N. Plankinton Ave.
Milwaukee, WI 53203-2914
E-mail: authors@asq.org

The Global Voice of Quality™

Toute reproduction est soumise au paiement de droits ou à un contrat de licence.

Les contrevenants pourront être poursuivis.



Sommaire

Page

Avant-propos	v
Introduction.....	vi
1 Domaine d'application	7
2 Principes et concepts fondamentaux du management de la qualité.....	7
2.1 Généralités	7
2.2 Concepts fondamentaux.....	7
2.3 Principes de management de la qualité	9
2.4 Développement des principes essentiels dans un SMQ.....	15
3 Termes et définitions	19
3.1 Termes relatifs à une personne ou au personnel	19
3.2 Termes relatifs à l'organisme.....	20
3.3 Termes relatifs à l'activité.....	22
3.4 Termes relatifs au système	23
3.5 Termes relatifs aux exigences	25
3.6 Termes relatifs au processus.....	27
3.7 Termes relatifs aux résultats.....	29
3.8 Termes relatifs aux données, aux informations et aux documents	31
3.9 Termes relatifs au client	34
3.10 Termes relatifs à l'audit	35
3.11 Termes relatifs à l'action	37
3.12 Termes relatifs aux caractéristiques	39
3.13 Termes relatifs à la détermination	40
Annexe A (informative) Méthodologie utilisée pour élaborer le vocabulaire	42
Bibliographie.....	57
Index alphabétique	58

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 (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

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.

L'ISO 9000 a été élaborée par 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).

Introduction

La présente Norme internationale fournit les principes essentiels et le vocabulaire des systèmes de management de la qualité. Elle sert de base aux autres normes ISO relatives aux systèmes de management de la qualité, et de référence normative pour la plupart d'entre elles. Elle aidera l'utilisateur à comprendre les principes, les modèles de systèmes et le vocabulaire du management de la qualité afin de mettre en œuvre, de manière efficace et efficiente, un système de management de la qualité et de réaliser de la valeur à partir d'autres normes ISO relatives aux systèmes de management de la qualité.

La présente norme de management de la qualité plaide en faveur d'un système de management de la qualité bien défini, basé 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 vise à sensibiliser la direction sur ses obligations et son engagement à répondre aux besoins et aux attentes de ses clients et des parties prenantes et à les satisfaire avec ses produits et services.

Les termes et définitions sont organisés sous la forme de concepts conformément aux Directives ISO/IEC. L'Annexe A fournit des informations sur la méthodologie utilisée, y compris l'ensemble des schémas représentant la structure des concepts. A la fin du document, une liste alphabétique est fournie pour aider à localiser chaque terme défini.

Systemes de management de la qualite — Principes essentiels et vocabulaire

1 Domaine d'application

La presente Norme internationale decrit les concepts fondamentaux, les principes et le vocabulaire du management de la qualite, et definit les termes associes, qui sont applicables a toutes les entites suivantes :

- | organismes recherchant des performances durables par la mise en oeuvre d'un systeme de management de la qualite et d'autres systemes de management ;
- | clients cherchant a s'assurer de l'aptitude d'un organisme a fournir des produits satisfaisants ;
- | organismes cherchant a s'assurer que leur chaine d'approvisionnement satisfera leurs exigences relatives aux produits ;
- | parties interessees cherchant a ameliorer la communication par une comprehension mutuelle de la terminologie utilisee dans le domaine du management de la qualite ;
- | organismes charges de l'evaluation de la conformite aux exigences de l'ISO 9001 ;
- | personnes assurant une formation dans le domaine du management de la qualite ;
- | personnes elaborant des normes apparentees.

2 Principes et concepts fondamentaux du management de la qualite

2.1 Generalites

Les concepts et principes de management de la qualite decrits dans la presente norme offrent a la direction la possibilite de relever les defis d'un environnement profondement different de celui qui existait il y a a peine quelques decennies. Le contexte dans lequel opere un organisme au 21^{eme} siecle est caracterise par une evolution acceleree, une mondialisation des marches, des ressources limitees et l'emergence du savoir et de la connaissance en tant que ressource principale. La societe est mieux eduquee et plus exigeante, rendant ainsi les parties interessees de plus en plus puissantes. Le present article propose une maniere d'appréhender l'organisme de facon plus globale, en fournissant les concepts et principes fondamentaux devant etre utilises dans le developpement d'un systeme de management de la qualite.

2.2 Concepts fondamentaux

2.2.1 Qualite

Les organismes axes sur la qualite adoptent une culture qui inspire et oriente le comportement, l'attitude, les actions et les processus afin de fournir de la valeur par la satisfaction des exigences des parties interessees.

La qualite des produits et services d'un organisme est determinee non seulement par la capacite a satisfaire un client particulier, mais aussi par l'impact prevu et imprévu sur d'autres parties interessees.

La qualite des produits et services inclut non seulement leur fonction prevue, mais aussi la valeur et le benefice perçus par le client.

2.2.2 Système de management de la qualité

Les systèmes de management de la qualité gèrent les processus interactifs, les sous-systèmes, les procédures et les ressources nécessaires pour :

- fournir de la valeur à toutes les parties intéressées pertinentes, et
- réaliser les produits et services, réalisations ou résultats de l'ensemble de l'organisme.

Anticiper l'impact des réalisations est essentiel pour le management des performances.

Les systèmes de management de la qualité offrent un moyen de gérer le coût de la qualité. La connaissance de ces coûts permet aux organismes de prendre des décisions, afin d'optimiser l'utilisation des ressources.

2.2.3 Parties intéressées

Les organismes apprennent des parties intéressées pertinentes à développer leur finalité et ainsi définir les produits et services, les réalisations ou les résultats qu'ils doivent fournir à ces parties intéressées et à la société en général.

Les organismes suscitent, obtiennent et conservent l'appui des organismes et des individus dont dépend leur succès.

2.2.4 Contexte d'un organisme

Un organisme faisant preuve d'adaptabilité aux changements, d'ouverture et de souplesse comprend son contexte par un examen des enjeux externes et internes ayant un impact sur sa finalité et sa pérennité. Outre les performances financières, les organismes peuvent prendre en compte la responsabilité environnementale et sociétale. La finalité d'un organisme est exprimée par des déclarations relatives à sa vision et sa mission, ses politiques et ses objectifs d'amélioration.

2.2.5 Engagement de la direction

Une implication et un engagement de la direction en faveur du système de management de la qualité permettent :

- la mise à disposition des ressources humaines et autres ressources adéquates,
- la surveillance des processus et des réalisations,
- l'identification des risques et des opportunités, et
- la mise en œuvre d'actions appropriées et robustes.

Une acquisition, un déploiement, un maintien et une utilisation responsables des ressources satisfont aux objectifs de l'organisme.

Le personnel est l'une des ressources les plus importantes de l'organisme. Les performances de l'organisme dépendent de la façon dont se comporte le personnel au sein du système dans lequel il travaille. Un système de management de la qualité est plus efficace lorsque la direction et le personnel comprennent et développent les compétences requises pour assumer leurs rôles et responsabilités.

2.2.5.1 Sensibilisation

Il convient que le personnel au sein d'un organisme ait une compréhension commune des résultats escomptés par l'organisme et de la façon dont ils sont déterminés et orientés par la politique qualité. La sensibilisation est acquise lorsque chaque individu comprend la façon dont son rôle contribue à la réalisation des objectifs de l'organisme.

2.2.5.2 Communication

Une communication efficace à tous les niveaux de l'organisme et avec les parties intéressées renforce l'implication par une meilleure compréhension :

- du système de management et de ses performances, et

- des valeurs, des objectifs et des stratégies de l'organisme.

2.3 Principes de management de la qualité

2.3.1 Généralités

Les sept principes de management de la qualité suivants découlent des concepts fondamentaux énoncés en 2.1 en principes d'action.

2.3.2 Orientation client

2.3.2.1 Énoncé

Le principal objectif du management de la qualité est de satisfaire aux exigences des clients et de s'efforcer d'aller au devant de leurs attentes.

2.3.2.2 Fondement

Des performances durables sont obtenues lorsqu'un organisme obtient et conserve la confiance des clients et des autres parties intéressées. Chaque aspect de l'interaction avec les clients offre une opportunité de créer plus de valeur pour le client. Comprendre les besoins présents et futurs des clients et des autres parties intéressées contribue aux performances durables de l'organisme.

2.3.2.3 Avantages clés

Les avantages clés sont notamment les suivants :

- augmentation de la valeur pour le client ;
- augmentation de la satisfaction du client ;
- amélioration de la fidélité du client ;
- amélioration régulière de l'activité commerciale ;
- amélioration de l'image de l'organisme ;
- élargissement du panel des clients ;
- augmentation des ventes et des parts de marché.

2.3.2.4 Actions pouvant être entreprises

Les actions pouvant être entreprises sont notamment les suivantes :

- Identifier les clients directs et indirects pour lesquels l'organisme est créateur de valeur.
- Comprendre les besoins et attentes, présents et futurs, des clients.
- Lier les objectifs de l'organisme aux besoins et attentes des clients.
- Communiquer les besoins et attentes des clients à tous les niveaux de l'organisme.
- Planifier, concevoir, développer, produire, fournir et supporter les produits et services de manière à répondre aux besoins et attentes des clients.
- Mesurer et surveiller la satisfaction du client et prendre les mesures appropriées.
- Déterminer les besoins et attentes des parties intéressées susceptibles d'avoir une incidence sur la satisfaction du client et prendre les mesures appropriées.
- Gérer activement les relations avec les clients afin d'obtenir des performances durables.

2.3.3 Responsabilité de la direction

2.3.3.1 Énoncé

A tous les niveaux, les dirigeants établissent la finalité et les orientations et créent des conditions dans lesquelles le personnel est impliqué pour atteindre les objectifs qualité de l'organisme.

2.3.3.2 Fondement

L'établissement de la finalité et des orientations et l'implication du personnel permettent à un organisme d'aligner ses stratégies, politiques, processus et ressources afin d'atteindre ses objectifs.

2.3.3.3 Avantages clés

Les avantages clés sont notamment les suivants :

- augmentation de l'efficacité et de l'efficience à atteindre les objectifs qualité de l'organisme ;
- meilleure coordination des processus de l'organisme ;
- amélioration de la communication entre les différents niveaux et fonctions de l'organisme ;
- développement et amélioration de la capacité de l'organisme et de son personnel à fournir les résultats escomptés.

2.3.3.4 Actions pouvant être entreprises

Les actions pouvant être entreprises sont notamment les suivantes :

- communiquer la mission, la vision, la stratégie, les politiques et les processus de l'organisme au sein de l'organisme et à tous les niveaux ;
- créer et soutenir des valeurs partagées, des modèles de comportement en termes d'équité et d'éthique à tous les niveaux de l'organisme ;
- établir une culture de confiance et d'intégrité ;
- encourager l'engagement dans la qualité à tous les niveaux de l'organisme ;
- s'assurer que les dirigeants, à tous les niveaux, sont des exemples positifs pour le personnel de l'organisme ;
- s'assurer que le personnel dispose des ressources, de la formation et de l'autorité nécessaires pour agir de façon responsable ;
- motiver, encourager et reconnaître la contribution du personnel.

2.3.4 Implication du personnel

2.3.4.1 Énoncé

Un personnel compétent, habilité et impliqué à tous les niveaux de l'organisme est essentiel pour améliorer la capacité de l'organisme à créer et fournir de la valeur.

2.3.4.2 Fondement

Pour gérer un organisme de façon efficace et efficiente, il est important d'impliquer l'ensemble du personnel à tous les niveaux et de respecter chacun des individus. La reconnaissance, l'habilitation et l'amélioration des compétences facilitent l'implication du personnel dans l'atteinte des objectifs qualité de l'organisme.

2.3.4.3 Avantages clés

Les avantages clés sont notamment les suivants :

- meilleure compréhension des objectifs qualité de l'organisme par le personnel de l'organisme et amélioration de la motivation à les atteindre ;
- plus forte implication du personnel dans les activités d'amélioration ;
- amélioration du développement personnel, des initiatives et de la créativité ;
- amélioration de la satisfaction du personnel ;
- amélioration de la confiance et de la collaboration à tous les niveaux de l'organisme ;
- amélioration de l'intérêt porté aux valeurs partagées et à la culture à tous les niveaux de l'organisme.

2.3.4.4 Actions pouvant être entreprises

Les actions pouvant être entreprises sont notamment les suivantes :

- communiquer avec le personnel pour faciliter la compréhension de l'importance de leur contribution individuelle ;
- encourager la collaboration à tous les niveaux de l'organisme ;
- faciliter les discussions ouvertes et le partage des connaissances et de l'expérience ;
- permettre au personnel de déterminer les freins dans l'atteinte des performances et de prendre des initiatives sans crainte ;
- identifier et reconnaître la contribution, l'apprentissage et l'amélioration du personnel ;
- permettre une auto-évaluation des performances par rapport à des objectifs personnels ;
- réaliser des enquêtes afin d'évaluer la satisfaction du personnel, communiquer les résultats et prendre les décisions appropriées.

2.3.5 Approche processus

2.3.5.1 Énoncé

Des résultats cohérents et prévisibles sont obtenus de manière plus efficace et efficiente lorsque les activités sont comprises et gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système cohérent.

2.3.5.2 Fondement

Le système de management de la qualité est constitué de processus corrélés. Comprendre comment des résultats sont obtenus par ce système permet à un organisme d'optimiser le système et ses performances.

2.3.5.3 Avantages clés

Les avantages clés sont notamment les suivants :

- plus grande aptitude à porter ses efforts sur les processus clés et opportunités d'amélioration ;
- résultats cohérents et prévisibles au moyen d'un système de processus alignés avec les orientations stratégiques ;
- optimisation des performances par un management efficace des processus, une utilisation efficiente des ressources et une réduction des obstacles interfonctionnels ;
- possibilité pour l'organisme d'assurer la confiance des parties intéressées en ce qui concerne sa cohérence, son efficacité et son efficience.

2.3.5.4 Actions pouvant être entreprises

Les actions pouvant être entreprises sont notamment les suivantes :

- définir les objectifs du système et les processus nécessaires pour les atteindre ;
- définir les autorités, les responsabilités et les obligations pour le management des processus ;
- comprendre les capacités de l'organisme et déterminer les contraintes en matière de ressources avant d'agir ;
- déterminer les interdépendances entre processus et analyser l'effet des modifications de processus individuels sur l'ensemble du système ;
- gérer les processus et leurs interrelations comme un système pour atteindre les objectifs qualité de l'organisme de manière efficace et efficiente ;
- s'assurer de la disponibilité des informations nécessaires pour mettre en œuvre et améliorer les processus et pour surveiller, analyser et évaluer les performances du système dans son ensemble ;
- gérer les risques susceptibles d'avoir une incidence sur les éléments de sortie des processus et les résultats globaux du système de management de la qualité.

2.3.6 Amélioration

2.3.6.1 Énoncé

Le succès d'un organisme repose sur une volonté constante d'amélioration.

2.3.6.2 Fondement

L'amélioration est essentielle pour qu'un organisme conserve ses niveaux de performance actuels, réagisse à toute variation du contexte interne et externe et crée de nouvelles opportunités.

2.3.6.3 Avantages clés

Les avantages clés sont notamment les suivants :

- amélioration de la performance des processus, des capacités de l'organisme et de la satisfaction des clients ;
- amélioration de la recherche et de la détermination des causes profondes, suivies d'actions préventives et correctives ;
- plus grande aptitude à anticiper et réagir à des risques et à des opportunités internes et externes ;
- meilleure prise en compte de l'amélioration aussi bien progressive que par rupture ;
- meilleure utilisation de l'apprentissage à des fins d'amélioration ;
- accroissement de l'effort d'innovation.

2.3.6.4 Actions pouvant être entreprises

Les actions pouvant être entreprises sont notamment les suivantes :

- encourager la définition d'objectifs d'amélioration à tous les niveaux de l'organisme ;
- instruire et former le personnel à tous les niveaux sur la façon d'appliquer les outils et méthodes de base pour atteindre les objectifs d'amélioration ;
- s'assurer que le personnel est compétent pour promouvoir et réaliser avec succès les projets d'amélioration ;
- développer et déployer des processus pour mettre en œuvre les projets d'amélioration à tous les niveaux de l'organisme ;
- suivre, passer en revue et auditer la planification, la mise en œuvre, la réalisation et les résultats des projets d'amélioration ;
- prendre en compte l'amélioration dans le développement de produits et services et de processus, nouveaux ou modifiés ;
- identifier et reconnaître l'amélioration.

2.3.7 Prise de décision fondée sur des preuves

2.3.7.1 Énoncé

Les décisions fondées sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont plus susceptibles de produire les résultats escomptés.

2.3.7.2 Fondement

La prise de décision peut être un processus complexe et elle comporte toujours une certaine incertitude. Elle implique souvent de multiples types et sources de données d'entrée, ainsi que leur interprétation qui peut être subjective. Il est important de comprendre les relations de cause à effet et les conséquences involontaires possibles. L'analyse des faits, des preuves et des données conduit à une plus grande objectivité et à une plus grande confiance dans la prise de décision.

2.3.7.3 Avantages clés

Les avantages clés sont notamment les suivants :

- amélioration des processus décisionnels ;
- amélioration de l'évaluation de la performance des processus et de l'aptitude à atteindre les objectifs ;
- amélioration de l'efficacité et de l'efficience opérationnelles ;
- plus grande aptitude à passer en revue, remettre en question et changer les opinions et les décisions ;
- plus grande aptitude à démontrer l'efficacité de décisions antérieures.

2.3.7.4 Actions pouvant être entreprises

Les actions pouvant être entreprises sont notamment les suivantes :

- déterminer, mesurer et surveiller des indicateurs clés pour démontrer les performances de l'organisme ;
- assurer la disponibilité de toutes les données nécessaires auprès des personnes concernées ;
- s'assurer que les données et les informations sont suffisamment exactes, fiables et sûres ;
- analyser et évaluer les données et les informations à l'aide de méthodes appropriées ;
- s'assurer, si nécessaire, que les personnes sont compétentes pour analyser et évaluer les données ;
- prendre des décisions et entreprendre des actions basées sur des preuves, tout en tenant compte de l'expérience et de l'intuition.

2.3.8 Management des relations avec les parties intéressées

2.3.8.1 Énoncé

Pour obtenir des performances durables, les organismes gèrent leurs relations avec les parties intéressées, telles que les fournisseurs.

2.3.8.2 Fondement

Les parties intéressées ont une influence sur les performances d'un organisme. Des performances durables sont plus susceptibles d'être obtenues lorsque l'organisme gère ses relations avec toutes les parties intéressées de manière à optimiser leur impact sur ses performances. La gestion des relations avec ses réseaux de fournisseurs et de partenaires a une importance particulière.

2.3.8.3 Avantages clés

Les avantages clés sont notamment les suivants :

- amélioration des performances de l'organisme et de ses parties intéressées par la prise en compte des opportunités et des contraintes liées à chaque partie intéressée ;
- compréhension commune des objectifs et des valeurs par les parties intéressées ;
- augmentation de la capacité à créer de la valeur pour les parties intéressées par le partage des ressources et des compétences et par le management des risques liés à la qualité ;
- meilleure gestion de la chaîne d'approvisionnement assurant un flux stable de produits et services.

2.3.8.4 Actions pouvant être entreprises

Les actions pouvant être entreprises sont notamment les suivantes :

- identifier les parties intéressées pertinentes (telles que fournisseurs, partenaires, clients, investisseurs, employés et la société dans son ensemble) et leur relation avec l'organisme ;
- identifier et hiérarchiser les relations avec les parties intéressées qui doivent être gérées ;
- établir des relations qui équilibrent les gains à court terme et les considérations à long terme ;
- mettre en commun et partager les informations, l'expertise et les ressources avec les parties intéressées pertinentes ;
- mesurer les performances et assurer, le cas échéant, un retour d'information sur les performances aux parties intéressées, le cas échéant, afin d'accroître les initiatives en matière d'amélioration ;
- mettre en place une collaboration en matière d'activités de développement et d'amélioration avec les fournisseurs, les partenaires et les autres parties intéressées ;
- encourager et reconnaître les améliorations et les résultats obtenus par les fournisseurs et les partenaires.

2.4 Développement des principes essentiels dans un SMQ

2.4.1 Modèle de SMQ

Les organismes partagent les caractéristiques des êtres humains en tant qu'organisme social vivant et apprenant.

2.4.1.1 Système

Les êtres humains utilisent leurs sens pour identifier, interagir, comprendre et s'adapter à leur environnement afin de mener leurs activités quotidiennes et se réaliser pleinement. Les organismes cherchent également à comprendre leur environnement et à identifier ceux dont les besoins et les attentes doivent être satisfaits pour atteindre l'objectif de performances durables de l'organisme. Bien que les organismes se ressemblent et comprennent souvent des sous-systèmes et processus similaires, chaque organisme, comme chaque être humain, est unique.



Figure 1 — L'être humain en tant que système

2.4.1.2 Processus

Les êtres humains comprennent des sous-systèmes et des processus, tels que les appareils respiratoire et digestif. Bien que chaque sous-système puisse être identifié, défini, mesuré et amélioré individuellement, c'est la façon dont les sous-systèmes collaborent qui maintient la vie. L'organisme comporte aussi des sous-systèmes et des processus qui peuvent être identifiés individuellement, mesurés et améliorés. Comme pour les êtres humains, c'est la façon dont ces sous-systèmes et processus interagissent qui détermine les résultats nécessaires à l'obtention de performances durables. Certains sous-systèmes et processus peuvent être critiques alors que d'autres ne le sont pas. Ils peuvent être assimilés à un organe vital et entraîner la mort s'ils ne fonctionnent pas correctement.

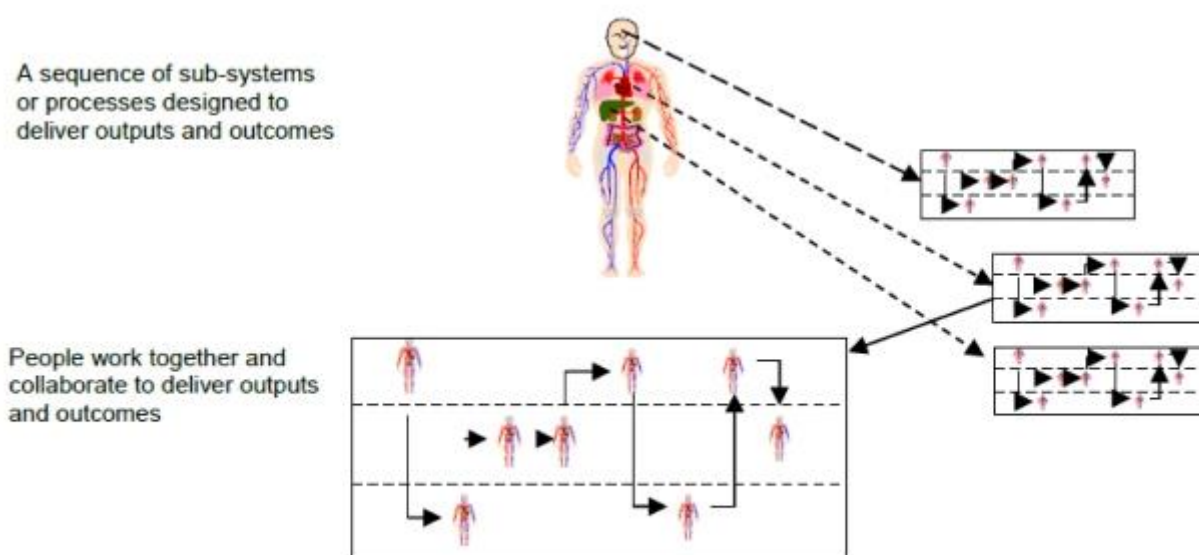


Figure 2 — Interface entre système et processus

2.4.1.3 Activité

Les personnes qui collaborent pour créer et mettre en œuvre un processus réalisent leurs activités quotidiennes dans le cadre de ces processus. Certaines de ces activités sont prédéfinies alors que d'autres sont juste le résultat de la compréhension par un individu de la vision, des valeurs et des objectifs de l'organisme, ou de réaction à des stimuli extérieurs.

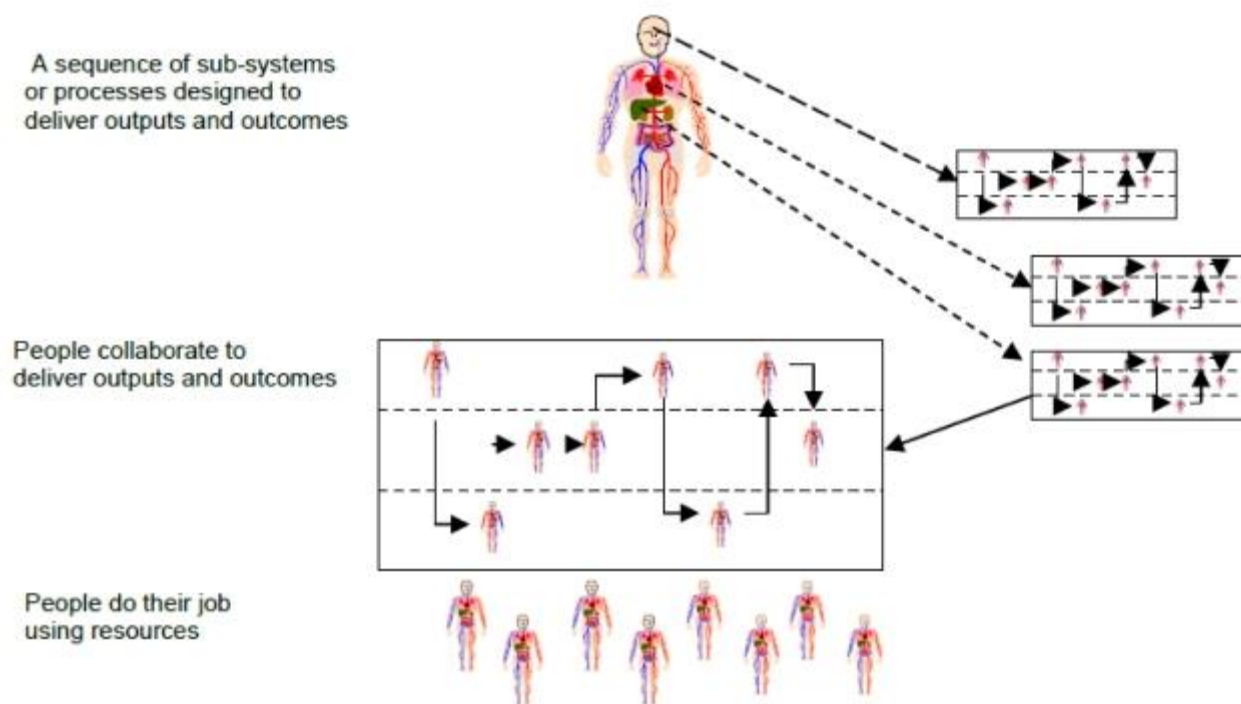


Figure 3 — Anatomie d'un système de management de la qualité

En tant qu'espèce, les êtres humains se sont adaptés à leur environnement pour survivre. Parfois, les améliorations peuvent ne pas suffire : les organismes peuvent utiliser des innovations en rupture avec les modèles conventionnels pour obtenir les changements drastiques requis pour réussir.

2.4.2 Développement d'un SMQ

Un système de management de la qualité est un système dynamique vivant qui évolue dans le temps par le biais de périodes d'amélioration et d'innovation. Chaque organisme a des activités de management de la qualité, que celles-ci soient formellement planifiées ou non. Le présent document fournit des lignes directrices sur la manière de développer un système formel permettant de gérer ces activités. Il n'est pas nécessaire d'écarter les activités qui existent déjà au sein de l'organisme ; l'ISO 9000 et l'ISO 9001 peuvent être utilisées pour fournir une structure aidant l'organisme à développer un système de management de la qualité cohérent.

Un système de management de la qualité formel fournit un cadre pour la planification, l'exécution, la surveillance et l'amélioration des performances des activités de management de la qualité. Il n'est pas nécessaire que le système de management de la qualité soit complexe ; il convient plutôt qu'il reflète exactement les besoins de l'organisme. Lors du développement du système de management de la qualité, les concepts et principes fondamentaux énoncés dans le présent document peuvent fournir une aide précieuse.

La planification d'un système de management de la qualité est essentielle pour que les organismes atteignent leurs objectifs. La planification n'est pas un événement singulier, mais plutôt un processus continu. Les plans évoluent en fonction des connaissances acquises par l'organisme et des changements de circonstances. Il convient qu'un plan tienne compte de toutes les activités liées à la qualité de l'organisme et s'assure que toutes les lignes directrices de l'ISO 9000 et toutes les exigences de l'ISO 9001 sont traitées. Le plan est mis en œuvre après approbation.

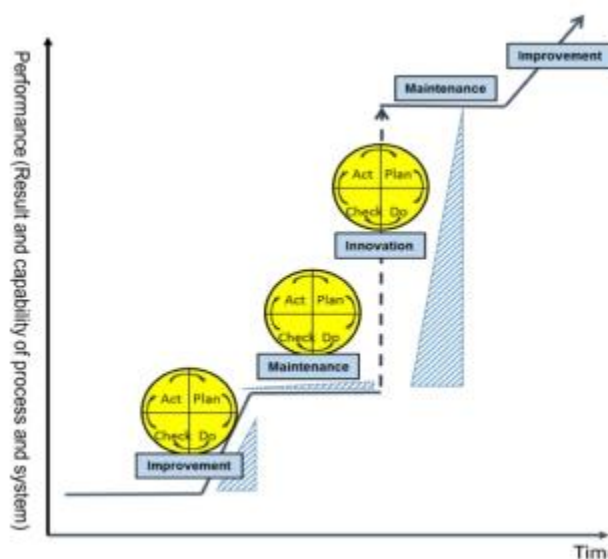
Il est important pour un organisme de surveiller et d'évaluer régulièrement la mise en œuvre du plan et les performances du système de management de la qualité. Des indicateurs minutieusement étudiés facilitent ces activités de surveillance et d'évaluation. Il convient de prendre des mesures de correction et d'amélioration sur la base de l'analyse des preuves réunies. Les connaissances acquises peuvent conduire à une innovation permettant d'améliorer les performances du système de management de la qualité.

Les organismes doivent avoir pleinement connaissance des liens de causalité entre les activités de planification et les mesures de maîtrise. Plusieurs méthodes et modèles de développement d'un système de management de la qualité sont décrits dans la littérature. Une méthodologie courante, appelée roue de Deming, peut être utilisée pour illustrer les activités de planification, d'exécution, de surveillance et d'amélioration. Il est important de planifier (P), d'exécuter conformément au plan (D), de surveiller les résultats (C) et, si nécessaire, d'améliorer le plan (A).

La roue de Deming peut être utilisée pour trois niveaux de performance :

- 1) maintien : prendre des mesures pour maintenir les performances aux niveaux actuels, en atteignant les objectifs ;
- 2) amélioration : prendre des mesures pour accroître les performances, en atteignant ou dépassant les objectifs ;
- 3) innovation : prendre des mesures pour transformer fondamentalement les performances, en générant et utilisant de nouvelles connaissances.

Il est important de traiter les trois niveaux de façon équilibrée pour atteindre, de façon efficace et efficiente, la finalité et les objectifs de l'organisme. Traiter uniquement le maintien ne permet pas d'exploiter le potentiel des processus de l'organisme. De la même manière, porter son attention sur l'amélioration et l'innovation sans un maintien stable ne permet pas de conserver les résultats escomptés. Un état idéal peut être atteint en traitant les trois niveaux.



Performance (Result and capability of process and system)	Performances (résultat et capacité du processus et du système)
Improvement	Amélioration
Act	Agir
Plan	Planifier
Check	Vérifier
Do	Réaliser
Maintenance	Maintien
Innovation	Innovation

Figure 4 — SMQ : trois niveaux de performance

2.4.3 Relation avec d'autres normes

L'organisme du 21^{ème} siècle est plus complexe que ses prédécesseurs et plus difficile à gérer, principalement parce qu'il doit fonctionner dans un environnement que peu d'entre eux aurait pu envisager quelques années plus tôt. A l'heure actuelle, les organismes ne peuvent pas réussir seuls.

Dans le passé, de nombreux enjeux tels que l'innovation, l'éthique, la confiance et la réputation pouvaient être considérés comme des paramètres individuels exclus du management quotidien. Dans l'environnement actuel d'un organisme, le succès nécessite que ces enjeux fassent l'objet d'une attention constante et soient considérés comme corrélés. La présente norme reconnaît et constitue une réponse à ce nouveau contexte du management en fournissant des lignes directrices communes pour des normes telles que l'ISO 9001:2015, l'ISO 14001, l'ISO 50001 et l'ISO 26000.

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

Un terme mentionné dans une définition ou une note qui est défini ailleurs dans le présent article figure en italiques, suivi de son numéro de référence entre parenthèses en police normale. Ces termes doivent pouvoir être remplacés par leur définition sans modification majeure du sens de la définition ou de la phrase dans laquelle ils apparaissent (10).

Par exemple :

document (3.8.4) est défini comme un « support d'information et l'*information* (3.8.1.1) qu'il contient » ;

information (3.8.1.1) est défini comme des « *données* (3.8.1) significantes ».

En remplaçant le terme « information » (3.8.1.1) par sa définition, on obtient :

document (3.8.4) est alors défini comme un « support d'information et les données significantes qu'il contient ».

Un concept se limitant à un sens spécial dans un contexte particulier est indiqué en précisant le domaine d'utilisation entre les signes < >, avant la définition.

EXEMPLE Dans le contexte de l'*audit* (3.10.1), le terme utilisé pour expert technique est :

3.10.7

expert technique

<*audit*> (3.10.1) personne apportant à l'*équipe d'audit* (3.10.5) des *connaissances* (3.8.3) ou une expertise spécifiques

Ce vocabulaire contient les termes issus de l'ensemble des normes relatives aux systèmes de management de la qualité élaborées et publiées par l'ISO/TC 176 et en vigueur à la date de publication de la présente norme. Les termes et définitions sont organisés par ordre conceptuel conformément aux Directives ISO/IEC et une liste alphabétique des termes est donnée à la fin du document pour aider à localiser les articles.

3.1 Termes relatifs à une personne ou au personnel

3.1.1

direction

personne ou groupe de personnes qui oriente et contrôle un *organisme* (3.2.1) au plus haut niveau

Note 1 à l'article La direction a le pouvoir de déléguer son autorité et de fournir des ressources au sein de l'*organisme* (3.2.1).

Note 2 à l'article Si le domaine d'application du *système de management* (3.4.3) traite uniquement une partie de l'*organisme* (3.2.1), alors la direction se réfère à ceux qui dirigent et contrôlent cette partie de l'*organisme* (3.2.1).

3.1.2

implication

engagement dans et contribution à des *objectifs* (3.7.1) partagés

[ISO 10018: 2012]

3.1.3

implication du personnel

implication (3.1.2) du personnel par l'attribution d'une responsabilité et d'une autorité dans le but d'obtenir les résultats escomptés

[ISO 10018:2012. Il est recommandé de supprimer cet article lors de la prochaine révision de ce document.]

3.1.4

autorité de décision

<gestion de la configuration> personne ou groupe de personnes auquel on a attribué la responsabilité et l'autorité de prise de décisions sur la *configuration* (3.12.6)

Note 1 à l'article Cette autorité peut parfois être connue comme « comité de gestion de la configuration ».

Note 2 à l'article Il convient que les *parties intéressées* (3.2.4) internes et externes à l'*organisme* (3.2.1) soient représentées dans cette autorité de décision.

3.1.5

consultant en systèmes de management de la qualité

personne qui assiste l'*organisme* (3.2.1) dans la *réalisation du système de management de la qualité* (3.6.4), en fournissant des conseils ou des *informations* (3.8.2)

Note 1 à l'article Le consultant peut également assister l'organisme dans la réalisation partielle du *système de management de la qualité* (3.4.4).

Note 2 à l'article L'ISO 10019 fournit des lignes directrices permettant de différencier un consultant en systèmes de management de la qualité compétent, d'un autre qui ne le serait pas.

[ISO 10019]

3.2 Termes relatifs à l'organisme

3.2.1

organisme

personne ou groupe de personnes ayant sa propre structure *fonctionnelle* (3.2.6) avec des responsabilités, autorités et relations en vue d'atteindre ses *objectifs* (3.7.1)

Note 1 à l'article Le concept d'organisme inclut, mais n'est pas limité à, travailleur indépendant, compagnie, société, firme, entreprise, autorité, partenariat, *association* (3.2.2), organisation caritative ou institution, ou une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou d'un autre statut, de droit public ou privé.

3.2.2

association

<satisfaction du client> *organisme* (3.2.1) constitué d'organismes ou de personnes membres

[ISO 10003:2007] [Lors de la révision de cette norme, il est recommandé de supprimer ou de réviser cet article terminologique.]

3.2.3

organisation

ensemble de responsabilités, pouvoirs et relations entre les personnes

Note 1 à l'article L'organisation est souvent formalisée dans un *manuel qualité* (3.8.9) ou le *plan qualité* (3.8.10) d'un *projet* (3.6.2).

Note 2 à l'article Le champ des activités d'une organisation peut inclure des interfaces pertinentes avec des *organismes* (3.2.1) externes.

3.2.4**contexte d'un organisme**

environnement des affaires

combinaison de facteurs et de conditions, internes et externes, pouvant avoir un effet sur l'approche d'un organisme en ce qui concerne ses *produits* (3.7.6), *services* (3.7.7), investissements et *parties intéressées* (3.2.5)

Note 1 à l'article Le concept de contexte de l'organisme s'applique aussi bien aux *organismes* (3.2.1) à but non lucratif ou de service public qu'aux organismes à but lucratif.

Note 2 à l'article En anglais, ce concept est souvent mentionné par d'autres expressions, telles qu'environnement commercial, environnement de l'organisme ou écosystème d'un *organisme* (3.2.1).

3.2.5**partie intéressée (terme recommandé)**

partie prenante (terme admis)

personne ou *organisme* (3.2.1) qui peut avoir une incidence, être affecté ou avoir un point de vue susceptible de les affecter par une décision ou activité

EXEMPLE *Clients* (3.2.8), propriétaires, personnel d'un *organisme* (3.2.1), *fournisseurs* (3.2.9), banques, syndicats, partenaires ou société qui peut inclure des concurrents ou des groupes de pression d'opposition.

3.2.6**fonction**

rôle devant être assumé par une unité désignée de l'*organisme* (3.2.1)

3.2.7**fonction métrologique**

fonction (3.2.6) qui a la responsabilité administrative et technique de définir et de mettre en œuvre le *système de management de la mesure* (3.4.7)

3.2.8**client**

personne ou organisme qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un *produit* (3.7.6) ou un *service* (3.7.7) destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme

EXEMPLES Consommateur, client, utilisateur final, détaillant, élément d'entrée d'un *processus* (3.6.1) interne, bénéficiaire ou acheteur.

Note 1 à l'article Le client peut être interne ou externe à l'*organisme* (3.2.1). Les clients en dehors de l'organisme sont des clients externes. L'*élément de sortie* (3.7.5) de chaque *processus* (3.6.1) interne est l'élément d'entrée du *processus* suivant. Le *processus* suivant est le client interne du *processus* précédent.

3.2.9**fournisseur****prestataire**

personne ou *organisme* (3.2.1) qui procure un *produit* (3.7.6) ou un *service* (3.7.7)

EXEMPLE Producteur, distributeur, détaillant ou vendeur d'un *produit* (3.7.6), d'un *service* (3.7.7) ou d'*informations* (3.8.2).

Note 1 à l'article Un fournisseur peut être interne ou externe à l'*organisme* (3.2.1).

Note 2 à l'article Dans une situation contractuelle, le fournisseur peut être appelé « contractant ».

3.2.10**fournisseur externe**

prestataire externe

fournisseur (3.2.9) étranger à l'*organisme* (3.2.1)

EXEMPLE Producteur, distributeur, détaillant ou vendeur d'un *produit* (3.7.6), d'un *service* (3.7.7) ou d'*informations* (3.8.2).

3.2.11**prestataire**

<satisfaction du client> personne ou organisme qui fournit et met en œuvre un processus de résolution externe des conflits

3.2.12**prestataire de processus de résolution des conflits****prestataire PRC**

personne ou *organisme* (3.2.1) qui fournit et met en œuvre un *processus* (3.6.1) de résolution externe des *conflits* (3.9.7)

Note 1 à l'article En général, un prestataire de processus de résolution des conflits est une entité légale, distincte de l'*organisme* (3.2.1) ou de la personne agissant pour son propre compte ou celui du réclamant. Ainsi, les attributs d'impartialité et d'équité sont mis en valeur. Dans certains cas, une unité distincte est mise en place au sein de l'*organisme* afin de traiter les *réclamations* (3.9.4) non résolues.

Note 2 à l'article Le prestataire de processus de résolution des conflits conclut un *contrat* (3.6.8) avec les parties en vue de la résolution du *conflit* (3.9.7) et il assume la responsabilité de la *performance* (3.7.9). Le prestataire de PRC prévoit également des *responsables de la résolution de conflits* (3.9.8). Le prestataire de PRC utilise aussi le personnel chargé du soutien, le personnel de direction et autre personnel d'encadrement pour apporter des ressources financières, administratives, une assistance en termes de planification, une formation, des locaux, des *fonctions* (3.2.6) de supervision ou autres.

Note 3 à l'article Les prestataires de PRC peuvent revêtir différentes formes, y compris celles d'entités à but non lucratif, à but lucratif et d'entités publiques. Une *association* (3.2.2) peut être également un *prestataire* (3.2.11).

Note 4 à l'article Dans l'ISO 10003:2007, le terme « prestataire » est utilisé à la place du terme « prestataire de PRC ».

3.3 Termes relatifs à l'activité**3.3.1****amélioration**

activité visant à améliorer les *performances* (3.7.9)

Note à l'article L'amélioration peut être obtenue par une activité régulière ou ponctuelle.

3.3.2**amélioration continue**

activité récurrente d'amélioration des *performances* (3.7.9)

Note 1 à l'article Le *processus* (3.6.1) de définition des *objectifs* (3.7.1) et de recherche d'opportunités d'*amélioration* (3.3.1) est un *processus* permanent utilisant les *constatations d'audit* (3.10.16) et les *conclusions d'audit* (3.10.17), l'analyse des *données* (3.8.1), les *revues* (3.13.2) de *direction* (3.3.3) ou d'autres moyens, et qui mène généralement à des *actions correctives* (3.11.2) ou *préventives* (3.11.1).

3.3.3**management**

activités coordonnées pour orienter et contrôler un *organisme* (3.2.1)

Note 1 à l'article Le management peut inclure l'établissement de *politiques* (3.4.8) et d'*objectifs* (3.7.1), et de *processus* (3.6.1) pour atteindre ces objectifs.

Note 2 à l'article En français, le terme « management » désigne parfois des personnes, c'est-à-dire une personne ou un groupe de personnes ayant les responsabilités et les pouvoirs nécessaires pour la conduite et la maîtrise d'un *organisme* (3.2.1). Lorsque le terme « management » est utilisé dans ce sens, il convient toujours de l'associer à une certaine forme de qualificatif pour éviter toute confusion avec le concept de « management » défini ci-dessus en tant qu'ensemble d'activités. Par exemple, l'expression « le management doit... » est déconseillée alors que l'expression « la *direction* (3.1.1) doit... » est acceptable. Sinon, il convient d'employer d'autres termes pour exprimer le concept lorsqu'il se rapporte à des personnes, par exemple cadres ou dirigeants.

3.3.4**management de la qualité**

management (3.3.3) relatif à la *qualité* (3.5.2)

Note 1 à l'article Le management de la qualité inclut généralement l'établissement d'une *politique qualité* (3.4.9) et d'*objectifs qualité* (3.7.2), la *planification de la qualité* (3.3.5), la *maîtrise de la qualité* (3.3.8), l'*assurance de la qualité* (3.3.6) et l'*amélioration de la qualité* (3.3.7).

3.3.5

planification de la qualité

partie du *management de la qualité* (3.3.4) axée sur la définition des *objectifs qualité* (3.7.2) et la spécification des *processus* (3.6.1) opérationnels et des ressources associées, nécessaires pour atteindre les *objectifs qualité* (3.7.2)

Note 1 à l'article L'élaboration de *plans qualité* (3.8.10) peut faire partie de la planification de la qualité.

3.3.6

assurance de la qualité

partie du *management de la qualité* (3.3.4) visant à donner confiance par la conformité aux *exigences pour la qualité* (3.5.5)

3.3.7

amélioration de la qualité

partie du *management de la qualité* (3.3.4) axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux *exigences pour la qualité* (3.5.5)

Note 1 à l'article Les *exigences pour la qualité* (3.5.5) peuvent être liées à tout aspect tel que l'*efficacité* (3.7.11), l'*efficience* (3.7.10) ou la *traçabilité* (3.5.13).

3.3.8

maîtrise de la qualité

partie du *management de la qualité* (3.3.14) axée sur la satisfaction des *exigences pour la qualité* (3.5.5)

3.3.9

gestion de la configuration

activités coordonnées en vue du pilotage et de la maîtrise de la *configuration* (3.12.6)

Note 1 à l'article La gestion de la configuration est généralement centrée sur les activités d'ordre technique et organisationnel qui établissent et maintiennent la maîtrise d'un *produit* (3.7.6) ou d'un *service* (3.7.7) et de son information de configuration tout au long de son cycle de vie.

3.3.10

maîtrise des évolutions

<gestion de la configuration> activités de maîtrise de l'*élément de sortie* (3.7.5) après approbation formelle de la *configuration produit* (3.5.8)

3.3.11

activité

<management de projet> plus petite tâche identifiée dans un *projet* (3.6.2)

3.3.12

management de projet

planification, organisation, *surveillance* (3.13.3), contrôle et compte-rendu de tous les aspects d'un *projet* (3.6.2) et de la motivation des personnes impliquées pour atteindre les *objectifs* (3.7.1) du *projet* (3.6.2)

3.3.13

article de configuration

unité au sein d'une *configuration* (3.12.6) qui satisfait une *fonction* (3.2.6) d'utilisation finale

3.4 Termes relatifs au système

3.4.1

système

ensemble d'éléments corrélés ou en interaction

3.4.2**infrastructure**

<organisme> *système* (3.4.1) des installations, équipements et *services* (3.7.7) nécessaires au fonctionnement d'un *organisme* (3.2.1)

3.4.3**système de management**

ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un *organisme* (3.2.1), utilisés pour établir des *politiques* (3.4.8) et des *objectifs* (3.7.1), et des *processus* (3.6.1) pour atteindre ces objectifs

Note 1 à l'article Un système de management peut aborder une seule ou plusieurs disciplines, par exemple *management de la qualité* (3.3.4), gestion financière ou management environnemental.

Note 2 à l'article Les éléments du système de management comprennent la structure *organisationnelle* (3.2.1), les rôles et responsabilités, la planification, le fonctionnement, les politiques, les pratiques, les règles, les convictions, les *objectifs* (3.7.1) et les *processus* (3.6.1), etc., permettant d'atteindre ces objectifs.

Note 3 à l'article Le domaine d'application d'un *système de management* (3.4.3) peut inclure l'ensemble de l'*organisme* (3.2.1), des *fonctions* (3.2.6) spécifiques et identifiées de l'organisme, des sections spécifiques et identifiées de l'organisme, ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organismes.

3.4.4**système de management de la qualité**

système de management (3.4.3) relatif à la *qualité* (3.5.2)

3.4.5**environnement de travail**

ensemble des conditions dans lesquelles un travail est effectué

Note 1 à l'article Ces conditions peuvent intégrer des aspects physiques, sociaux, psychologiques et environnementaux (tels que température, dispositifs de reconnaissance, stress professionnel, ergonomie et composition de l'atmosphère).

3.4.6**confirmation métrologique**

ensemble d'opérations requises pour assurer qu'un *équipement de mesure* (3.13.9) est conforme aux *exigences* (3.5.4) pour son utilisation prévue

Note 1 à l'article La confirmation métrologique comprend généralement l'étalonnage ou la vérification, tout réglage nécessaire ou la *réparation* (3.11.9) et le réétalonnage, la comparaison avec les *exigences* (3.5.4) métrologiques pour l'utilisation prévue de l'équipement de mesure ainsi que tout verrouillage et étiquetage requis.

Note 2 à l'article La confirmation métrologique n'est considérée comme achevée que lorsque, et si, l'aptitude de l'*équipement de mesure* (3.13.9) pour l'utilisation prévue est démontrée et documentée.

Note 3 à l'article Les *exigences* (3.5.4) pour l'utilisation prévue comprennent des considérations telles que l'étendue, la résolution, les erreurs maximales tolérées, etc.

Note 4 à l'article Les exigences relatives à la confirmation métrologique sont distinctes, et ne sont pas spécifiées dans les *exigences* (3.5.4) pour le *produit* (3.7.16).

3.4.7**système de management de la mesure**

ensemble d'éléments corrélés et en interaction nécessaires pour effectuer une confirmation métrologique et un contrôle continu des *processus de mesure* (3.13.8)

3.4.8**politique**

<organisme> intentions et orientations d'un *organisme* (3.2.1), telles qu'elles sont officiellement formulées par sa *direction* (3.1.1)

3.4.9**politique qualité**

politique (3.4.5) en matière de *qualité* (3.5.2)

Note 1 à l'article La *politique qualité* est généralement cohérente avec la *politique* (3.4.8) générale de l'*organisme* (3.2.1) ; elle peut être alignée avec la *vision* (3.4.10) et la *mission* (3.4.11) de l'*organisme* et fournit un cadre pour fixer des *objectifs qualité* (3.7.2).

Note 2 à l'article La *politique qualité* (3.4.9) peut s'appuyer sur les principes de *management de la qualité* (3.3.4) énoncés dans la présente Norme internationale.

3.4.10**vision**

<avenir d'un organisme> aspiration à ce qu'un *organisme* (3.2.1) souhaite devenir, telle que formulée par la *direction* (3.1.1)

3.4.11**mission**

<organisme> raison d'être d'un *organisme* (3.2.1), telle qu'elle est formulée par la *direction* (3.1.1)

3.4.12**stratégie**

activités planifiées pour atteindre un *objectif* (3.7.1)

3.5 Termes relatifs aux exigences**3.5.1****objet**

entité

tout ce qui peut être perçu ou conçu

[ISO 1087-1:2000]

EXEMPLES *Produit* (3.7.6), *service* (3.7.7), *processus* (3.6.1), *personne*, *organisme* (3.2.1), *système* (3.4.1), *ressource*.

Note 1 à l'article Les objets peuvent être matériels (par exemple un moteur, une feuille de papier, un diamant), immatériels (par exemple un rapport de conversion, un plan de projet) ou imaginaires (par exemple une licorne).

3.5.2**qualité**

aptitude d'un ensemble de *caractéristiques* (3.12.1) intrinsèques d'un *objet* (3.5.1) à satisfaire des *exigences* (3.5.4)

Note 1 à l'article Le terme « qualité » peut être utilisé avec des qualificatifs tels que médiocre, bon ou excellent.

Note 2 à l'article « Intrinsèque », par opposition à « attribué », signifie présent dans l'*objet* (3.5.1).

3.5.3**classe**

catégorie ou rang donné aux différentes *exigences pour la qualité* (3.5.5) d'*objets* (3.5.1) ayant la même utilisation fonctionnelle

EXEMPLE Classe de billet d'avion, catégorie d'hôtel dans un guide hôtelier.

Note 1 à l'article Lors de l'établissement d'une *exigence pour la qualité* (3.5.5), la classe est généralement spécifiée.

3.5.4**exigence**

besoin ou attente qui est formulé, généralement implicite ou obligatoire

Note 1 à l'article « Généralement implicite » signifie qu'il est habituel ou de pratique commune pour l'*organisme* (3.2.1) et les *parties intéressées* (3.2.5) que le besoin ou l'attente à prendre en considération soit implicite.

Note 2 à l'article Une exigence spécifique est une exigence imposée, par exemple une *information documentée* (3.8.3).

[Annexe SL Appendice 3, 3.03 des Directives ISO/IEC Partie 2:2012]

Note 3 à l'article : Un qualificatif peut être utilisé pour désigner un type spécifique d'exigence, par exemple *exigence* (3.5.4) relative au *produit* (3.7.6), exigence relative au *management de la qualité* (3.3.4), exigence du *client* (3.2.8), *exigence pour la qualité* (3.5.5).

Note 4 à l'article Les exigences peuvent provenir de différentes *parties intéressées* (3.2.5).

Note 5 à l'article Pour atteindre un niveau élevé de *satisfaction du client* (3.9.3), il peut être nécessaire de répondre à une attente d'un *client* (3.2.8), même si celle-ci n'est pas formulée, ni généralement implicite ou obligatoire.

3.5.5

exigence pour la qualité

exigence (3.5.4) relative à la *qualité* (3.5.2)

3.5.6

exigence légale

exigence (3.5.4) obligatoire spécifiée par une instance législative

3.5.7

exigence réglementaire

exigence (3.5.4) obligatoire spécifiée par une autorité mandatée par une instance législative

3.5.8

information de configuration produit

exigence (3.5.4) relative à la conception, à la réalisation, à la *vérification* (3.8.13), à l'utilisation et au soutien d'un *produit* (3.7.6)

3.5.9

non-conformité

non-satisfaction d'une *exigence* (3.5.4)

[Annexe SL 3.19]

3.5.10

défaut

non-conformité (3.5.9) relative à une utilisation prévue ou spécifiée

Note 1 à l'article La distinction faite entre les concepts « défaut » et « *non-conformité* » (3.5.9) est importante car elle comporte des connotations juridiques, particulièrement celles liées à la responsabilité du fait du *produit* (3.7.6) et du *service* (3.7.7).

Note 2 à l'article L'utilisation prévue, telle que prévue par le *client* (3.2.8) peut être affectée par la nature des *informations* (3.8.2), par exemple les notices d'utilisation ou d'entretien, transmises par le *fournisseur* (3.2.9).

3.5.11

conformité

satisfaction d'une *exigence* (3.5.4)

[Annexe SL 3.18]

Note 1 à l'article En anglais, le terme « conformance » est synonyme, mais a été abandonné. En français, la traduction du terme « compliance » a été abandonnée.

3.5.12

capacité

aptitude d'un *objet* (3.5.1) à réaliser un *élément de sortie* (3.7.5) satisfaisant aux *exigences* (3.5.4) relatives à cet élément de sortie

Note 1 à l'article Les termes relatifs à la capacité des processus (capabilité) dans le domaine statistique sont définis dans l'ISO 3534-2.

3.5.13

traçabilité

aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement d'un *objet* (3.5.1)

Note 1 à l'article Dans le cas d'un *produit* (3.7.6) ou d'un *service* (3.7.7), la *traçabilité* (3.5.13) peut être liée à :

- | l'origine des matériaux et composants ;
- | l'historique de réalisation ; et
- | la distribution et l'emplacement du *produit* (3.7.6) ou du *service* (3.7.7) après livraison.

Note 2 à l'article En métrologie, la définition du Guide ISO/IEC 99: 2007, est la définition reconnue.

3.5.14

sûreté de fonctionnement

performance (3.7.9) de disponibilité d'un *objet* (3.5.1) dans des conditions spécifiées

3.6 Termes relatifs au processus

3.6.1

processus

ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui transforme des éléments d'entrée en *éléments de sortie* (3.7.5)

Note 1 à l'article Les éléments d'entrée d'un processus sont généralement les *éléments de sortie* (3.7.5) d'autres processus.

Note 2 à l'article Dans certains processus, certains éléments d'entrée deviennent des *éléments de sortie* (3.7.5) sans aucune transformation, par exemple un plan détaillé utilisé dans un processus de fabrication ou un catalyseur dans un processus chimique.

Note 3 à l'article Les processus d'un *organisme* (3.2.1) sont généralement planifiés et mis en œuvre dans des conditions maîtrisées afin d'apporter une valeur ajoutée.

Note 4 à l'article Lorsque la *conformité* (3.5.11) de l'*élément de sortie* (3.7.5) résultant ne peut pas être immédiatement ou économiquement validée, le processus est souvent qualifié de « procédé spécial ».

3.6.2

projet

processus (3.6.1) unique qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un *objectif* (3.7.1) conforme à des *exigences* (3.5.4) spécifiques, incluant les contraintes de délais, de coûts et de ressources

Note 1 à l'article Il est possible qu'un projet individuel fasse partie d'une structure de projet plus large.

Note 2 à l'article Dans certains projets, les *objectifs* (3.7.1) sont affinés et les *caractéristiques* (3.12.1) du *produit* (3.7.6) ou du *service* (3.7.7) déterminées progressivement, à mesure que le projet progresse.

Note 3 à l'article L'*élément de sortie* (3.7.5) d'un projet peut être une ou plusieurs unités de *produit* (3.7.6) ou de *service* (3.7.7).

Note 4 à l'article L'*organisme* (3.2.1) du projet est normalement temporaire et n'est mis en place que pour la durée de vie du projet.

Note 5 à l'article La complexité des interactions entre les activités du projet n'est pas nécessairement liée à la taille du projet.

3.6.3**innovation**

processus (3.6.1) aboutissant à un *objet* (3.5.1) nouveau ou nettement amélioré

Note 1 à l'article Dans le contexte de l'innovation, l'*objet* (3.5.1) peut être, par exemple, un *système de management* (3.4.3), un *processus* (3.6.1), un *produit* (3.7.6), un *service* (3.7.7) ou une technologie.

3.6.4**réalisation du système de management de la qualité**

processus (3.6.1) d'établissement, de documentation, de mise en œuvre, d'entretien et d'amélioration continue d'un *système de management de la qualité* (3.4.4)

Note 1 à l'article La réalisation du système de management de la qualité peut comprendre les éléments suivants :

- a) l'identification des *processus* (3.6.1) nécessaires au *système de management de la qualité* (3.4.4) et leur application dans tout l'*organisme* (3.2.1) ;
- b) la détermination de la séquence et de l'interaction des *processus* (3.6.1) identifiés ;
- c) la détermination des critères et des méthodes nécessaires pour assurer l'efficacité du fonctionnement et de la maîtrise des *processus* (3.6.1) identifiés ;
- d) l'assurance de la disponibilité des ressources et des *informations* (3.8.2) nécessaires au fonctionnement et à la *surveillance* (3.13.3) des *processus* (3.6.1) identifiés ;
- e) la *surveillance* (3.13.3), la mesure et l'analyse des *processus* (3.6.1) identifiés ;
- f) la mise en œuvre des actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et l'*amélioration continue* (3.3.2) des *processus* (3.6.1) identifiés.

[ISO 10019]

3.6.5**acquisition d'une compétence**

processus (3.6.1) visant à atteindre une *compétence* (3.6.10)

[Modifications recommandées pour la révision de l'ISO 10018:2012]

3.6.6**procédure**

manière spécifiée d'effectuer une activité ou de réaliser un *processus* (3.6.1)

Note 1 à l'article Les procédures peuvent ou non faire l'objet de documents.

3.6.7**externaliser (verbe)**

passer un accord en vertu duquel un *organisme* (3.2.1) externe assure une partie de la *fonction* (3.2.6) ou met en œuvre une partie du *processus* (3.6.1) d'un *organisme* (3.2.1)

Note 1 à l'article L'*organisme* (3.2.1) externe n'est pas inclus dans le domaine d'application du *système de management* (3.4.3), contrairement à la *fonction* (3.2.6) ou au *processus* (3.6.1) externalisé(e) qui en fait bien partie.

3.6.8**contrat**

accord contractuel

3.6.9**conception et développement**

ensemble de *processus* (3.6.1) qui transforme des *exigences* (3.5.4) relatives à un *objet* (3.5.1) en *exigences* (3.5.4) plus détaillées

Note 1 à l'article Les *exigences* (3.5.4) formant les éléments d'entrée pour la conception et le développement peuvent être exprimées de façon plus large et plus générale que les exigences formant les *éléments de sortie* (3.7.5) de la

conception et du développement. Dans un *projet* (3.6.2), il peut y avoir plusieurs étapes de conception et de développement.

Note 2 à l'article En anglais, les termes « design » et « development » et l'expression « design and development » sont parfois utilisés comme synonymes et parfois utilisés pour définir des étapes différentes du processus global de conception et de développement. En français, les termes « conception » et « développement » et l'expression « conception et développement » sont parfois utilisés comme synonymes et parfois utilisés pour définir des étapes différentes du processus global de conception et de développement.

Note 3 à l'article Un qualificatif peut être utilisé pour indiquer la nature de ce qui est conçu et développé (par exemple conception et développement de *produit* (3.7.6) ou conception et développement de *processus* (3.6.1)).

3.6.10

compétence

aptitude à mettre en pratique des *connaissances* (3.8.6) et un savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés

Note 1 à l'article Une *compétence* (3.6.10) démontrée est parfois désignée en tant que qualification.

3.7 Termes relatifs aux résultats

3.7.1

objectif

résultat à atteindre

Note 1 à l'article Un objectif peut être stratégique, tactique ou opérationnel.

Note 2 à l'article Les objectifs peuvent être relatifs à différentes disciplines (telles que la finance, la santé et sécurité, et les buts environnementaux) et ils peuvent s'appliquer à divers niveaux (tels que stratégie, l'*organisme* (3.2.1) dans son ensemble, *projet* (3.6.6.1), *produit* (3.7.3.1) et processus (3.6.1)).

Note 3 à l'article Un objectif peut être exprimé par d'autres façons, par exemple par un résultat escompté, un besoin, un critère opérationnel, en tant qu'*objectif* (3.7.1) *qualité* (3.5.2), ou par l'utilisation d'autres termes ayant la même signification (par exemple fin, but ou cible).

Note 4 à l'article Dans le contexte des normes de *systèmes de management de la qualité* (3.4.4), les *objectifs qualité* (3.7.2) encadrés par la norme sont établis par l'*organisme* (3.2.1), en cohérence avec sa *politique qualité* (3.4.9), en vue d'obtenir des résultats spécifiques.

3.7.2

objectif qualité

objectif (3.7.1) relatif à la *qualité* (3.5.2)

Note 1 à l'article Les objectifs qualité sont généralement fondés sur la *politique qualité* (3.4.9) de l'*organisme* (3.2.1).

Note 2 à l'article Les objectifs qualité sont généralement spécifiés pour des *fonctions* (3.2.6) et niveaux pertinents dans l'*organisme* (3.2.1).

3.7.3

succès

<organisme> atteinte d'un *objectif* (3.7.1)

Note 1 à l'article Le succès d'un *organisme* (3.2.1) met l'accent sur la nécessité de trouver un équilibre entre ses intérêts économiques ou financiers et les besoins de ses *parties intéressées* (3.2.5), telles que *clients* (3.2.8), utilisateurs, investisseurs/actionnaires (propriétaires), personnel de l'*organisme*, *fournisseurs* (3.2.9), partenaires, groupes d'intérêts et communautés.

3.7.4

performances durables

<organisme> succès (3.7.3) sur une période de temps

Note 1 à l'article Des performances durables mettent l'accent sur la nécessité de trouver un équilibre entre les intérêts économiques-financiers d'un *organisme* (3.2.1) et ceux de l'environnement socio-écologique.

Note 2 à l'article Les performances durables sont liées aux *parties intéressées* (3.2.5) d'un *organisme* (3.2.1), telles que *clients* (3.2.8), propriétaires, personnel de l'*organisme*, *fournisseurs* (3.2.9), banques, syndicats, partenaires ou société.

3.7.5

élément de sortie

résultat d'un *processus* (3.6.1)

Note 1 à l'article Il existe quatre catégories génériques d'éléments de sortie :

- | les services (par exemple transport) ;
- | les « software » (par exemple logiciel, dictionnaire) ;
- | les [produits] matériels (par exemple pièces mécaniques de moteur) ;
- | les produits issus de processus à caractère continu (par exemple lubrifiant).

De nombreux éléments de sortie sont constitués d'éléments appartenant à différentes catégories génériques d'éléments de sortie. L'élément de sortie est appelé service, produit, logiciel, matériel ou produit issu de processus à caractère continu selon l'élément dominant. Par exemple, une automobile se compose de matériel (par exemple les pneus), de produits issus de processus à caractère continu (par exemple carburant, liquide de refroidissement), de software (par exemple droits d'auteur du logiciel de commande de moteur, manuel d'utilisation) et de services (par exemple explications du vendeur concernant le fonctionnement).

Note 2 à l'article La propriété d'un produit peut généralement être transférée. Ce n'est pas nécessairement le cas pour un service.

3.7.6

produit

élément de sortie (3.7.5) qui est le résultat d'activités qui ne sont pas nécessairement réalisées à l'interface entre le *prestataire* (3.2.9) et le *client* (3.2.8)

Note 1 à l'article Un produit matériel est généralement tangible et sa quantité est une caractéristique dénombrable. Les produits issus de processus à caractère continu sont généralement tangibles et leur volume constitue une caractéristique continue. Les produits matériels et issus de processus à caractère continu sont souvent appelés biens.

Un « software » se compose d'éléments généralement intangibles et peut se présenter sous forme de démarches, de transactions ou de procédures.

3.7.7

service

élément de sortie (3.7.5) immatériel qui est le résultat d'au moins une activité nécessairement réalisée à l'interface entre le prestataire et le client

Note 1 à l'article La prestation d'un service peut impliquer par exemple :

- | une activité réalisée sur un produit tangible fourni par le client (par exemple réparation d'une voiture) ;
- | une activité réalisée sur un produit immatériel fourni par le client (par exemple une déclaration de revenus nécessaire pour déclencher l'impôt) ;
- | la fourniture d'un produit immatériel (par exemple fourniture d'informations dans le contexte de la transmission de connaissances) ;
- | la création d'une ambiance pour le client (par exemple dans les hôtels et les restaurants).

Un service est habituellement éprouvé par le client.

3.7.8

risque

effet de l'incertitude sur un résultat escompté

Note 1 à l'article Un effet est un écart, positif ou négatif, par rapport à une attente.

Note 2 à l'article L'incertitude est l'état, même partiel, de défaut d'*information* (3.8.2) concernant la compréhension ou la *connaissance* (3.8.6) d'un événement, de ses conséquences ou de sa vraisemblance.

Note 3 à l'article Un risque est souvent caractérisé en référence à des *événements* potentiels (Guide ISO 73, 3.5.1.3) et à des *conséquences* potentielles (Guide ISO 73, 3.6.1.3) ou une combinaison des deux.

Note 4 à l'article Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un événement (incluant des changements de circonstances) et de sa *vraisemblance* associée d'occurrence (Guide ISO 73, 3.6.1.1).

Note 5 à l'article Le terme « risque » est parfois utilisé lorsqu'il n'existe qu'une possibilité de conséquences négatives.

[ISO 10003]

3.7.9

performance

résultat mesurable

Note 1 à l'article La performance peut porter sur des constatations quantitatives ou qualitatives.

Note 2 à l'article La performance peut concerner le *management* (3.3.3) d'activités, de *processus* (3.6.1), de *produits* (3.7.6) et de *services* (3.7.7), de *systèmes* (3.4.1) ou d'*organismes* (3.2.1).

[Modifications recommandées pour la révision de l'ISO 10018:2012]

3.7.10

efficience

rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées

3.7.11

efficacité

niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

3.8 Termes relatifs aux données, aux informations et aux documents

3.8.1

données

faits concernant un *objet* (3.5.1)

3.8.2

information

données (3.8.1) significantes

3.8.3

information documentée

information (3.8.2) qui nécessite d'être contrôlée et tenue à jour par un *organisme* (3.2.1) et le format sur lequel elle est contenue

Note 1 à l'article Les informations documentées peuvent se présenter dans tout format et sur tout support et provenir de toute source.

Note 2 à l'article Les informations documentées peuvent se rapporter :

- a) au *système de management de la qualité* (3.4.3), y compris les *processus* (3.6.1) connexes ;
- b) aux *informations* (3.8.2) créées en vue du fonctionnement de l'*organisme* (3.2.1) (documentation) ;
- c) aux preuves des résultats obtenus (*enregistrements* (3.8.11)).

[Annexe SL 3.11]

3.8.4

preuves tangibles

données (3.8.1) démontrant l'existence ou la véracité de quelque chose

Note 1 à l'article Les preuves tangibles sont obtenues par observation, *mesurage* (3.13.7), *essai* (3.13.5) ou un autre moyen.

Note 2 à l'article Dans le cadre d'un *audit* (3.10.1), les preuves tangibles consistent généralement en *enregistrements* (3.8.11), énoncés de faits ou d'autres *informations* (3.8.2) pertinents pour les *critères d'audit* (3.10.14) et vérifiables.

3.8.5

système d'information

<SMQ> réseau de canaux de communication utilisé au sein d'un *organisme* (3.2.1)

3.8.6

connaissances

ensemble disponible d'*informations* (3.8.2) constituant une conviction justifiée et ayant une forte certitude d'être vraies

3.8.7

document

support d'information et l'*information* (3.8.2) qu'il contient

EXEMPLE *Enregistrement* (3.8.11), *spécification* (3.8.8), *document* (3.8.7) de *procédure* (3.6.6), plan, rapport, norme.

Note 1 à l'article Le support peut être papier, informatique, électronique ou optique, photographie ou échantillon étalon, ou une combinaison de ceux-ci.

Note 2 à l'article Un ensemble de documents, par exemple *spécifications* (3.8.8) et *enregistrements* (3.8.11), est couramment appelé « documentation ».

Note 3 à l'article Certaines *exigences* (3.5.4) (par exemple l'*exigence* de lisibilité) se rapportent à tous les types de documents ; il peut toutefois y avoir des *exigences* (3.5.4) différentes pour les *spécifications* (3.8.8) (par exemple l'*exigence* de maîtrise des révisions) et les *enregistrements* (3.8.11) (par exemple l'*exigence* de récupération des données).

3.8.8

spécification

document (3.8.7) formulant des *exigences* (3.5.4)

EXEMPLE *Manuel qualité* (3.8.9), *plan qualité* (3.8.10), dessin technique, document de procédure, instruction de travail.

Note 1 à l'article Une spécification peut être liée à des activités (par exemple document de procédure, spécification de processus et spécification d'essai) ou à des *produits* (3.7.6) (par exemple *spécification* (3.8.8) de *produit* (3.7.6), spécification de *performance* (3.7.9) et plan).

Note 2 à l'article Il se peut que, en énonçant des *exigences* (3.5.4), une spécification indique également les résultats obtenus par la *conception et le développement* (3.6.9) ; elle peut donc, dans certains cas, être utilisée comme un *enregistrement* (3.8.11).

3.8.9**manuel qualité**

spécification (3.8.8) relative au *système de management de la qualité* (3.4.4) d'un *organisme* (3.2.1)

Note 1 à l'article Le degré de détail et la forme d'un manuel qualité peuvent varier pour s'adapter à la taille et la complexité d'un *organisme* (3.2.1) particulier.

3.8.10**plan qualité**

spécification (3.8.8) des *procédures* (3.6.6) et ressources associées qui doivent être appliquées par qui et quand, pour un *objet* (3.5.1) particulier

Note 1 à l'article Ces *procédures* (3.6.6) comprennent généralement celles faisant référence aux *processus* (3.6.1) de *management de la qualité* (3.3.4) et aux processus de réalisation de *produits* (3.7.6).

Note 2 à l'article Un plan qualité fait souvent référence à des parties du *manuel qualité* (3.8.9) ou à des *documents* (3.8.7) de procédure.

Note 3 à l'article Un plan qualité est généralement l'un des résultats de la *planification de la qualité* (3.3.5).

3.8.11**enregistrement**

document (3.8.7) faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité

Note 1 à l'article Les enregistrements peuvent, par exemple, formaliser la *traçabilité* (3.5.13) et apporter la preuve que la *vérification* (3.8.13), les *actions préventives* (3.11.1) et les *actions correctives* (3.11.2) ont été réalisées.

Note 2 à l'article En général, les enregistrements ne nécessitent pas de maîtrise des révisions.

3.8.12**plan de management de projet**

document (3.8.7) qui spécifie les éléments nécessaires permettant d'atteindre l'(les) *objectif(s)* (3.7.1) du *projet* (3.6.2)

Note 1 à l'article Il convient que le plan de management du projet comprenne le *plan qualité* (3.8.10) du *projet* (3.6.2) ou s'y réfère.

Note 2 à l'article Le plan de management du projet comprend également d'autres plans ou y fait référence, tels que ceux concernant l'organisation, les ressources, le planning, le budget, le *management* (3.3.3) des *risques* (3.7.8), le management environnemental, le *management* (3.3.3) en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que la gestion de la sûreté, le cas échéant.

3.8.13**vérification**

confirmation par des *preuves tangibles* (3.8.4) que les *exigences* (3.5.4) spécifiées ont été satisfaites

Note 1 à l'article Les preuves tangibles requises pour la vérification peuvent être le résultat d'un *contrôle* (3.13.4) ou d'autres formes de *détermination* (3.13.1), telles que la réalisation d'autres calculs ou la revue de *documents* (3.8.7).

Note 2 à l'article Les activités réalisées pour la vérification sont parfois appelées *processus* (3.6.1) de qualification.

Note 3 à l'article Le terme « vérifié » est utilisé pour désigner l'état correspondant.

3.8.14**validation**

confirmation par des preuves tangibles que les *exigences* (3.5.4) pour une utilisation spécifique ou une application prévues ont été satisfaites

Note 1 à l'article Les *preuves tangibles* (3.8.4) requises pour la validation peuvent être le résultat d'un *essai* (3.13.5) ou d'une autre forme de *détermination* (3.13.1), telle que la réalisation d'autres calculs ou la revue de *documents* (3.8.7).

Note 2 à l'article Le terme « validé » est utilisé pour désigner l'état correspondant.

Note 3 à l'article Pour la validation, les conditions d'utilisation peuvent être réelles ou simulées.

3.8.15

enregistrement de l'état de la configuration

action d'enregistrer et de présenter sous des formes définies l'*information* (3.8.2) de configuration produit, l'état des demandes d'évolution et de la mise en œuvre des évolutions approuvées

3.8.16

cas spécifique

<plan qualité> objet du *plan qualité* (3.8.10)

Note 1 à l'article Ce terme est utilisé pour éviter de répéter l'expression « *processus* (3.6.1), *produit* (3.7.6), *projet* (3.6.2) ou *contrat* (3.6.8) » dans l'ISO 10005.

[ISO 10005, 3.10]

3.9 Termes relatifs au client

3.9.1

client

(Voir la définition en 3.2.8)

3.9.2

retour d'information

<satisfaction du client> avis, commentaires et expressions de l'intérêt porté à un produit, un service ou au processus de traitement des réclamations

3.9.3

satisfaction du client

perception du *client* (3.2.8) sur le niveau de satisfaction de ses attentes

Note 1 à l'article Il se peut que les attentes du *client* (3.2.8) ne soit pas connues de l'*organisme* (3.2.1), voire de lui-même, jusqu'à ce que le *produit* (3.7.6) ou le *service* (3.7.7) soit fourni. Pour atteindre un niveau élevé de *satisfaction du client* (3.9.3), il peut être nécessaire de satisfaire une attente d'un *client*, même si celle-ci n'est pas formulée, ni généralement implicite ou obligatoire.

Note 2 à l'article Les *réclamations* (3.9.4) sont un indicateur habituel d'un faible niveau de *satisfaction du client* (3.9.3), mais leur absence n'implique pas nécessairement un niveau élevé de *satisfaction du client*.

Note 3 à l'article Même lorsque les *exigences* (3.5.4) du *client* (3.2.8) ont été convenues avec lui et satisfaites, cela n'entraîne pas nécessairement une forte *satisfaction du client* (3.9.3).

Note 4 à l'article Voir l'ISO 10004, *Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage*.

3.9.4

réclamation

<satisfaction du client> toute expression de mécontentement adressée à un *organisme* (3.2.1), concernant son *produit* (3.7.6) ou *service* (3.7.7), ou le *processus* (3.6.1) de traitement des réclamations lui-même, pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue

3.9.5

service à la clientèle

interaction de l'*organisme* (3.2.1) avec le *client* (3.2.8) tout au long du cycle de vie d'un produit ou d'un service

3.9.6

code de conduite relatif à la satisfaction du client

code

promesses faites aux *clients* (3.2.8) par un *organisme* (3.2.1) concernant son comportement, destinées à accroître la *satisfaction du client* (3.9.3), et dispositions qui leur sont associées

Note 1 à l'article Les dispositions associées peuvent comprendre les *objectifs* (3.7.1), les conditions, les restrictions, les *informations* (3.8.2) sur le contact, ainsi que les *procédures* (3.6.6) de traitement des *réclamations* (3.9.4).

Note 2 à l'article Dans l'ISO 10001:2007, le terme « code » est utilisé à la place de « code de conduite relatif à la satisfaction du client ».

3.9.7

conflit

<satisfaction du client> désaccord, survenant à la suite d'une *réclamation* (3.9.4), soumis à un *prestataire* (3.2.9)

Note 1 à l'article Certains *organismes* (3.2.1) autorisent leurs *clients* (3.2.8) à exprimer leur mécontentement, en premier lieu, auprès d'un *prestataire* (3.2.9). Dans ce cas, le mécontentement devient une *réclamation* (3.9.4) lorsqu'il est envoyé à l'*organisme* en attente d'une réponse et devient un conflit s'il n'est pas résolu par l'*organisme* sans intervention du *prestataire*. De nombreux *organismes* préfèrent que leurs *clients* expriment leur mécontentement auprès de l'*organisme* avant de recourir à une résolution de conflit externe à l'*organisme*.

3.9.8

responsable de la résolution de conflits

<satisfaction du client> personne nommée par un *prestataire* (3.2.9) pour assister les parties lors de la résolution d'un *conflit* (3.9.7)

EXEMPLES Employé, bénévole, personne liée par un *contrat* (3.6.8).

3.10 Termes relatifs à l'audit

3.10.1

audit

processus (3.6.1) méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des *preuves tangibles* (3.10.15) et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les *critères d'audit* (3.10.14) sont satisfaits

[Annexe SL 3.17 – dans cette définition, la référence à « preuves d'audit » est remplacée par « preuves tangibles » (3.10.15) pour éviter toute circularité dans la présente norme entre les définitions de « preuves d'audit » et de « critères d'audit » et, de ce fait, diffère également de l'ISO 19011:2012]

Note 1 à l'article Les éléments fondamentaux d'un audit comprennent la *détermination* (3.13.1) de la *conformité* (3.5.11) d'un *objet* (3.5.1) selon une *procédure* (3.6.6) réalisée par du personnel n'étant pas responsable de l'*objet* (3.5.1) audité.

Note 2 à l'article Un audit peut être interne (de première partie) ou externe (de seconde ou tierce partie), et il peut être un *audit combiné* (3.10.2) ou un *audit conjoint* (3.10.3).

Note 3 à l'article Les audits internes, parfois appelés audits de première partie, sont réalisés par, ou pour le compte de l'*organisme* (3.2.1) lui-même, pour la *revue* (3.13.2) de *direction* (3.3.3) et d'autres besoins internes. Ils peuvent servir de base à la déclaration de *conformité* (3.5.11) de l'*organisme*. Dans de nombreux cas et en particulier pour les petits *organismes*, l'indépendance peut être démontrée par l'absence de responsabilité vis-à-vis de l'activité à auditer.

Note 4 à l'article Les audits externes comprennent les audits appelés généralement audits de seconde et de tierce partie. Les audits de seconde partie sont réalisés par des parties ayant un intérêt à l'égard de l'*organisme* (3.2.1), comme les *clients* (3.2.8) ou d'autres personnes agissant en leur nom. Les audits de tierce partie sont réalisés par des *organismes* d'audit externes et indépendants tels que ceux qui octroient l'enregistrement ou la certification de *conformité* (3.5.11) à l'ISO 9001 et à l'ISO 14001.

3.10.2

audit combiné

audit (3.10.1) réalisé sur deux *systèmes de management* (3.4.3) ou plus

3.10.3

audit conjoint

audit (3.10.1) réalisé auprès d'un seul audité par deux *organismes* (3.2.1) d'audit ou plus

3.10.4**client de l'audit**

organisme ou personne demandant un *audit* (3.10.1)

3.10.5**audité**

organisme (3.2.1) qui est audité

3.10.6**guide**

<audit> (3.10.1) personne désignée par l'*audité* (3.10.5) pour assister l'*équipe d'audit* (3.10.7)

3.10.7**équipe d'audit**

un ou plusieurs *auditeurs* (3.10.8) réalisant un *audit* (3.10.1), assistés, si nécessaire, par des *experts techniques* (3.10.9)

Note 1 à l'article Un *auditeur* (3.10.8) de l'équipe d'audit est nommé responsable de l'équipe d'audit.

Note 2 à l'article L'équipe d'audit peut comprendre des auditeurs en formation.

3.10.8**auditeur**

personne qui réalise un *audit* (3.10.1)

3.10.9**expert technique**

<audit> personne apportant à l'*équipe d'audit* (3.10.7) des *connaissances* (3.8.6) ou une expertise spécifiques

Note 1 à l'article Ces *connaissances* (3.8.6) ou cette expertise spécifiques se rapportent à l'*organisme* (3.2.1), au *processus* (3.6.1) ou à l'activité à auditer, ou elles consistent en une assistance linguistique ou culturelle.

Note 2 à l'article Au sein de l'*équipe d'audit* (3.10.7), un expert technique n'agit pas en tant qu'*auditeur* (3.10.8).

3.10.10**observateur**

<audit> personne qui accompagne l'équipe d'audit, mais qui ne réalise pas d'audit

Note 1 à l'article Un observateur peut être un membre du personnel de l'*audité* (3.10.5), une autorité réglementaire ou une autre *partie intéressée* (3.2.5) qui assiste à l'*audit* (3.10.1).

3.10.11**programme d'audit**

ensemble d'un ou plusieurs *audits* (3.10.1) planifié pour une durée spécifique et dirigé dans un but spécifique

3.10.12**champ de l'audit**

étendue et limites d'un *audit* (3.10.1)

Note 1 à l'article Le champ de l'audit décrit généralement les lieux, les unités organisationnelles, les activités et les *processus* (3.6.1).

3.10.13**plan d'audit**

description des activités et des dispositions nécessaires pour réaliser un *audit* (3.10.1)

3.10.14**critères d'audit**

ensemble de *politiques* (3.4.8), *procédures* (3.6.6) ou *exigences* (3.5.4) utilisées comme référence vis-à-vis de laquelle les *preuves d'audit* (3.10.15) sont comparées

3.10.15**preuves tangibles / preuves d'audit**

enregistrements, énoncés de faits ou autres informations pertinents pour les critères d'audit et vérifiables

3.10.16**constatations d'audit**

résultats de l'évaluation des *preuves d'audit* (3.10.15) recueillies, par rapport aux *critères d'audit* (3.10.14)

Note 1 à l'article Les constatations d'audit indiquent la *conformité* (3.5.11) ou la *non-conformité* (3.5.9).

Note 2 à l'article Les constatations d'audit peuvent conduire à l'identification des opportunités d'*amélioration* (3.3.1) ou à la consignation des bonnes pratiques.

Note 3 à l'article En anglais, si les *critères d'audit* (3.10.14) sont choisis parmi les *exigences légales* (3.5.6) ou les *exigences réglementaires* (3.5.7), la constatation d'audit peut être qualifiée de « compliance » ou « non-compliance ».

3.10.17**conclusions d'audit**

résultat d'un *audit* (3.10.1), après avoir pris en considération les *objectifs* (3.7.1) de l'*audit* (3.10.1) et toutes les *constatations d'audit* (3.10.16)

3.11 Termes relatifs à l'action**3.11.1****action préventive**

action visant à éliminer la cause d'une *non-conformité* (3.5.9) potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable

Note 1 à l'article Il peut y avoir plusieurs causes à une *non-conformité* (3.5.9) potentielle.

Note 2 à l'article Une action préventive est entreprise pour empêcher l'occurrence, alors qu'une *action corrective* (3.11.2) est entreprise pour empêcher la réapparition.

3.11.2**action corrective**

action visant à éliminer la cause d'une *non-conformité* (3.5.9) et à éviter sa réapparition

Note 1 à l'article Il peut y avoir plusieurs causes à une *non-conformité* (3.5.9).

Note 2 à l'article Une action corrective est entreprise pour empêcher la réapparition alors qu'une *action préventive* (3.11.1) est entreprise pour empêcher l'occurrence.

[Annexe SL 3.21]

3.11.3**correction**

action visant à éliminer une *non-conformité* (3.5.9) détectée

Note 1 à l'article Une correction peut être menée conjointement avec une *action corrective* (3.11.2).

Note 2 à l'article Une correction peut être, par exemple, une *reprise* (3.11.8) ou un *reclassement* (3.11.4).

[Annexe SL 3.20]

3.11.4**reclassement**

modification de la *classe* (3.5.3) d'un *produit* (3.7.6) ou d'un *service* (3.7.7) *non conforme* (3.5.9) pour le rendre conforme à des *exigences* (3.5.4) différentes de celles initialement spécifiées

3.11.5**dérogation (après production)**

autorisation d'utiliser ou de *libérer* (3.11.7) un *produit* (3.7.6) ou un *service* (3.7.7) non conforme aux *exigences* (3.5.4) spécifiées

Note 1 à l'article Une telle dérogation est généralement limitée à la livraison de *produits* (3.7.6) et de *services* (3.7.7) qui possèdent des *caractéristiques* (3.12.1) *non conformes* (3.5.9) dans des limites spécifiées ; elle est généralement accordée pour une quantité de produits et services et pour une durée limitées, et pour une utilisation spécifique.

3.11.6

dérogation (avant production)

autorisation de s'écarter des *exigences* (3.5.4) spécifiées à l'origine pour un *produit* (3.7.6) ou un *service* (3.7.7) avant sa réalisation

Note 1 à l'article Une telle dérogation est généralement accordée pour une quantité de *produits* (3.7.6) et de *services* (3.7.7) ou une durée limitée, et pour une utilisation spécifique.

3.11.7

libération

autorisation de procéder à l'étape suivante d'un *processus* (3.6.1)

Note 1 à l'article En anglais, dans le contexte des « *software* » et des *documents* (3.8.7), le terme « *release* » (qui se traduit par « libération ») est couramment utilisé pour faire référence à une « *version* » dudit « *software* » ou du *document* lui-même.

3.11.8

reprise

action sur un *produit* (3.7.6) ou *service* (3.7.7) *non conforme* (3.5.9) pour le rendre conforme aux *exigences* (3.5.4)

Note 1 à l'article La reprise peut avoir une influence sur, ou modifier, des composants du *produit* (3.7.6) *non conforme* (3.5.9).

3.11.9

réparation

action sur un *produit* (3.7.6) ou *service* (3.7.7) *non conforme* (3.5.9) pour le rendre acceptable pour l'utilisation prévue

Note 1 à l'article Une réparation réussie d'un *produit* (3.7.6) *non conforme* (3.5.9) ne rend pas nécessairement le *produit* conforme aux *exigences* (3.5.4). Il se peut qu'une *dérogation* (3.11.5) soit requise à l'issue d'une réparation.

Note 2 à l'article La réparation comprend les actions rectificatives menées pour rétablir dans son usage un *produit* (3.7.6) initialement conforme, par exemple dans le cadre d'une opération de maintenance.

Note 3 à l'article La réparation peut avoir une influence sur, ou modifier, des composants du *produit* (3.7.6) *non conforme* (3.5.9).

3.11.10

rebut

action sur un *produit* (3.7.6) ou *service* (3.7.7) non conforme visant à empêcher son usage tel que prévu à l'origine

EXEMPLE Recyclage, destruction.

Note 1 à l'article Dans une situation de *service* (3.7.7) non conforme, l'usage est empêché par l'interruption du service.

3.12 Termes relatifs aux caractéristiques

3.12.1

caractéristique

trait distinctif

Note 1 à l'article Une caractéristique peut être intrinsèque ou attribuée.

Note 2 à l'article Une caractéristique peut être qualitative ou quantitative.

Note 3 à l'article Il existe différents types de caractéristiques, tels que :

- a) physiques (par exemple mécaniques, électriques, chimiques, biologiques) ;
- b) sensorielles (par exemple odeur, toucher, goût, aspect visuel, sonorité) ;
- c) comportementales (par exemple, courtoisie, honnêteté, véracité) ;
- d) temporelles (par exemple ponctualité, fiabilité, disponibilité) ;
- e) ergonomiques (par exemple caractéristique physiologique ou relative à la sécurité des personnes) ;
- f) fonctionnelles (3.2.5) (par exemple vitesse maximale d'un avion).

3.12.2

caractéristique qualité

caractéristique (3.12.1) intrinsèque d'un *objet* (3.5.1) relative à une *exigence* (3.5.4)

Note 1 à l'article « Intrinsèque » signifie présent dans quelque chose, notamment en tant que *caractéristique* (3.12.1) permanente.

Note 2 à l'article Une *caractéristique* (3.12.1) attribuée à un *objet* (3.5.1) (par exemple le prix d'un *objet*) n'est pas une caractéristique qualité de cet *objet*.

3.12.3

indicateur de performance

mesure de performance

caractéristique (3.12.1) ayant un impact significatif sur la réalisation de l'*élément de sortie* (3.7.5) et la *satisfaction du client* (3.9.3)

EXEMPLES *Non-conformités* (3.5.9) par million de possibilités, *capacité* (3.5.12) dès la première fois, *non-conformités* (3.5.9) par unité.

Note 1 à l'article Les *caractéristiques* (3.12.1) peuvent être quantitatives ou qualitatives.

3.12.4

facteur humain

caractéristique (3.12.1) d'une personne ayant un impact sur un *objet* (3.5.1) considéré

Note 1 à l'article Les *caractéristiques* (3.12.1) peuvent être physiques, cognitives ou sociales.

Note 2 à l'article Les facteurs humains peuvent avoir un impact significatif sur un *système de management* (3.4.3).

3.12.5

caractéristique métrologique

caractéristique (3.12.1) qui peut avoir une influence sur les résultats d'un *mesurage* (3.13.7)

Note 1 à l'article Un *équipement de mesure* (3.13.9) a généralement plusieurs caractéristiques métrologiques.

Note 2 à l'article Les caractéristiques métrologiques peuvent être soumises à étalonnage.

3.12.6**configuration**

ensemble de *caractéristiques* (3.12.1) *fonctionnelles* (3.2.6) et physiques corrélées ou en interaction d'un *produit* (3.7.6) définies par la *configuration produit* (3.5.8)

3.12.7**configuration de référence**

information de configuration produit (3.5.8) approuvée qui établit les *caractéristiques* (3.12.1) d'un *produit* (3.7.6) à une étape de la vie du produit et servant de référence pour les activités réalisées tout au long du cycle de vie du *produit* (3.7.6) ou du *service* (3.7.7)

3.13 Termes relatifs à la détermination**3.13.1****détermination**

activité consistant à déterminer une ou plusieurs *caractéristiques* (3.12.1) et leurs valeurs *caractéristiques* (3.12.1)

3.13.2**revue**

détermination (3.13.1) de la pertinence, de l'adéquation ou de l'*efficacité* (3.7.11) d'un *objet* (3.5.1) à atteindre des *objectifs* (3.7.1) définis

EXEMPLE Revue de *direction* (3.3.3), revue de conception et développement, revue des *exigences* (3.5.4) du *client* (3.2.8), revue de *non-conformité* (3.5.9) et revue par des pairs.

Note 1 à l'article La revue peut également inclure la *détermination* (3.13.1) de l'*efficience* (3.7.10).

3.13.3**surveillance**

détermination (3.13.1) de l'état d'un *système* (3.4.1), d'un *processus* (3.6.1) ou d'une activité

Note 1 à l'article Pour déterminer cet état, il peut être nécessaire de vérifier, superviser ou observer de façon critique.

Note 2 à l'article La surveillance est généralement une *détermination* (3.13.1) de l'*objet* (3.5.1) surveillé, effectuée à différentes étapes ou à différents moments.

3.13.4**contrôle**

détermination (3.13.1) de la *conformité* (3.5.11) à des *exigences* (3.5.4) spécifiées

Note 1 à l'article Si le résultat d'un contrôle indique une *conformité* (3.5.11), il peut être utilisé à des fins de *vérification* (3.8.13).

Note 2 à l'article Le résultat d'un contrôle peut indiquer une *conformité* (3.5.11), une *non-conformité* (3.5.9) ou un degré de *conformité* (3.5.11).

3.13.5**essai**

détermination (3.13.1) conformément à des *exigences* (3.5.4) pour une utilisation ou une application spécifique prévue

Note 1 à l'article Si le résultat d'un essai indique une *conformité* (3.5.11), il peut être utilisé à des fins de *validation* (3.8.14).

3.13.6**évaluation de l'avancement**

<management de projet> évaluation du travail accompli vis-à-vis de la réalisation des *objectifs* (3.7.1) du *projet* (3.6.2)

Note 1 à l'article Il convient d'effectuer cette évaluation, fondée sur des critères définis pour les *processus* (3.6.1) et le *produit* (3.7.6) du *projet* (3.6.2), à des moments appropriés du cycle de vie du *projet* (3.6.2), pour tous les *processus* (3.6.1).

Note 2 à l'article Suite à des évaluations de l'avancement, il peut être exigé de procéder à la révision du *plan de management de projet* (3.8.12).

3.13.7**mesure**

processus (3.6.1) visant à déterminer une valeur

Note 1 à l'article Selon l'ISO 3534-2:2006, la valeur déterminée est généralement la valeur d'une grandeur.

3.13.8**processus de mesure**

ensemble d'opérations permettant de déterminer la valeur d'une grandeur

3.13.9**équipement de mesure**

instrument de mesure, « software », étalon de mesure, matériau de référence ou appareil auxiliaire ou combinaison de ceux-ci, nécessaire pour réaliser un *processus de mesure* (3.13.8)

Annexe A (informative)

Méthodologie utilisée pour élaborer le vocabulaire

A.1 Introduction

L'application universelle des normes de la série ISO 9000 nécessite l'utilisation
| de descriptions techniques mais qui n'emploient pas de jargon technique ; et

| d'un vocabulaire cohérent et harmonisé, aisément compréhensible par tous les utilisateurs potentiels des
normes de systèmes de management de la qualité.

Les concepts ne sont pas indépendants les uns des autres. L'analyse des relations entre les concepts dans le domaine des systèmes de management de la qualité et leur disposition en systèmes de concepts conditionnent la cohérence du vocabulaire. Une telle analyse a été utilisée pour l'élaboration du vocabulaire spécifié dans le présent document. Comme les diagrammes de concepts employés dans le processus d'élaboration peuvent être utiles à titre d'information, ils ont été reproduits en A.4.

A.2 Contenu d'un élément de vocabulaire et règle de substitution

Le concept constitue l'unité de transfert entre les langues (y compris au sein d'une même langue, par exemple entre Anglais américain et Anglais britannique). Dans chaque langue, il est fait le choix du terme le plus approprié pour représenter le concept dans cette langue, ce qui signifie une approche non littérale de la traduction.

Une définition s'élabore par la description des seules caractéristiques essentielles à l'identification du concept. Des informations importantes sur le concept, mais non essentielles à sa description, sont fournies dans les notes qui complètent la définition.

Lorsqu'un terme est remplacé par sa définition, moyennant des modifications syntaxiques mineures, il convient que le sens d'une phrase ne soit pas modifié. Cette substitution fournit une méthode simple de vérification de la justesse d'une définition. Cependant, lorsqu'une définition est complexe par le nombre de termes qu'elle contient, la substitution s'effectue de préférence en prenant une ou deux définitions au plus à chaque fois. Une substitution complète de l'ensemble des termes est difficile à opérer en termes de syntaxe et ne sera d'aucune utilité du point de vue du sens.

A.3 Relations entre les concepts et représentation graphique

A.3.1 Généralités

Dans le cadre du travail de terminologie, les relations entre concepts se fondent sur la structure hiérarchique des caractéristiques d'une espèce, de manière que la description minimale d'un concept soit formée par la dénomination de son espèce et la description des caractéristiques qui le distinguent des concepts parents ou frères.

Il existe trois types principaux de relations entre concepts présentées dans la présente Annexe : la relation générique (A.3.2), la relation partitive (A.3.3) et la relation associative (A.3.4).

A.3.2 Relation générique

Les concepts subordonnés héritent de l'ensemble des caractéristiques du concept de rang supérieur et intègrent la description des caractéristiques qui les différencient des concepts de rang supérieur (parent) et de rang égal (fratrie), par exemple printemps, été, automne et hiver par rapport à saison.

Une relation générique est représentée par un schéma en éventail ou en arbre, sans flèches (voir Figure A.1).

Exemple issu de l'ISO 704:2009 (5.5.2.2.1)

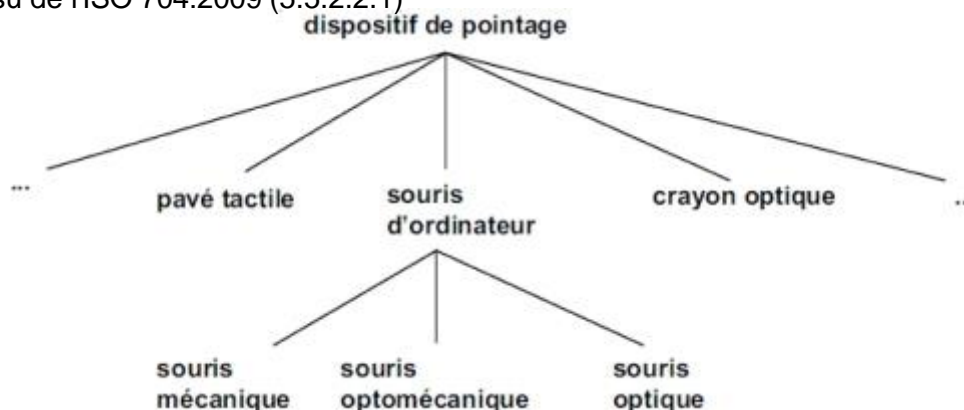


Figure A.1 — Représentation graphique d'une relation générique

A.3.3 Relation partitive

Les concepts subordonnés constituent des éléments de l'ensemble de rang supérieur, dans le cadre d'une relation hiérarchique, c'est-à-dire où les composants génèrent le tout ; par exemple le printemps, l'été, l'automne et l'hiver peuvent être définis comme composants par référence à l'année. Il n'est pas approprié de définir le temps ensoleillé, une caractéristique possible de l'été, par référence au composant de l'année.

Les relations partitives sont représentées par un râteau, sans flèches (voir Figure A.2). Une ligne simple relie les composants unitaires, une ligne double les composants multiples.

Exemple adapté de l'ISO 704:2009 (5.5.2.3.1)

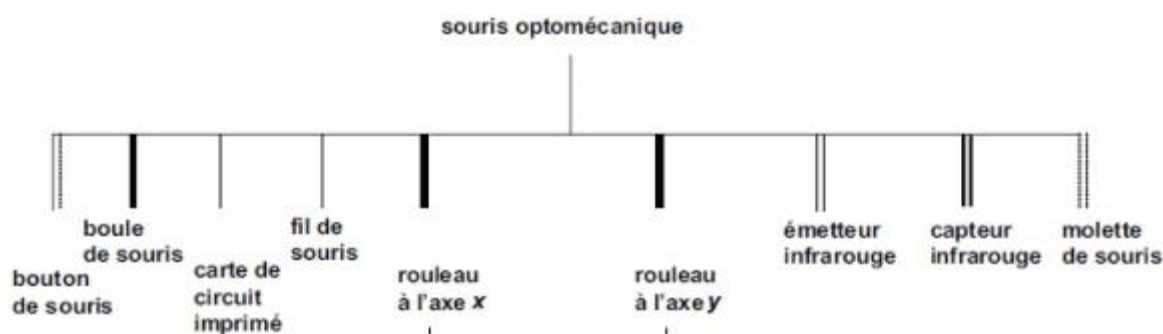


Figure A.2 — Représentation graphique d'une relation partitive

A.3.4 Relation associative

Les relations associatives ne permettent pas l'économie en matière de description que permettent les deux formes de relations hiérarchiques décrites ci-dessus. Elles permettent cependant d'identifier la nature d'une relation entre deux concepts dans le cadre d'un champ notionnel, par exemple, cause et effet, activité et site, activité et résultat, outil et fonction, matière et produit. Les relations associatives sont représentées par des flèches aux deux extrémités d'une ligne (voir Figure A.3).

Exemple issu de l'ISO 704:2009 (5.6.2)

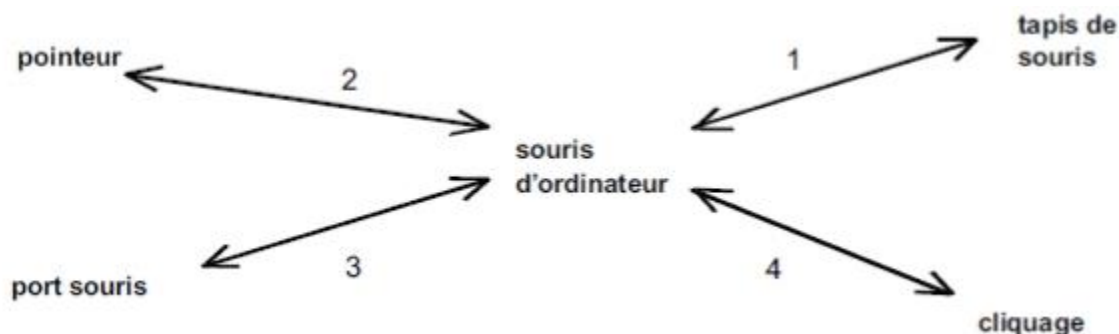


Figure A.3 — Représentation graphique d'une relation associative

A.4 Diagrammes de concepts

Les Figures A.4 à A.16 illustrent les diagrammes de concepts sur lesquels s'appuient les regroupements thématiques de l'Article 3.

Puisque les définitions des termes sont reproduites sans les notes, il est donc recommandé de se référer à l'Article 3 pour les consulter.

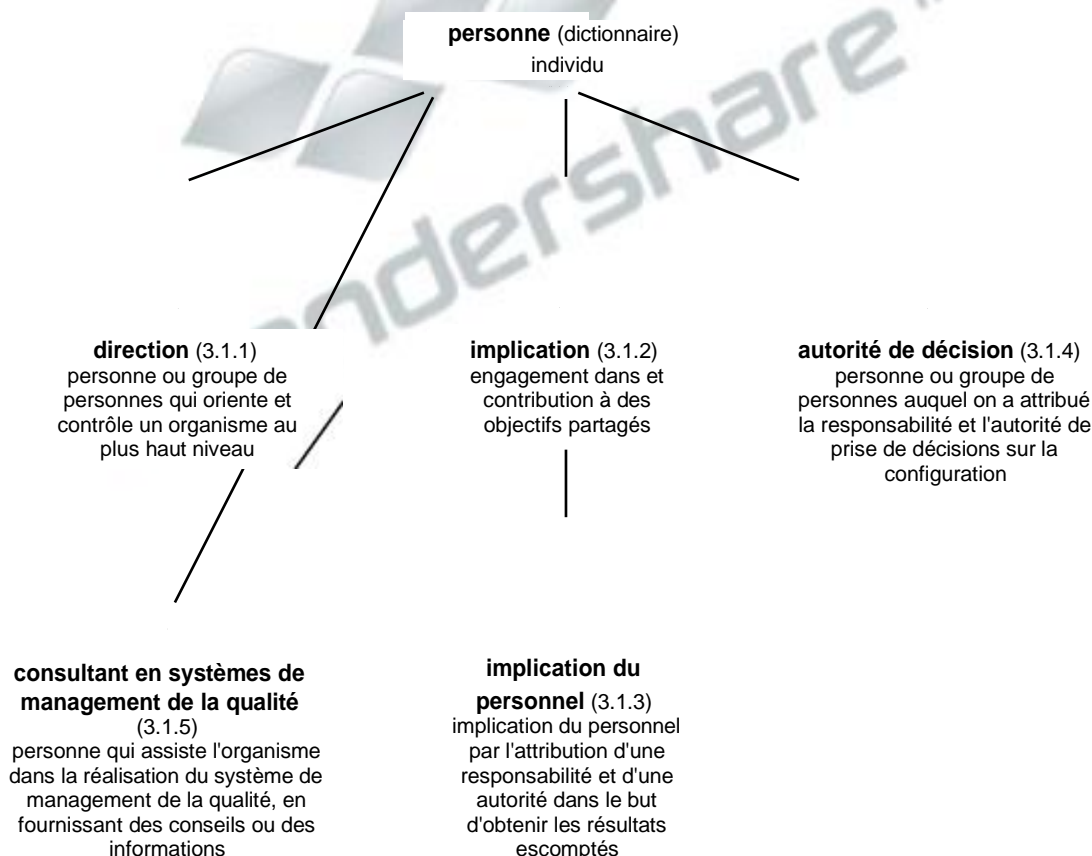


Figure A.4 — 3.1 Concepts de la classe « personne ou personnel » et concepts associés
Pour de plus amples informations, voir les notes à l'Article 3

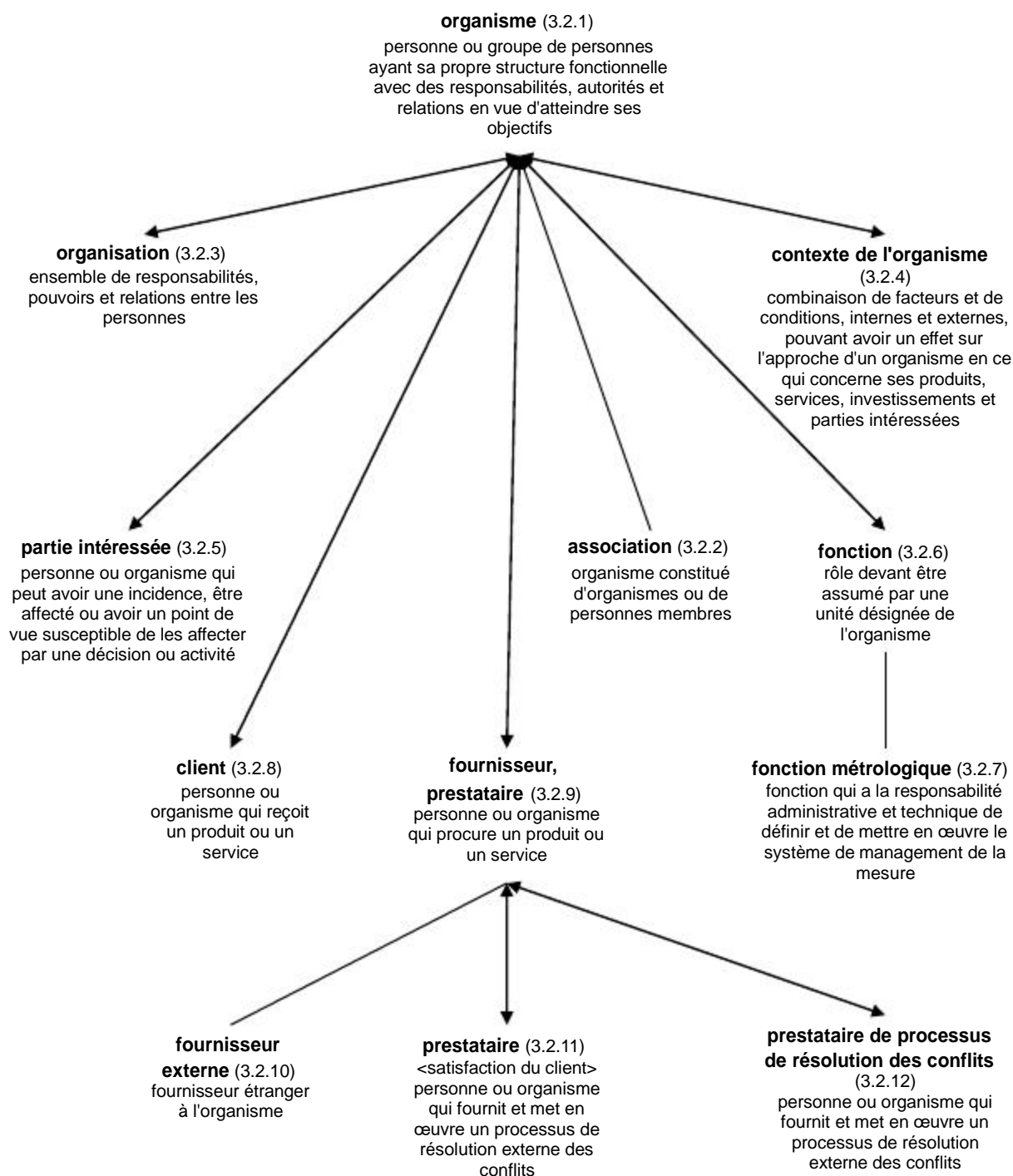


Figure A.5 — 3.2 Concepts de la classe « organisme » et concepts associés
Pour de plus amples informations, voir les notes à l'Article 3

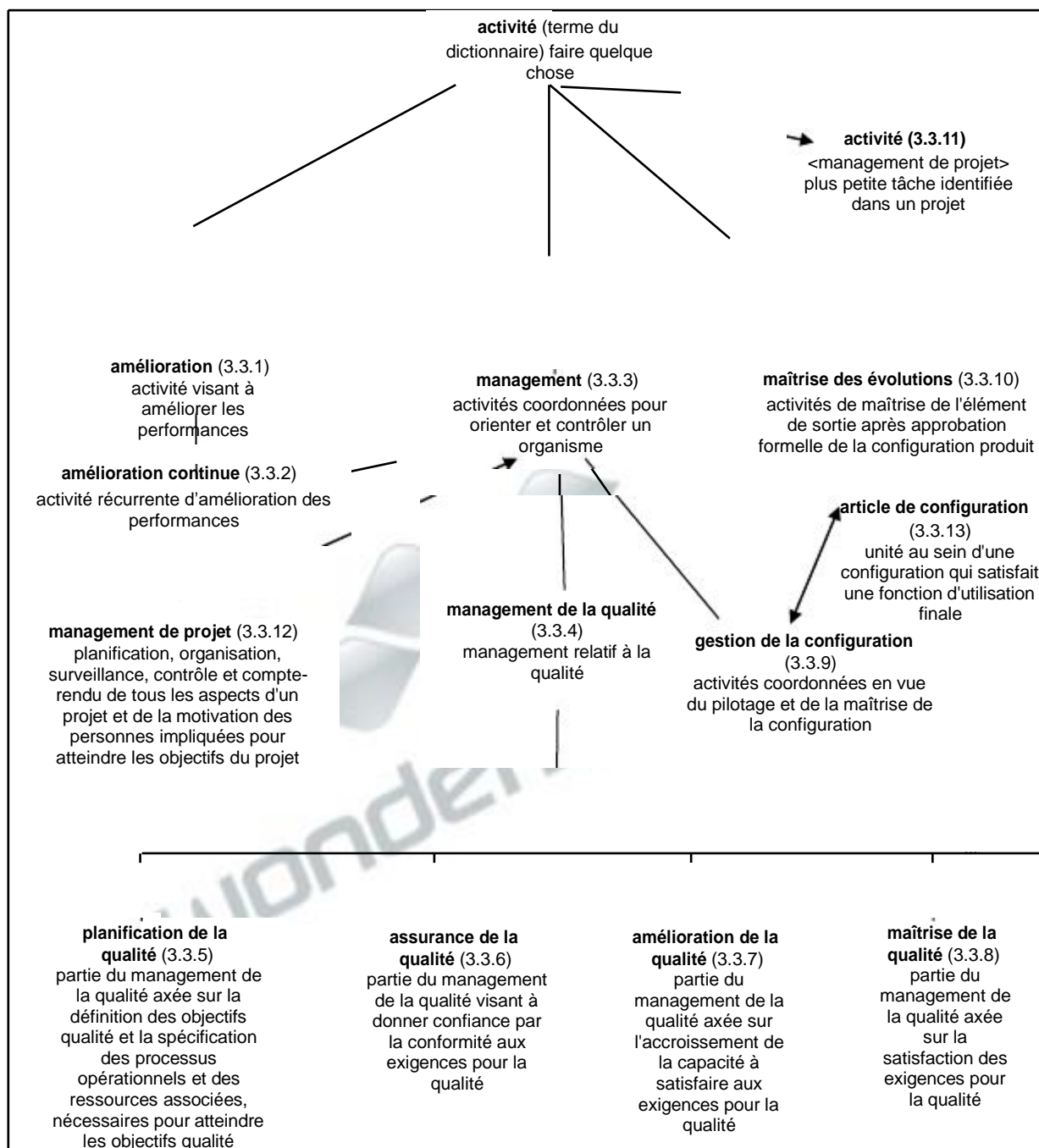


Figure A.6 — 3.3 Concepts de la classe « activité » et concepts associés
Pour de plus amples informations, voir les notes à l'Article 3

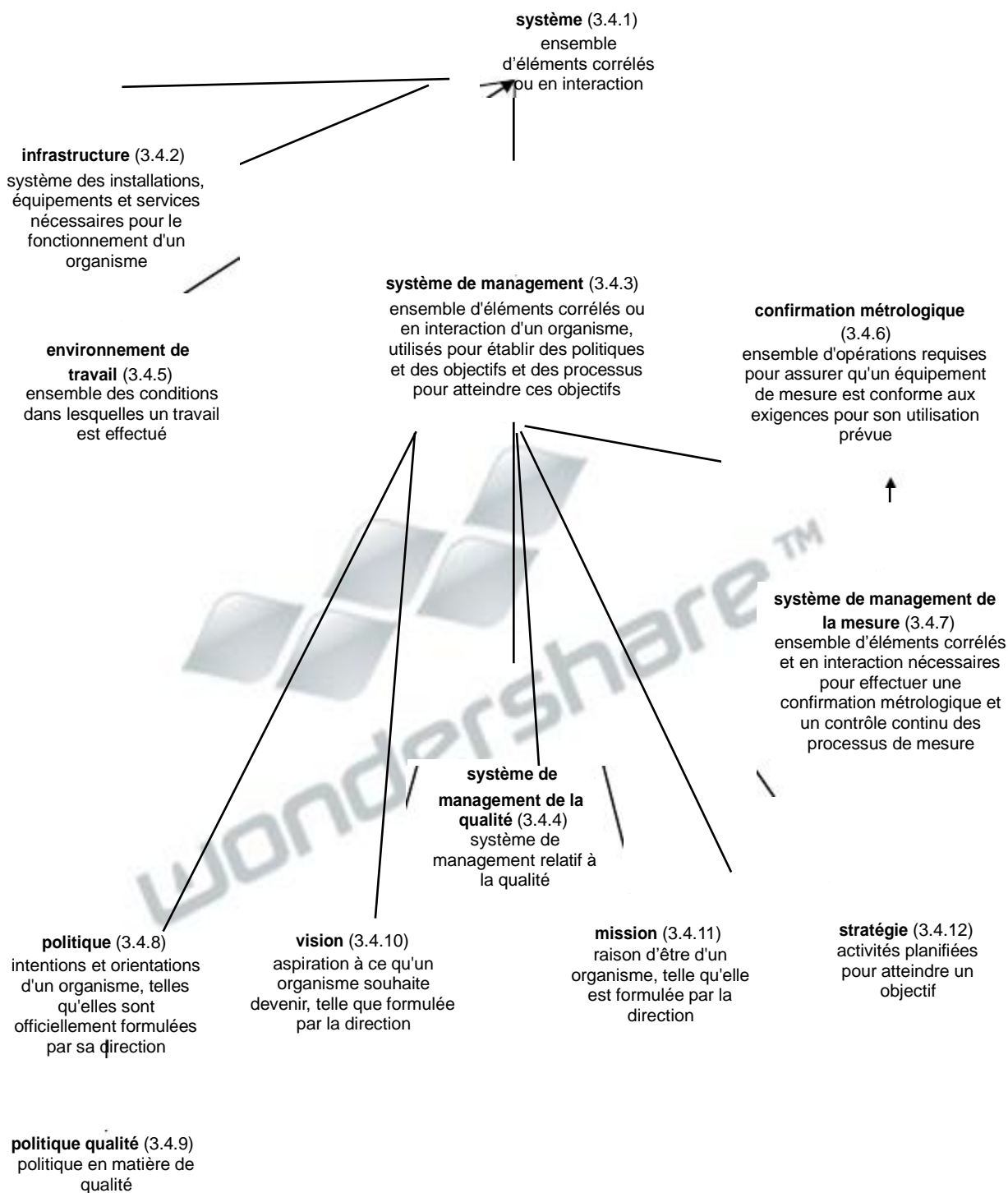


Figure A.7 — 3.4 Concepts de la classe « système » et concepts associés
Pour de plus amples informations, voir les notes à l'Article 3

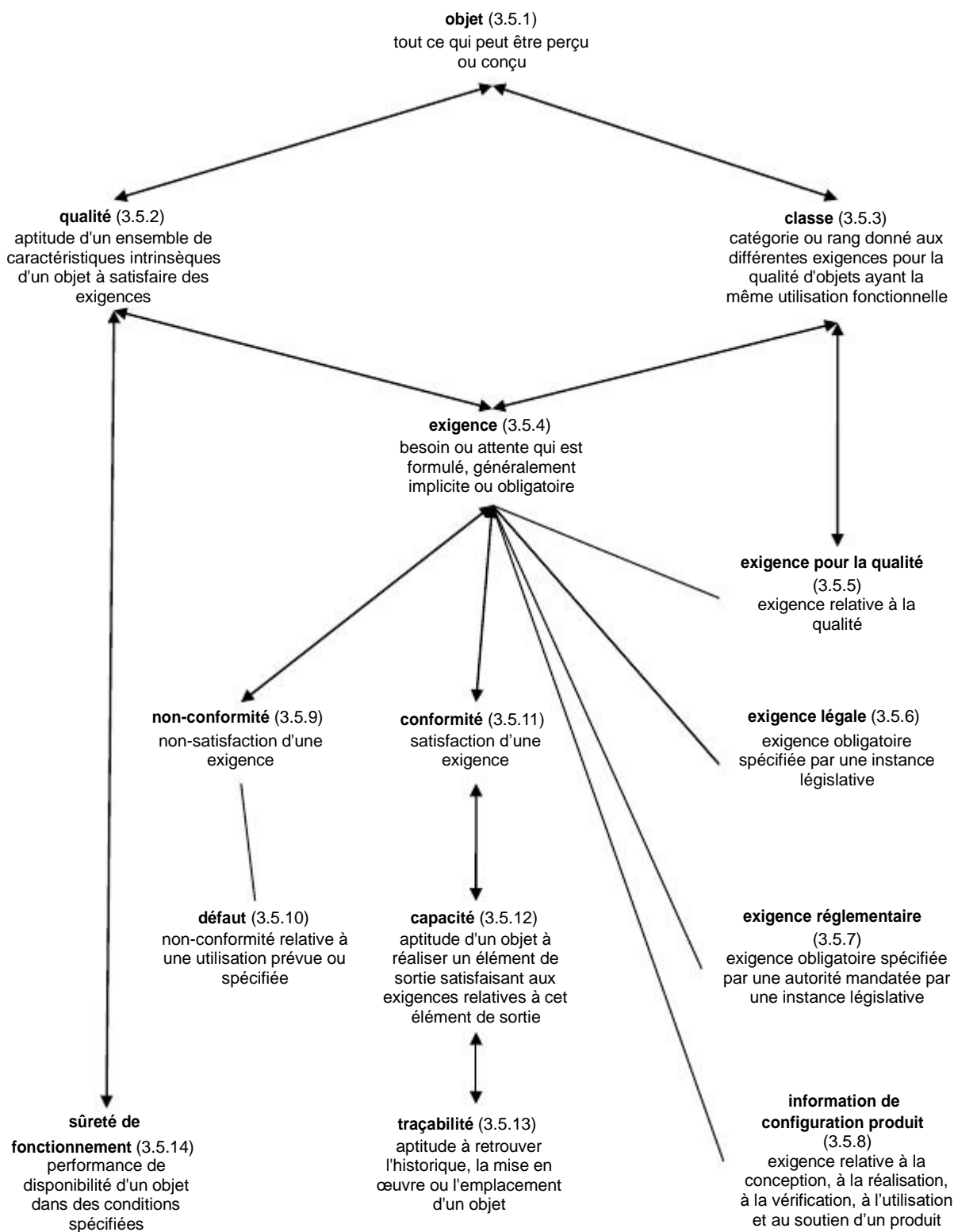


Figure A.8 — 3.5 Concepts de la classe « exigences » et concepts associés
Pour de plus amples informations, voir les notes à l'Article 3

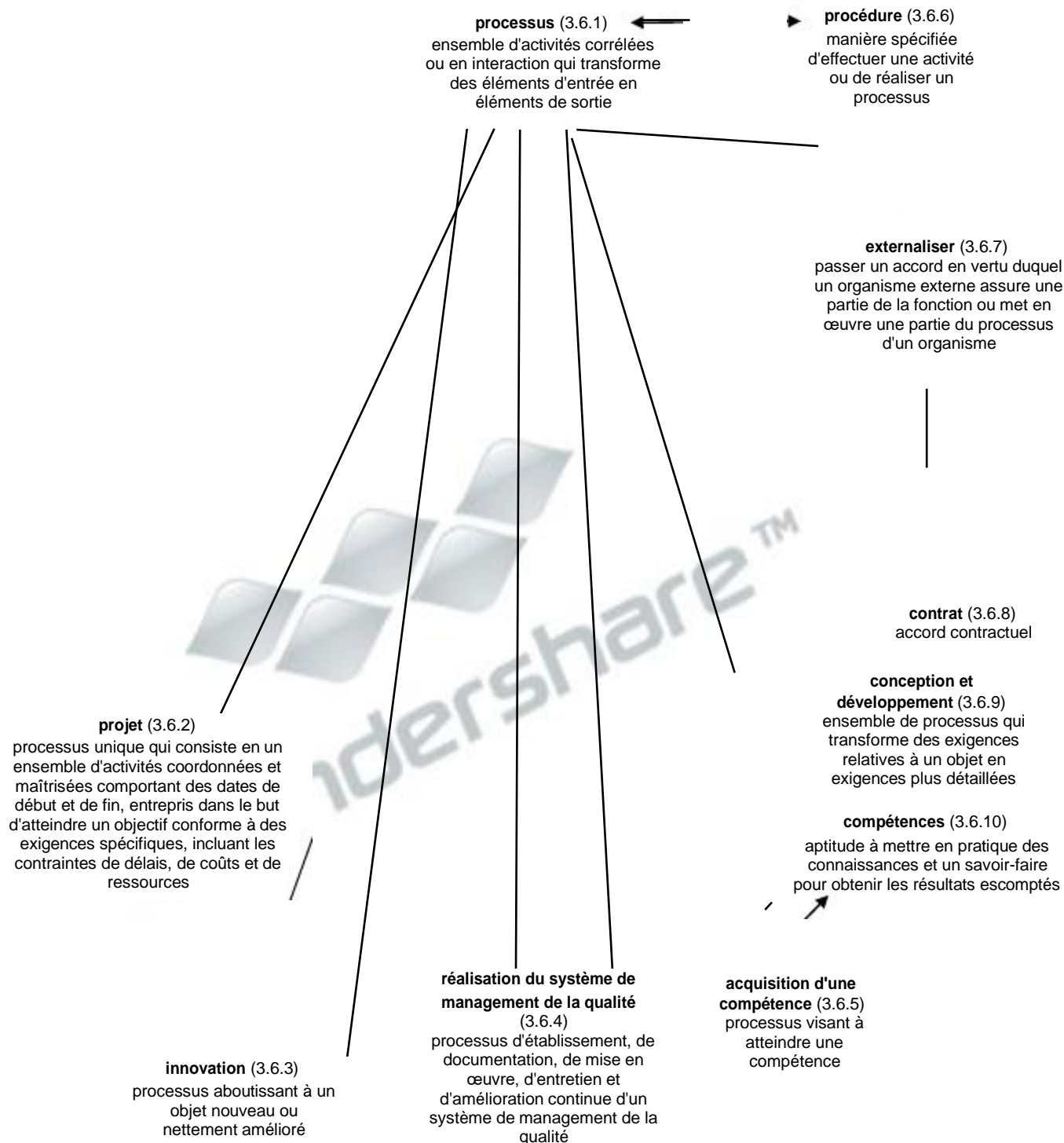


Figure A.9 — 3.6 Concepts de la classe « processus » et concepts associés
Pour de plus amples informations, voir les notes à l'Article 3

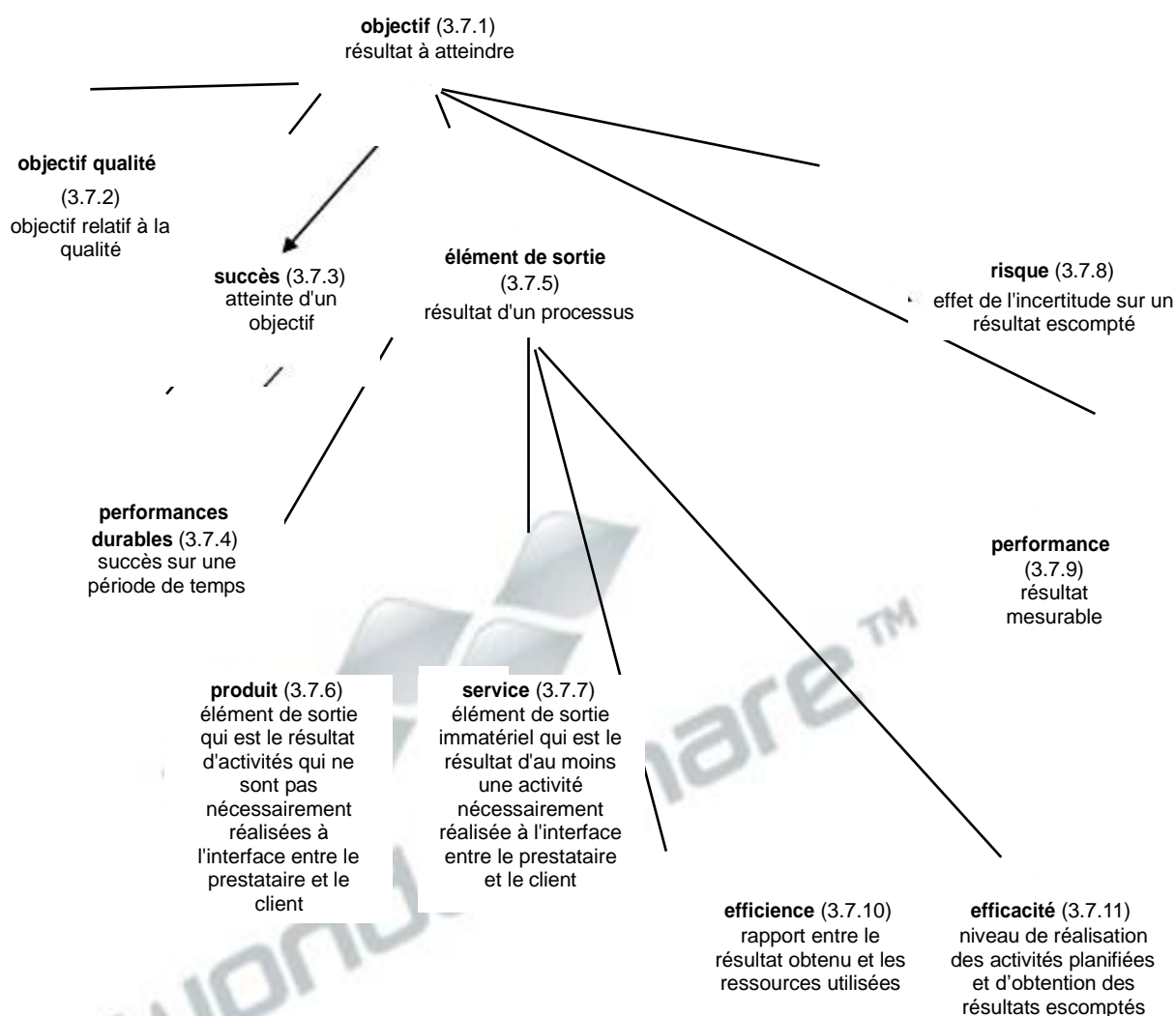


Figure A.10 — 3.7 Concepts relatifs aux résultats et concepts associés
Pour de plus amples informations, voir les notes à l'Article 3

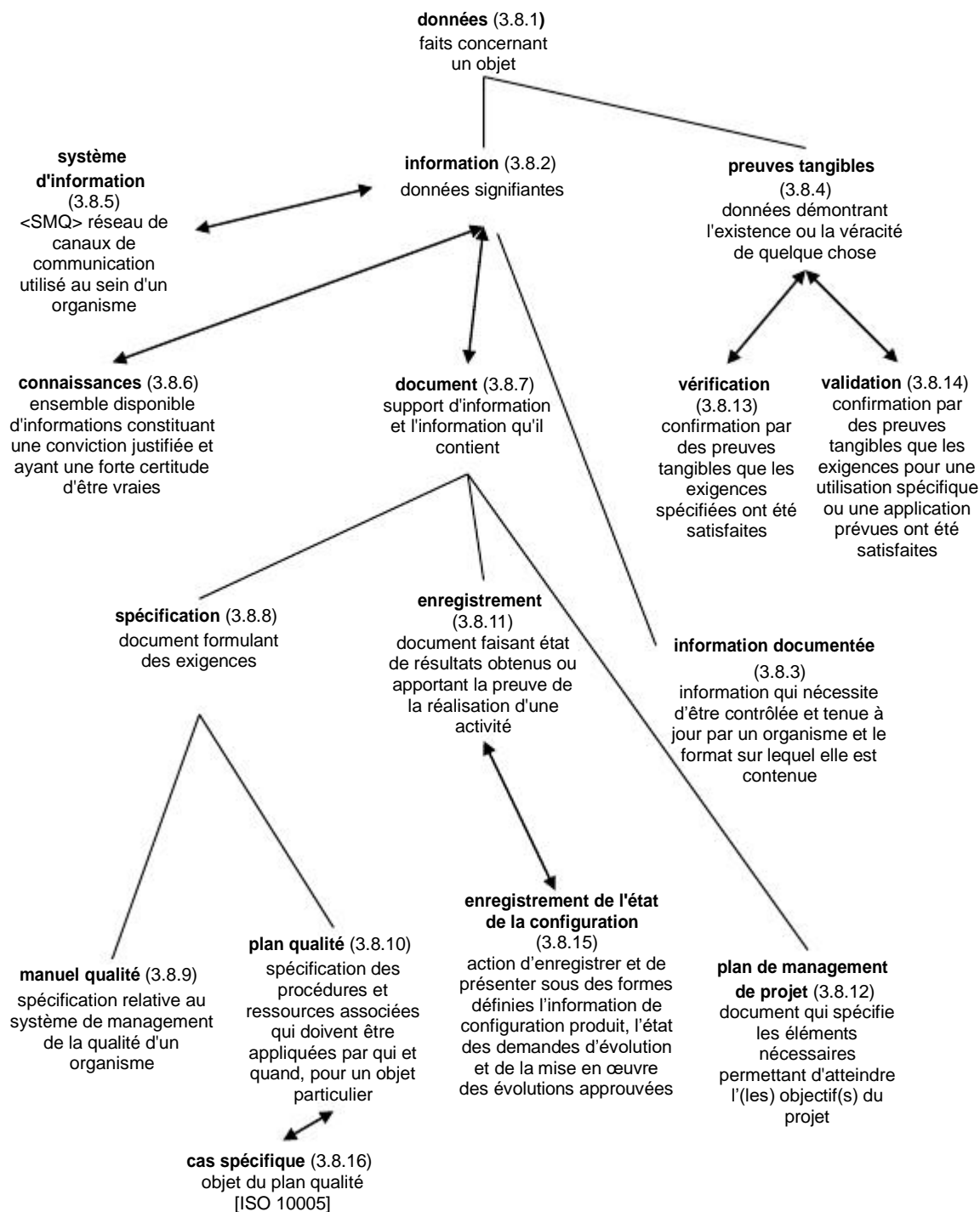
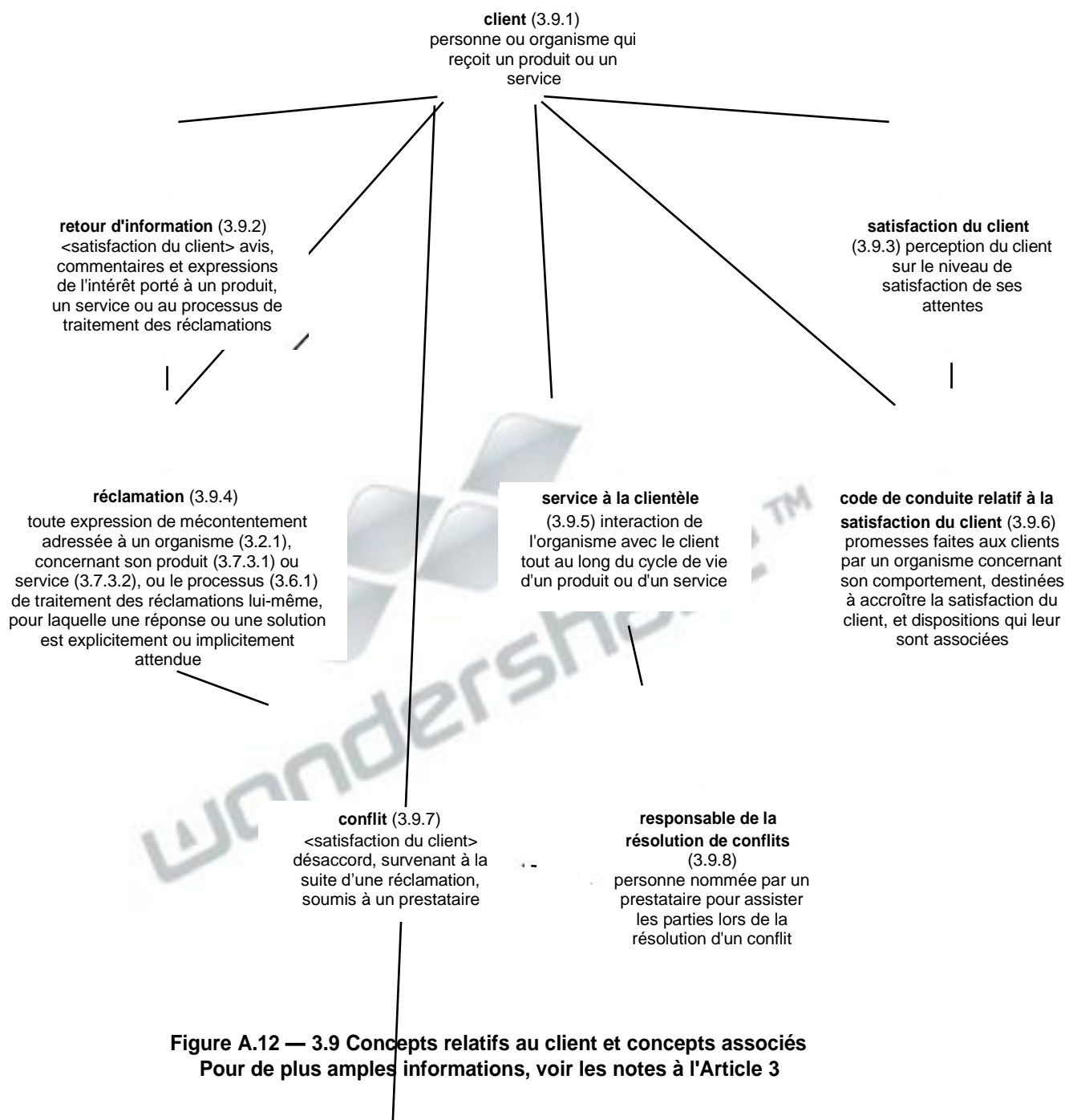


Figure A.11 — 3.8 Concepts de la classe « données, informations et documents » et concepts associés

Pour de plus amples informations, voir les notes à l'Article 3



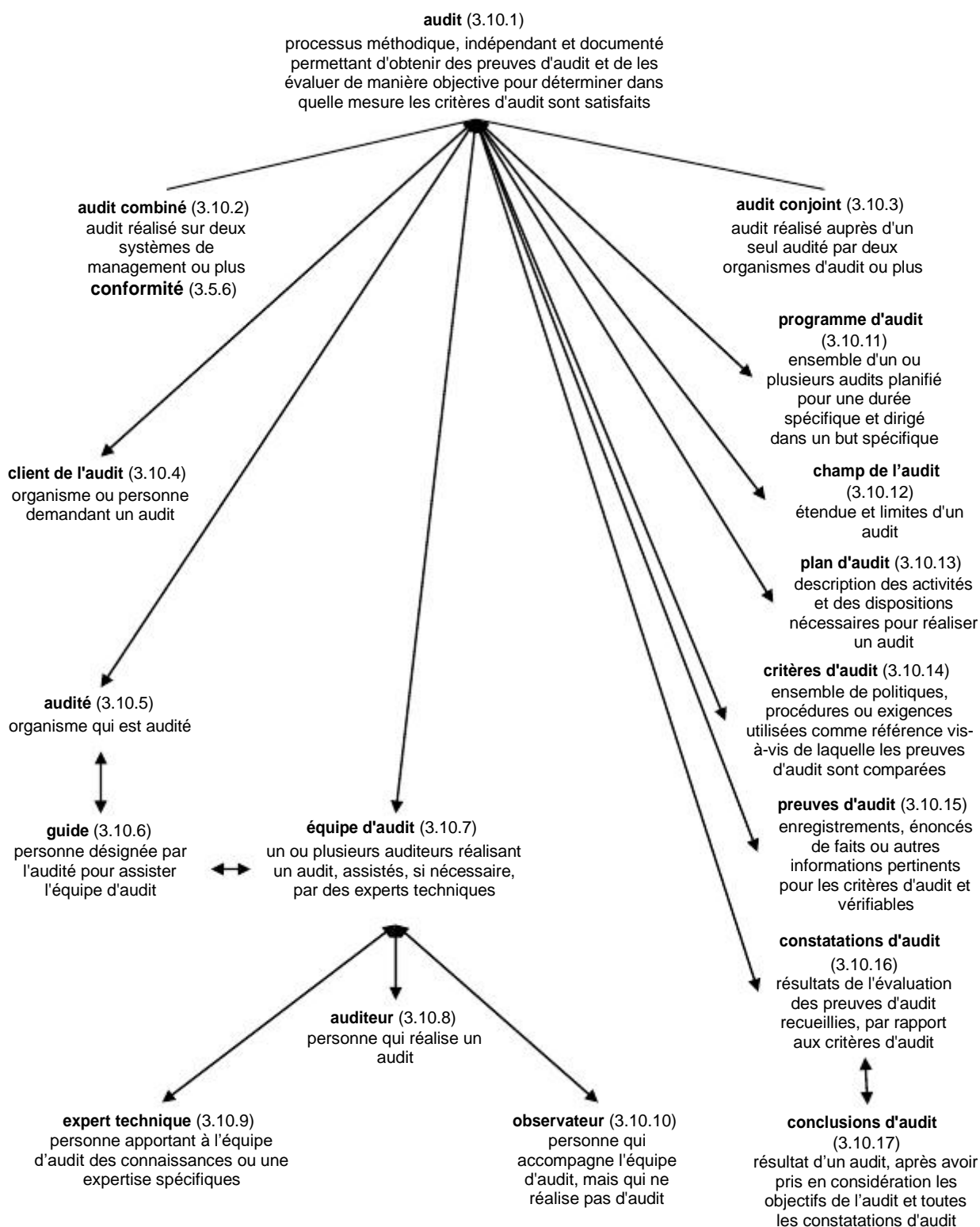
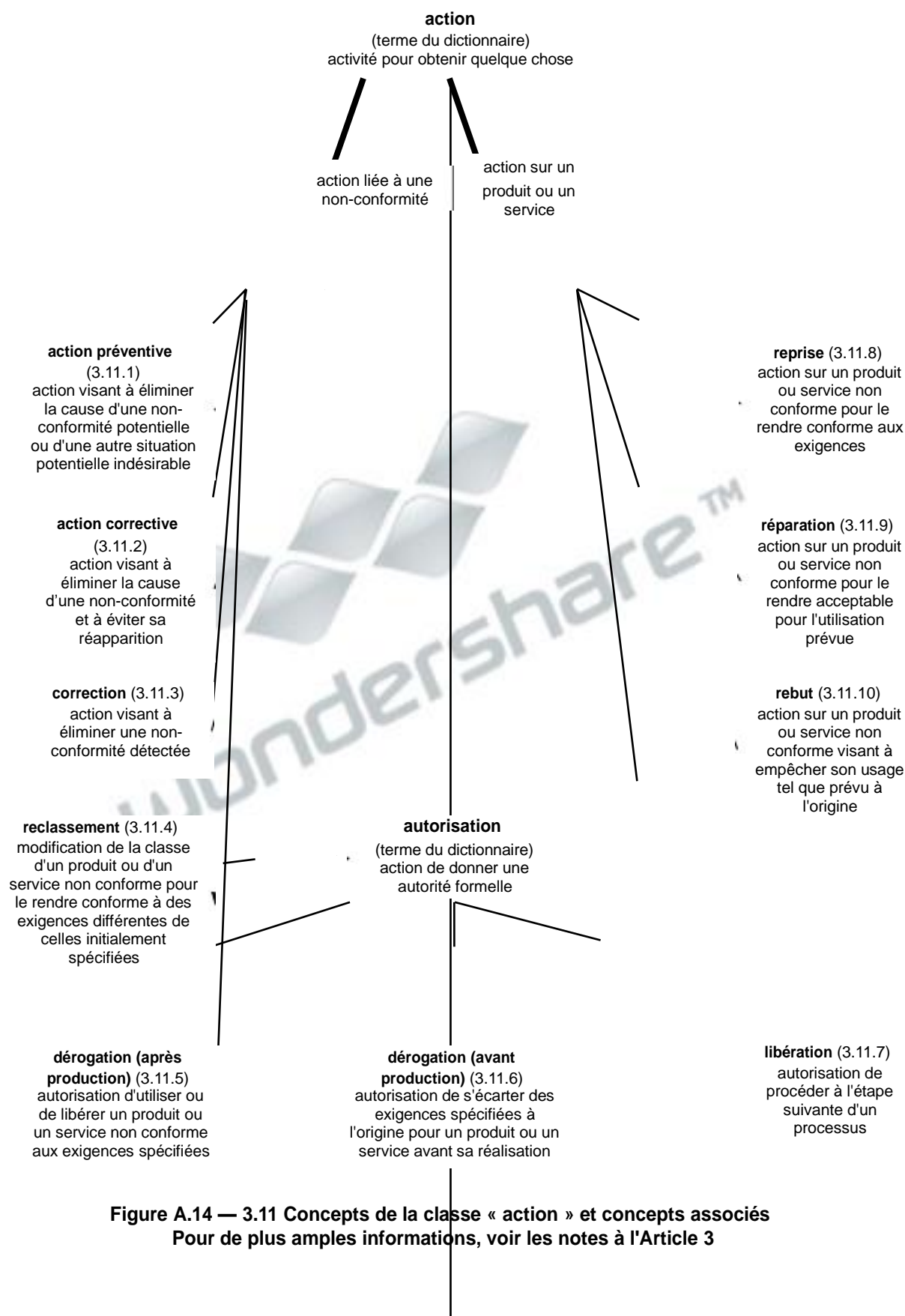


Figure A.13 — 3.10 Concepts relatifs à l'audit et concepts associés
Pour de plus amples informations, voir les notes à l'Article 3



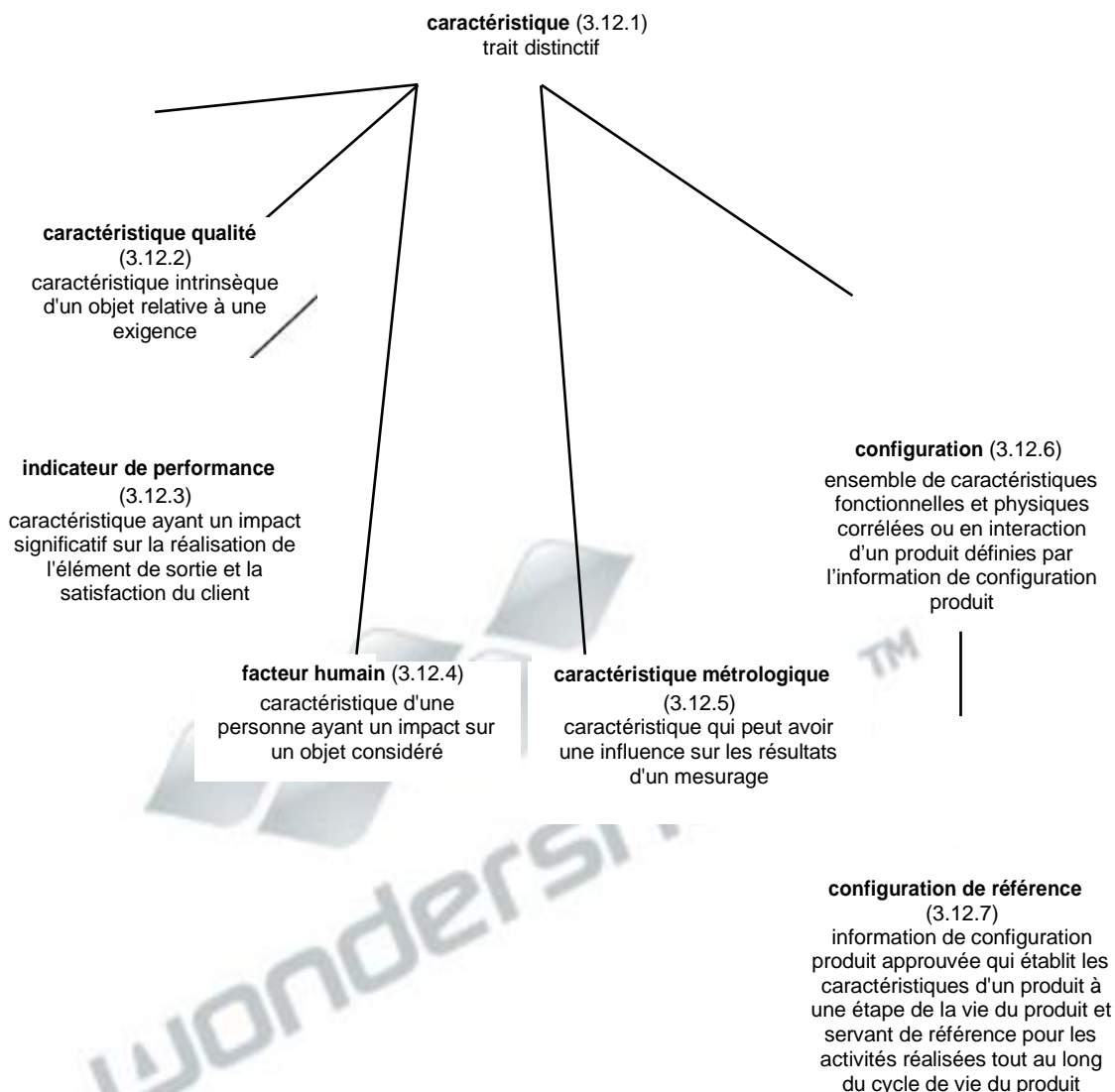


Figure A.15 — 3.12 Concepts de la classe « caractéristique » et concepts associés
Pour de plus amples informations, voir les notes à l'Article 3

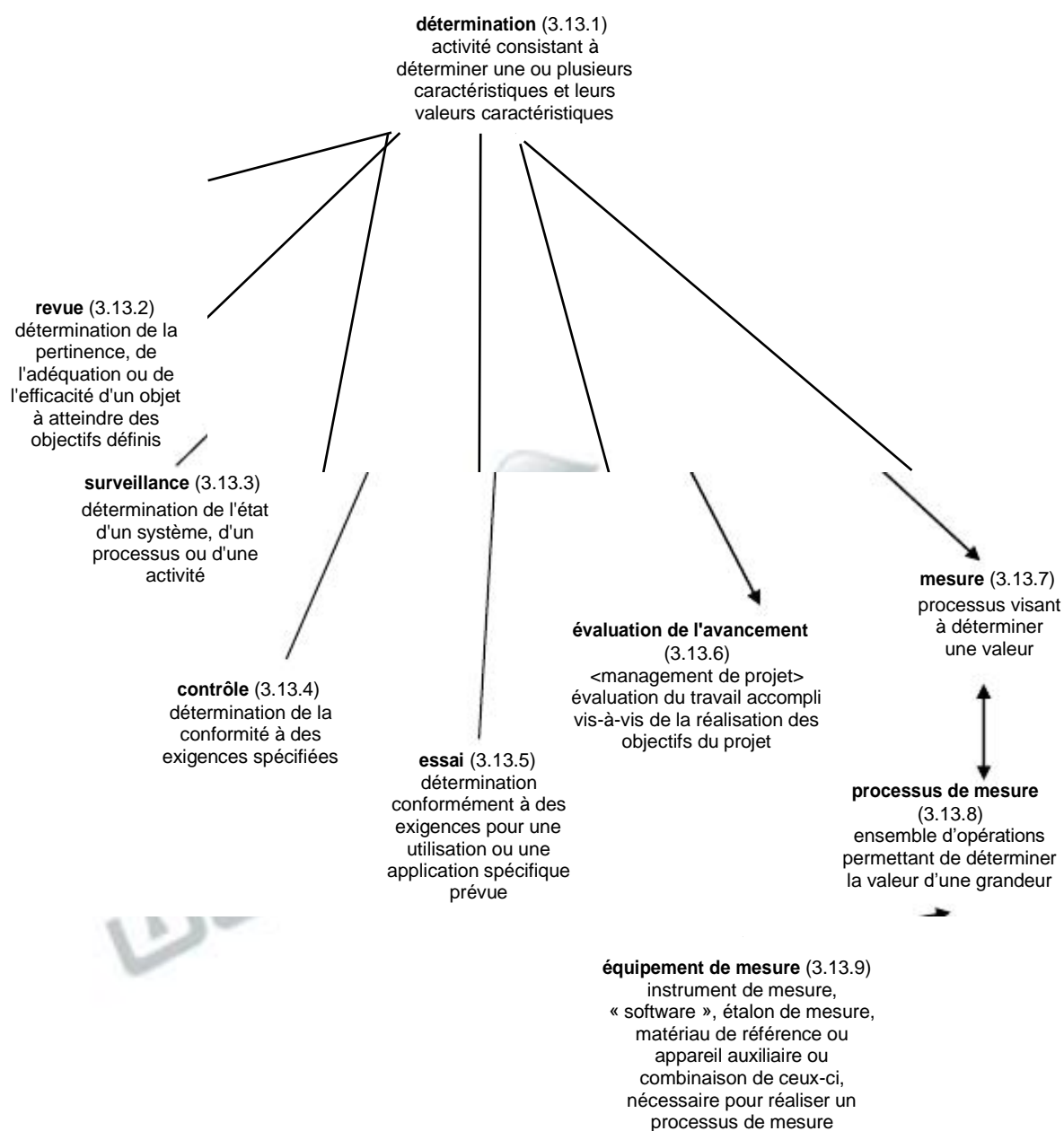


Figure A.16 — 3.13 Concepts de la classe « détermination » et concepts associés
Pour de plus amples informations, voir les notes à l'Article 3

Bibliographie

- [1] ISO 704, *Travail terminologique — Principes et méthodes*
- [2] ISO 1087-1, *Travaux terminologiques — Vocabulaire — Partie 1 : Théorie et application*
- [3] ISO 3534-2, *Statistique — Vocabulaire et symboles — Partie 2 : Statistique appliquée*
- [4] ISO 9001:2000, *Systèmes de management de la qualité — Exigences*
- [5] ISO 9004:2000, *Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour l'amélioration des performances*
- [6] ISO 10012, *Systèmes de management de la mesure — Exigences pour les processus et les équipements de mesure*
- [7] ISO/TR 10013, *Lignes directrices pour la documentation des systèmes de management de la qualité*
- [8] ISO/TR 10017, *Lignes directrices pour les techniques statistiques relatives à l'ISO 9001:2000*
- [9] ISO 10019, *Lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services*
- [10] ISO 10241, *Normes terminologiques internationales — Élaboration et présentation*
- [11] ISO/TR 13425, *Lignes directrices pour la sélection des méthodes statistiques dans la normalisation et la spécification*
- [12] ISO/IEC 17000, *Évaluation de la conformité — Vocabulaire et principes généraux*
- [13] ISO 19011, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental*
- [14] ISO/IEC Guide 2, *Normalisation et activités connexes — Vocabulaire général*
- [15] IEC 60050-191, *Vocabulaire électrotechnique international — Chapitre 191 : Sécurité de fonctionnement et qualité de service*
- [16] IEC 60050-191/A2:2002, *Vocabulaire électrotechnique international — Chapitre 191 : Sécurité de fonctionnement et qualité de service Amendement 2*
- [17] VIM:1993, *Vocabulaire international de métrologie — Concepts fondamentaux et généraux et termes associés*, BIPM/IEC/ IFCC/ISO/OIML/IUPAC/IUPAP
- [18] *Quality Management Principles Brochure* ¹⁾
- [19] *ISO 9000 + ISO 14000 News* (publication bimensuelle assurant une couverture complète des développements internationaux en rapport avec les normes ISO relatives aux systèmes de management, y compris les actualités concernant leur mise en œuvre par divers organismes dans le monde) ²⁾
- [20] Directives ISO/IEC, Partie 1, Partie 2:2004 et Supplément

¹⁾ Disponible sur le site : <http://www.iso.org>

²⁾ Disponible auprès du Secrétariat central de l'ISO (sales@iso.org).

Index alphabétique

- A**
- acquisition d'une compétence 3.6.5
 action corrective 3.11.2
 action préventive 3.11.1
 activité 3.3.11
 amélioration 3.3.1
 amélioration continue 3.3.2
 amélioration de la qualité 3.3.7
 article de configuration 3.3.13
 association 3.2.2
 assurance de la qualité 3.3.6
 audit 3.10.1
 audit combiné 3.10.2
 audit conjoint 3.10.3
 audité 3.10.5
 auditeur 3.10.8
 autorité de décision 3.1.4
- C**
- capacité 3.5.12
 caractéristique 3.12.1
 caractéristique métrologique 3.12.5
 caractéristique qualité 3.12.2
 cas spécifique 3.8.16
 champ de l'audit 3.10.12
 classe 3.5.3
 client 3.9.1, 3.2.8
 client de l'audit 3.10.4
 code 3.9.6
 code de conduite relatif à la satisfaction du client 3.9.6
 compétence 3.6.10
 conception et développement 3.6.9
 conclusions d'audit 3.10.17
 configuration 3.12.6
 configuration de référence 3.12.7
 confirmation métrologique 3.4.6
 conflit 3.9.7
 conformité 3.5.11
 connaissances 3.8.6
 constatations d'audit 3.10.16
 consultant en systèmes de management de la qualité 3.1.5
 contexte d'un organisme 3.2.4
 contrat 3.6.8
 contrôle 3.13.4
 correction 3.11.3
 critères d'audit 3.10.14
- D**
- défaut 3.5.10
 dérogation (après production) 3.11.5
 dérogation (avant production) 3.11.6
 détermination 3.13.1
 direction 3.1.1
 document 3.8.4
 données 3.8.1
- E**
- efficacité 3.7.11
 efficacité 3.7.10
 élément de sortie 3.7.5
 enregistrement 3.8.11
 enregistrement de l'état de la configuration 3.8.15
 environnement de travail 3.4.5
 équipe d'audit 3.10.7
 équipement de mesure 3.13.9
 essai 3.13.5
 évaluation de l'avancement 3.13.6
 exigence 3.5.4
 exigence légale 3.5.6
 exigence pour la qualité 3.5.5
 exigence réglementaire 3.5.7
 expert technique 3.10.9
 externaliser (verbe) 3.6.7
- F**
- facteur humain 3.12.4
 fonction 3.2.6
 fonction métrologique 3.2.7
 fournisseur 3.2.9
 fournisseur externe 3.2.10
- G**
- gestion de la configuration 3.3.9
 guide 3.10.6
- I**
- implication 3.1.2
 implication du personnel 3.1.3
 indicateur de performance 3.12.3
 information 3.8.2
 information de configuration produit 3.5.8
 information documentée 3.8.3
 infrastructure 3.4.2
 innovation 3.6.3
- L**
- libération 3.11.7
- M**
- maîtrise de la qualité 3.3.8
 maîtrise des évolutions 3.3.10
 management 3.3.3
 management de la qualité 3.3.4
 management de projet 3.3.12
 manuel qualité 3.8.9
 mesure 3.13.7
 mission 3.4.11
- N**
- non-conformité 3.5.9

	O	<p>objectif 3.7.1</p> <p>objectif qualité 3.7.2</p> <p>objet 3.5.1</p> <p>observateur 3.10.10</p> <p>organisation 3.2.3</p> <p>organisme 3.2.1</p>	<p>validation 3.8.14</p> <p>vérification 3.8.13</p> <p>vision 3.4.10</p>	
	P	<p>partie intéressée (terme préféré) 3.2.5</p> <p>partie prenante (terme admis) 3.2.5</p> <p>performance 3.7.9</p> <p>performances durables 3.7.4</p> <p>plan d'audit 3.10.13</p> <p>plan de management de projet 3.8.12</p> <p>plan qualité 3.8.10</p> <p>planification de la qualité 3.3.5</p> <p>politique 3.4.8</p> <p>politique qualité 3.4.9</p> <p>prestataire 3.2.11, 3.2.9</p> <p>prestataire de processus de résolution des conflits 3.2.12</p> <p>prestataire PRC 3.2.12</p> <p>preuves d'audit 3.10.15</p> <p>preuves tangibles 3.10.15, 3.8.4</p> <p>procédure 3.6.6</p> <p>processus 3.6.1</p> <p>processus de mesure 3.13.8</p> <p>produit 3.7.6</p> <p>programme d'audit 3.10.11</p> <p>projet 3.6.2</p>	<p>systeme d'information 3.8.5</p> <p>traçabilité 3.5.13</p>	<p>T</p> <p>V</p>
	Q	<p>qualité 3.5.2</p>		
	R	<p>réalisation du système de management de la qualité 3.6.4</p> <p>rebut 3.11.10</p> <p>réclamation 3.9.4</p> <p>reclassement 3.11.4</p> <p>réparation 3.11.9</p> <p>reprise 3.11.8</p> <p>responsable de la résolution de conflits 3.9.8</p> <p>retour d'information 3.9.2</p> <p>revue 3.13.2</p> <p>risque 3.7.8</p>		
	S	<p>satisfaction du client 3.9.3</p> <p>service 3.7.7</p> <p>service à la clientèle 3.9.5</p> <p>spécification 3.8.8</p> <p>stratégie 3.4.12</p> <p>succès 3.7.3</p> <p>sûreté de fonctionnement 3.5.14</p> <p>surveillance 3.13.3</p> <p>système 3.4.1</p> <p>système de management 3.4.3</p> <p>système de management de la mesure 3.4.7</p> <p>système de management de la qualité 3.4.4</p>		

