

# NORME INTERNATIONALE

# ISO 9001

Troisième édition  
2000-12-15

---

---

## Systemes de management de la qualité — Exigences

*Quality management systems — Requirements*



Numéro de référence  
ISO 9001:2000(F)

© ISO 2000

**PDF — Exonération de responsabilité**

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

© ISO 2000

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.ch](mailto:copyright@iso.ch)  
Web [www.iso.ch](http://www.iso.ch)

Imprimé en Suisse

## Sommaire

	Page
1 Domaine d'application .....	1
1.1 Généralités .....	1
1.2 Périmètre d'application .....	1
2 Référence normative .....	1
3 Termes et définitions .....	1
4 Système de management de la qualité .....	2
4.1 Exigences générales .....	2
4.2 Exigences relatives à la documentation .....	2
5 Responsabilité de la direction .....	3
5.1 Engagement de la direction .....	3
5.2 Écoute client .....	4
5.3 Politique qualité .....	4
5.4 Planification .....	4
5.5 Responsabilité, autorité et communication .....	4
5.6 Revue de direction .....	5
6 Management des ressources .....	6
6.1 Mise à disposition des ressources .....	6
6.2 Ressources humaines .....	6
6.3 Infrastructures .....	6
6.4 Environnement de travail .....	6
7 Réalisation du produit .....	6
7.1 Planification de la réalisation du produit .....	6
7.2 Processus relatifs aux clients .....	7
7.3 Conception et développement .....	8
7.4 Achats .....	9
7.5 Production et préparation du service .....	10
7.6 Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure .....	11
8 Mesures, analyse et amélioration .....	12
8.1 Généralités .....	12
8.2 Surveillance et mesures .....	12
8.3 Maîtrise du produit non conforme .....	13
8.4 Analyse des données .....	13
8.5 Amélioration .....	14
<b>Annexes</b>	
A Correspondance entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 14001:1996 .....	15
B Correspondance entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:1994 .....	20
Bibliographie.....	24