

ILNAS

Institut luxembourgeois de la normalisation
de l'accréditation, de la sécurité et qualité
des produits et services

ILNAS-EN ISO 9000:2015

Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire (ISO 9000:2015, Version corrigée 2015-09-15)

Qualitätsmanagementsysteme -
Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2015)

Quality management systems -
Fundamentals and vocabulary (ISO
9000:2015)

09/2015



Avant-propos national

Cette Norme Européenne EN ISO 9000:2015 a été adoptée comme Norme Luxembourgeoise ILNAS-EN ISO 9000:2015.

Toute personne intéressée, membre d'une organisation basée au Luxembourg, peut participer gratuitement à l'élaboration de normes luxembourgeoises (ILNAS), européennes (CEN, CENELEC) et internationales (ISO, IEC) :

- Influencer et participer à la conception de normes
- Anticiper les développements futurs
- Participer aux réunions des comités techniques

<https://portail-qualite.public.lu/fr/normes-normalisation/participer-normalisation.html>

CETTE PUBLICATION EST PROTÉGÉE PAR LE DROIT D'AUTEUR

Aucun contenu de la présente publication ne peut être reproduit ou utilisé sous quelque forme ou par quelque procédé que ce soit - électronique, mécanique, photocopie ou par d'autres moyens sans autorisation préalable !

Version Française

Systemes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire (ISO 9000:2015, Version corrigée 2015-09-15)

Qualitätsmanagementsysteme - Grundlagen und
Begriffe (ISO 9000:2015)

Quality management systems - Fundamentals and
vocabulary (ISO 9000:2015)

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 14 septembre 2015.

Les membres du CEN sont tenus de se soumettre au Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, qui définit les conditions dans lesquelles doit être attribué, sans modification, le statut de norme nationale à la Norme européenne. Les listes mises à jour et les références bibliographiques relatives à ces normes nationales peuvent être obtenues auprès du Centre de Gestion du CEN-CENELEC ou auprès des membres du CEN.

La présente Norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français). Une version dans une autre langue faite par traduction sous la responsabilité d'un membre du CEN dans sa langue nationale et notifiée au Centre de Gestion du CEN-CENELEC, a le même statut que les versions officielles.

Les membres du CEN sont les organismes nationaux de normalisation des pays suivants: Allemagne, Ancienne République yougoslave de Macédoine, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.



COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION

CEN-CENELEC Management Centre: Avenue Marnix 17, B-1000 Bruxelles

Sommaire

Page

Avant-propos européen 3

ILNAS-EN ISO 9000:2015 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

Avant-propos européen

Le présent document (EN ISO 9000:2015) a été élaboré par le Comité Technique ISO/TC 176 "Management et assurance de la qualité".

Cette Norme européenne devra recevoir le statut de norme nationale, soit par publication d'un texte identique, soit par entérinement, au plus tard en mars 2016, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en mars 2016.

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. Le CEN et/ou le CENELEC ne saurait [sauraient] être tenu[s] pour responsable[s] de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

Le présent document remplace l'EN ISO 9000:2005.

Le présent document a été élaboré dans le cadre d'un mandat donné au CEN par la Commission Européenne et l'Association Européenne de Libre Echange et vient à l'appui des exigences essentielles de la (de) Directive(s) UE.

Selon le Règlement Intérieur du CEN-CENELEC les instituts de normalisation nationaux des pays suivants sont tenus de mettre cette Norme européenne en application : Allemagne, Ancienne République Yougoslave de Macédoine, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.

Notice d'entérinement

Le texte de l'ISO 9000:2015, Version corrigée 2015-09-15 a été approuvé par le CEN comme EN ISO 9000:2015 sans aucune modification.

Quatrième édition
2015-09-15

Version corrigée
2015-09-15

Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire

Quality management systems — Fundamentals and vocabulary



Numéro de référence
ISO 9000:2015(F)

© ISO 2015

**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2015, Publié en Suisse

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

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

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Concepts fondamentaux et principes du management de la qualité	1
2.1 Généralités.....	1
2.2 Concepts fondamentaux.....	2
2.2.1 Qualité.....	2
2.2.2 Système de management de la qualité.....	2
2.2.3 Contexte d'un organisme.....	2
2.2.4 Parties intéressées.....	2
2.2.5 Soutien de la direction.....	2
2.3 Principes de management de la qualité.....	3
2.3.1 Orientation client.....	3
2.3.2 Leadership.....	4
2.3.3 Implication du personnel.....	5
2.3.4 Approche processus.....	6
2.3.5 Amélioration.....	7
2.3.6 Prise de décision fondée sur des preuves.....	8
2.3.7 Management des relations avec les parties intéressées.....	8
2.4 Développement du SMQ en appliquant les concepts fondamentaux et les principes essentiels.....	9
2.4.1 Modèle de SMQ.....	9
2.4.2 Développement d'un SMQ.....	10
2.4.3 Normes de systèmes de management de la qualité, autres systèmes de management et modèles d'excellence.....	10
3 Termes et définitions	11
3.1 Termes relatifs à une personne ou au personnel.....	11
3.2 Termes relatifs à l'organisme.....	12
3.3 Termes relatifs à l'activité.....	14
3.4 Termes relatifs au processus.....	16
3.5 Termes relatifs au système.....	17
3.6 Termes relatifs aux exigences.....	19
3.7 Termes relatifs aux résultats.....	21
3.8 Termes relatifs aux données, aux informations et aux documents.....	24
3.9 Termes relatifs au client.....	26
3.10 Termes relatifs aux caractéristiques.....	27
3.11 Termes relatifs à la détermination.....	28
3.12 Termes relatifs à l'action.....	30
3.13 Termes relatifs à l'audit.....	31
Annexe A (informative) Relations entre les concepts et représentation graphique	35
Bibliographie	49
Index alphabétique des termes	51

Avant-propos

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

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

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

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

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

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

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

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

Introduction

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

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

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

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

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