

ILNAS

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

ILNAS-EN ISO 9004:2018

Management de la qualité - Qualité d'un organisme - Lignes directrices pour obtenir des performances durables (ISO 9004:2018)

Qualitätsmanagement - Qualität einer
Organisation - Anleitung zum Erreichen
nachhaltigen Erfolgs (ISO 9004:2018)

Quality management - Quality of an
organization - Guidance to achieve
sustained success (ISO 9004:2018)

04/2018



Avant-propos national

Cette Norme Européenne EN ISO 9004:2018 a été adoptée comme Norme Luxembourgeoise ILNAS-EN ISO 9004:2018.

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 !

NORME EUROPÉENNE ^{ILNAS-EN ISO 9004:2018} **EN ISO 9004**

EUROPÄISCHE NORM

EUROPEAN STANDARD

Avril 2018

ICS 03.120.10; 03.100.70

Remplace EN ISO 9004:2009

Version Française

Management de la qualité - Qualité d'un organisme - Lignes directrices pour obtenir des performances durables (ISO 9004:2018)

Qualitätsmanagement - Qualität einer Organisation -
Anleitung zum Erreichen nachhaltigen Erfolgs (ISO
9004:2018)

Quality management - Quality of an organization -
Guidance to achieve sustained success (ISO
9004:2018)

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 22 mars 2018.

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 de Serbie, 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: Rue de la Science 23, B-1040 Bruxelles

Sommaire

	Page
Avant-propos européen	3

Avant-propos européen

Le présent document (EN ISO 9004:2018) 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 octobre 2018, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en octobre 2018.

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 ne saurait être tenu pour responsable de l'identification de ces droits de propriété en tout ou partie.

Le présent document remplace l'EN ISO 9004:2009.

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 de Serbie, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.

Notice d'entérinement

Le texte de l'ISO 9004:2018 a été approuvé par le CEN comme EN ISO 9004:2018 sans aucune modification.

Management de la qualité — Qualité d'un organisme — Lignes directrices pour obtenir des performances durables

*Quality management — Quality of an organization — Guidance to
achieve sustained success*

**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2018

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en oeuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

	Page
Avant-propos	v
Introduction	vi
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Qualité d'un organisme et performances durables	1
4.1 Qualité d'un organisme.....	1
4.2 Management des performances durables d'un organisme.....	2
5 Contexte d'un organisme	3
5.1 Généralités.....	3
5.2 Parties intéressées pertinentes.....	3
5.3 Enjeux externes et internes.....	4
6 Identité d'un organisme	4
6.1 Généralités.....	4
6.2 Mission, vision, valeurs et culture.....	5
7 Leadership	5
7.1 Généralités.....	5
7.2 Politique et stratégie.....	6
7.3 Objectifs.....	7
7.4 Communication.....	8
8 Management des processus	8
8.1 Généralités.....	8
8.2 Détermination des processus.....	9
8.3 Responsabilité et autorité relatives aux processus.....	10
8.4 Management des processus.....	10
9 Management des ressources	12
9.1 Généralités.....	12
9.2 Personnel.....	12
9.2.1 Généralités.....	12
9.2.2 Implication du personnel.....	12
9.2.3 Responsabilisation et motivation du personnel.....	13
9.2.4 Compétences du personnel.....	13
9.3 Connaissances organisationnelles.....	14
9.4 Technologie.....	14
9.5 Infrastructure et environnement de travail.....	15
9.5.1 Généralités.....	15
9.5.2 Infrastructure.....	15
9.5.3 Environnement de travail.....	15
9.6 Ressources fournies par des prestataires externes.....	16
9.7 Ressources naturelles.....	16
10 Analyse et évaluation des performances d'un organisme	17
10.1 Généralités.....	17
10.2 Indicateurs de performance.....	17
10.3 Analyse des performances.....	19
10.4 Évaluation des performances.....	19
10.5 Audit interne.....	21
10.6 Auto-évaluation.....	21
10.7 Revues.....	22
11 Amélioration, apprentissage et innovation	22
11.1 Généralités.....	22

11.2	Amélioration	22
11.3	Apprentissage	23
11.4	Innovation	24
11.4.1	Généralités	24
11.4.2	Mise en œuvre	24
11.4.3	Planification et risque	24
Annexe A (informative) Outil d'auto-évaluation		26
Bibliographie		64