GUIDE 72

Lignes directrices pour la justification et l'élaboration de normes de systèmes de management

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO Guide 72:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cecdd9c9-3f1c-4ba3-b9a9-bafd2be2a5e9/iso-guide-72-2001

Première édition 2001

© ISO 2001

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.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO Guide 72:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cecdd9c9-3f1c-4ba3-b9a9-bafd2be2a5e9/iso-guide-72-2001

© ISO 2001

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 du 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.org
Web www.iso.org.

L'édition française a paru en 2002

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos iv

Introduction v

1 Domaine d'application 1

2 Références normatives 2

3 Termes et définitions 2

4 Termes abrégés 4

5 Principes généraux 4

6 Processus d'étude de justification et critères 5
6.1 Généralités 5
6.2 Processus d'étude de justification 5
6.3 Critères de l'étude de justification 6

7 Guide concernant le processus d'élaboration et la structure d'une NSM 7
7.1 Généralités 7
7.2 Élaboration des NSM 8
7.3 Modèle, structure et éléments communs d'une norme sur les systèmes de management 12

Annexe A (informative) **Questions relatives aux critères de justification** 14

Annexe B (informative) **Éléments communs des NSM ISO** 17

Bibliographie 19

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO Guide 72:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cecdd9c9-3f1c-4ba3-b9a9-bafd2be2a5e9/iso-guide-72-2001

© ISO 2001 — Tous droits réservés

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 Guides sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 3.

Les projets de Guides adoptés par le comité ou le groupe responsable sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Guides 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.

Le Guide ISO 72 a été élaboré par le groupe ad hoc *Normes sur les systèmes de management* du Bureau de gestion technique de l'ISO.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Les annexes A et B du présent Guide sont données uniquement à titre d'information.

ISO Guide 72:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cecdd9c9-3f1c-4ba3-b9a9-bafd2be2a5e9/iso-guide-72-2001

© ISO 2001 — Tous droits réservés

Introduction

Les normes ISO sur les systèmes de management sont de plus en plus utilisées de par le monde, par des organismes de tous types et de toutes tailles.

Pour qu'elles demeurent utiles, qu'elles fassent autorité et qu'elles soient respectées, il est essentiel qu'elles reflètent les besoins avérés du marché et qu'elles soient compatibles entre elles, afin de pouvoir être mises en œuvre de concert.

Le Bureau de gestion technique de l'ISO a admis la nécessité de s'assurer de la pertinence pour le marché et de la compatibilité entre elles des normes de systèmes de management, et a reconnu que la tâche serait facilitée si l'on adoptait une méthodologie commune pour la rédaction de ces normes et si l'on traitait de problèmes comme les coûts et bénéfices de ces normes sur le plan économique. Le présent Guide sur la justification et l'élaboration des normes de systèmes de management a donc été élaboré pour compléter les Directives ISO/CEI.

Le présent Guide a pour objet d'aider les personnes chargées de rédiger les normes de systèmes de management, qu'il s'agisse de nouvelles normes ou de révisions, pour que ces normes remplissent les critères essentiels, mentionnés ci-dessus, de pertinence pour le marché et de compatibilité.

Il convient que ces lignes directrices servent à élaborer des normes de systèmes de management qui répondent aux besoins avérés du marché et qui ne soient pas pour le marché une source de contraintes et de complexité.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Il convient que ces lignes directrices servent également à assurer la compatibilité et à améliorer l'alignement entre les normes de systèmes de management, en vue de faciliter leur application combinée par les organismes qui le souhaitent.

ISO Guide 72:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cecdd9c9-3f1c-4ba3-b9a9-bafd2be2a5e9/iso-guide-72-2001

Les comités techniques de l'ISO responsables des normes génériques de systèmes de management sont responsables du maintien de l'intégrité de leurs normes. Ils peuvent établir une politique sectorielle et fournir une assistance pour l'élaboration de normes sectorielles liées à leur domaine d'activité, en complément du présent Guide (comme l'a fait l'ISO/TC 176, par exemple).

© ISO 2001 — Tous droits réservés

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO Guide 72:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cecdd9c9-3f1c-4ba3-b9a9-bafd2be2a5e9/iso-guide-72-2001

Lignes directrices pour la justification et l'élaboration de normes de systèmes de management

1 Domaine d'application

Le présent Guide donne des préconisations dans les domaines suivants:

— justification et évaluation d'un projet de norme sur les systèmes de management dans l'optique de sa pertinence pour le marché;

— méthodologie (processus) d'élaboration et de maintenance (c'est-à-dire passage en revue et révision) de ces normes afin d'assurer leur compatibilité entre elles et d'obtenir un meilleur alignement; et

— terminologie, structure et éléments communs de ces normes afin d'assurer leur compatibilité entre elles, d'obtenir un meilleur alignement et d'en faciliter l'utilisation.

Le présent Guide complète les procédures pour les travaux techniques et la méthodologie d'élaboration des Normes internationales établie par les Directives ISO/CEI.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Le présent Guide établit une distinction entre trois types différents de normes de systèmes de management (NSM), comme suit.

ISO Guide 72:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cecdd9c9-3f1c-4ba3-b9a9-ba1d2be2a5e9/iso-guide-72-2001

— Type A: normes d'exigences relatives aux systèmes de management, génériques et sectorielles.

— Type B: normes guides relatives aux systèmes de management, génériques et sectorielles.

— Type C: normes associées relatives aux systèmes de management.

Le présent Guide s'applique essentiellement aux NSM de type A, mais également à celles de type B.

Il s'applique également aux NSM de type C, à l'exception du paragraphe 7.3 relatif à la structure des NSM et à leurs éléments communs.

Le présent Guide est destiné à être utilisé par tous les membres de l'ISO qui élaborent des normes d'exigences, des normes guides ou des normes associées relatives aux systèmes de management. Il peut également être utilisé par des organismes d'élaboration de normes autres que l'ISO, au niveau régional, national ou international, qui ont l'intention ou sont en train d'élaborer des NSM et/ou des documents comparables.

Il convient de souligner que le présent Guide ne joue pas le rôle d'une NSM intégrée. Il est destiné aux rédacteurs de normes, non aux organismes qui mettent en œuvre des NSM; il n'est pas non plus destiné à être utilisé à des fins de certification.

NOTE 1 Lorsque le terme «norme» est utilisé dans le présent Guide, il s'applique à l'ensemble des publications de l'ISO [Normes internationales, Guides ISO(/CEI), Spécifications techniques, Rapports techniques, Spécifications publiquement disponibles et Accords d'atelier internationaux], sauf s'il est fait référence à un type spécifique de document.

NOTE 2 Dans l'ensemble du présent Guide, l'abréviation NSM est utilisée pour désigner les normes de type A, B et C.

NOTE 3 Lorsque le terme «comité technique (TC)» est utilisé dans le présent Guide, il inclut tous les comités membres de l'ISO qui élaborent des NSM.

© ISO 2001 — Tous droits réservés

2 Références normatives

Les documents normatifs suivants contiennent des dispositions qui, par suite de la référence qui y est faite, constituent des dispositions valables pour le présent Guide. Pour les références datées, les amendements ultérieurs ou les révisions de ces publications ne s'appliquent pas. Toutefois, les parties prenantes aux accords fondés sur le présent Guide sont invitées à rechercher la possibilité d'appliquer les éditions les plus récentes des documents normatifs indiqués ci-après. Pour les références non datées, la dernière édition du document normatif en référence s'applique. Les membres de l'ISO et de la CEI possèdent le registre des Normes internationales en vigueur.

Directives ISO/CEI, Partie 1, 2001, *Procédures pour les travaux techniques*

Directives ISO/CEI, Partie 2, 2001, *Règles de structure et de rédaction des Normes internationales*

Guide ISO/CEI 2:1996, *Normalisation et activités connexes — Vocabulaire général*

ISO 9000:2000, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

ISO 14050:1998, *Management environnemental — Vocabulaire*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent Guide, les termes et définitions donnés dans le Guide ISO/CEI 2, l'ISO 9000, l'ISO 14050, ainsi que les suivants s'appliquent.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

3.1
système de management
système permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs

ISO Guide 72:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cecdd9c9-3f1c-4ba3-b9a9-bafd2be2a5e9/iso-guide-72-2001

[ISO 9000:2000, définition 3.2.2]

NOTE 1 Les organismes utilisent les systèmes de management pour élaborer leurs politiques et les mettre en œuvre en fixant des objectifs et des cibles, et en utilisant les moyens suivants:

— une structure organisationnelle où les rôles, les responsabilités, les autorités, etc. de chacun sont définis;

— des processus systématiques et les ressources associées pour réaliser les objectifs et les cibles;

— une méthodologie de mesure et d'évaluation permettant d'évaluer les performances par rapport aux objectifs et aux cibles, les résultats étant utilisés pour planifier les améliorations du système; et

— un processus de revue permettant de résoudre les problèmes, de reconnaître les opportunités d'amélioration et de procéder à ces améliorations lorsque cela est justifié.

NOTE 2 Tout organisme possède (consciemment ou non, documenté ou non) un système de management global permettant de fixer, de réaliser et de contrôler ses objectifs.

3.2 Normes relatives aux systèmes de management

3.2.1
Type A: norme d'exigences relative aux systèmes de management
norme destinée à mettre sur le marché des spécifications relatives au système de management d'un organisme, afin d'en démontrer la capacité à satisfaire à des exigences internes et externes (par exemple en faisant évaluer cette capacité par des parties internes ou externes)

© ISO 2001 — Tous droits réservés

EXEMPLES

— Normes d'exigences relatives aux systèmes de management (spécifications).

— Normes sectorielles d'exigences relatives aux systèmes de management.

3.2.2
Type B: norme guide relative aux systèmes de management
norme destinée à aider un organisme à appliquer et/ou à améliorer son système de management, en fournissant des lignes directrices additionnelles aux éléments d'une norme de système de management, ou bien document autonome sans équivalence à une norme de système de management.

EXEMPLES

— Guide d'utilisation des normes d'exigences relatives aux systèmes de management (spécifications).

— Guide d'élaboration d'un système de management.

— Guide d'amélioration d'un système de management.

— Normes guides sectorielles relatives aux systèmes de management.

3.2.3
Type C: norme associée relative aux systèmes de management
norme destinée à fournir des informations complémentaires sur des parties spécifiques du système de management ou des Guides sur les techniques associées, en complément des normes de systèmes de management

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

EXEMPLES

ISO Guide 72:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cecdd9c9-3f1c-4ba3-b9a9-bafd2be2a5e9/iso-guide-72-2001

— Documents de terminologie sur les systèmes de management.

— Normes sur l'audit, la documentation, la formation, la surveillance, le mesurage et l'évaluation des performances.

— Normes sur l'étiquetage et l'évaluation du cycle de vie.

3.3
famille de normes relatives aux systèmes de management
famille de NSM
série de normes d'exigences et de normes guides relatives aux systèmes de management (3.2.1 et 3.2.2), et de normes associées relatives aux systèmes de management (3.2.3) élaborées par le même comité technique

3.4
projet de norme relative aux systèmes de management
projet de NSM
projet d'élaboration, de révision ou d'adjonction de nouvelles parties, concernant des normes d'exigences, des normes guides (3.2.1 et 3.2.2) et des normes associées (3.2.3) relatives aux systèmes de management

3.5
compatibilité
⟨entre normes⟩ capacité qu'ont des normes similaires, destinées à être utilisées ensemble dans des conditions spécifiques, à satisfaire aux exigences spécifiées sans provoquer d'interactions inacceptables

NOTE 1 D'après le Guide ISO/CEI 2.

NOTE 2 Dans le cas d'une NSM, "compatibilité" signifie que des éléments communs des normes peuvent être mis en œuvre par des organismes de manière partagée, en totalité ou en partie, sans répétition superflue ni imposition d'exigences conflictuelles. "Compatibilité" ne signifie pas que le texte des éléments communs des normes doit être

© ISO 2001 — Tous droits réservés

identique, bien que cela soit souhaitable dans la mesure du possible. Voir l'ISO/TAG 12, Rapport du Bureau de gestion technique de l'ISO sur la compatibilité avec l'ISO 9000 et l'ISO 14000.

3.6
processus d'étude de justification
processus EJ
processus destiné à justifier et évaluer la pertinence pour le marché des projets de NSM (3.4)

NOTE L'étude de justification initiale est menée par l'auteur d'un projet de NSM. Suite à l'évaluation, et si un amendement est nécessaire, elle constitue la matière du rapport d'évaluation et de recommandation établi par la suite (voir 6.2).

4 Termes abrégés

Pour les besoins du présent Guide, les termes abrégés suivants s'appliquent.

CASCO	comité ISO pour l'évaluation de la conformité
CD	projet de comité (*committee draft*)
DIS	projet de Norme internationale (*draft International Standard*)
EJ	étude de justification
NSM	norme(s) relatives aux systèmes de management (Type A, B et C, comme décrit en 3.2.1 à 3.2.3)
famille de NSM	famille de normes relatives aux systèmes de management (3.3)
projet de NSM	projet de norme relative aux systèmes de management (3.4)
NWI	nouveau sujet d'étude (*new work item*)
PDCA	planification-réalisation-contrôle-action (*Plan-Do-Check-Act*)
SC	sous-comité
TC	comité technique (*technical committee*)
TMB	Bureau de gestion technique de l'ISO (*ISO Technical Management Board*)
WD	avant-projet (*working draft*)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO Guide 72:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cecdd9c9-31fc-4ba3-b9a9-bafd2be2a5e9/iso-guide-72-2001

5 Principes généraux

Les principes généraux suivants constituent un guide pour l'évaluation de la pertinence pour le marché des propositions de nouveaux travaux (article 6) et un guide d'élaboration des normes par l'organisme désigné (article 7), une fois que ces nouveaux travaux ont été acceptés.

Les questions relatives aux critères de justification figurant en annexe A sont fondées sur les principes qui régissent les critères par rapport auxquels il convient d'évaluer les réponses aux questions.

De même, les processus décrits à l'article 7 sont fondés sur les principes qui régissent les critères de vérification et de validation de la NSM réalisée.

© ISO 2001 — Tous droits réservés

Il convient que la préparation, l'élaboration et la révision d'une NSM soient conditionnées par le respect des principes suivants.

Pertinence pour le marché — Il convient qu'une NSM satisfasse aux besoins des utilisateurs primaires et autres parties intéressées, et leur apporte une valeur ajoutée.

Compatibilité — Il convient d'assurer la compatibilité entre différentes NSM et au sein d'une famille de NSM.

Facilité d'emploi — Il convient de garantir que l'utilisateur puisse appliquer facilement une ou plusieurs NSM.

Couverture du sujet — Il convient qu'une NSM couvre un champ d'application suffisamment large pour supprimer ou réduire la nécessité de variantes sectorielles.

Flexibilité — Il convient qu'une NSM soit applicable à des organismes de tous secteurs et cultures concernés et de toutes tailles, et qu'elle n'empêche pas les organismes de se faire concurrence ou de se différencier, ou d'améliorer leurs systèmes de management au-delà de la norme.

Base techniquement saine — Il convient qu'une NSM soit basée sur des pratiques de management éprouvées ou sur des données pertinentes existantes scientifiquement validées.

Compréhension facile — Il convient qu'une NSM soit facile à comprendre, non ambiguë, exempte de biais culturel, facile à traduire et applicable au monde des affaires en général.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Liberté des échanges commerciaux — Il convient qu'une NSM permette la libre circulation des biens et des services conformément aux principes énoncés dans l'accord de l'OMC sur les obstacles techniques aux échanges commerciaux.

ISO Guide 72:2001
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cecdd9c9-3f1c-4ba3-89a9-bafd2be2a5e9/iso-guide-72-2001

Applicabilité de l'évaluation de conformité — Il convient d'évaluer les besoins du marché en matière d'évaluation de conformité par le fabricant lui-même, par le client chez lui ou par un organisme extérieur, ou selon une combinaison de ces trois systèmes. Il convient que la NSM traite clairement de l'utilisabilité pour l'évaluation de conformité dans son domaine d'application. Il convient qu'une NSM facilite les audits conjoints.

Exclusions — Il convient qu'une NSM ne comporte pas de spécifications de produit (ou de service), méthodes d'essai, niveaux de performance (fixation de limites) ou d'autres formes de normalisation concernant les produits fabriqués par l'organisme qui l'applique.

6 Processus d'étude de justification et critères

6.1 Généralités

Le présent article décrit le processus d'étude de justification (EJ) visant à justifier et à évaluer la pertinence pour le marché de la proposition de NSM. L'annexe A contient une série de questions auxquelles il faut répondre lors de l'étude de justification.

6.2 Processus d'étude de justification

Le processus d'étude de justification s'applique à tout projet de NSM et comporte les caractéristiques suivantes:

© ISO 2001 — Tous droits réservés