



PROJET D'AMENDEMENT ISO 9000:2000/DAmD 1

ISO/TC 176/SC 1

Secrétariat: **AFNOR**

Début de vote:
2004-06-24

Vote clos le:
2004-11-24

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION • МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ • ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION

Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire

AMENDEMENT 1

Quality management systems — Fundamentals and vocabulary

AMENDMENT 1

ICS 01.040.03; 03.120.10

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/40c7-726f-406c-937c-af08c1000000/iso-9000-2000-damd-1>

ENQUÊTE PARALLÈLE ISO/CEN

Le Secrétaire général du CEN a informé le Secrétaire général de l'ISO que le présent ISO/DIS couvre un sujet présentant un intérêt pour la normalisation européenne. **Conformément au mode de collaboration sous la direction de l'ISO, tel que défini dans l'Accord de Vienne, une consultation sur cet ISO/DIS a la même portée pour les membres du CEN qu'une enquête au sein du CEN sur un projet de Norme européenne.** En cas d'acceptation de ce projet, un projet final, établi sur la base des observations reçues, sera soumis en parallèle à un vote de deux mois sur le FDIS au sein de l'ISO et à un vote formel au sein du CEN.

Pour accélérer la distribution, le présent document est distribué tel qu'il est parvenu du secrétariat du comité. Le travail de rédaction et de composition de texte sera effectué au Secrétariat central de l'ISO au stade de publication.

To expedite distribution, this document is circulated as received from the committee secretariat. ISO Central Secretariat work of editing and text composition will be undertaken at publication stage.

CE DOCUMENT EST UN PROJET DIFFUSÉ POUR OBSERVATIONS ET APPROBATION. IL EST DONC SUSCEPTIBLE DE MODIFICATION ET NE PEUT ÊTRE CITÉ COMME NORME INTERNATIONALE AVANT SA PUBLICATION EN TANT QUE TELLE.

OUTRE LE FAIT D'ÊTRE EXAMINÉS POUR ÉTABLIR S'ILS SONT ACCEPTABLES À DES FINS INDUSTRIELLES, TECHNOLOGIQUES ET COMMERCIALES, AINSI QUE DU POINT DE VUE DES UTILISATEURS, LES PROJETS DE NORMES INTERNATIONALES DOIVENT PARFOIS ÊTRE CONSIDÉRÉS DU POINT DE VUE DE LEUR POSSIBILITÉ DE DEVENIR DES NORMES POUVANT SERVIR DE RÉFÉRENCE DANS LA RÉGLEMENTATION NATIONALE.

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 9000:2000/DAmD 1](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/040616cc-726f-466e-937c-a0f89161fa11/iso-9000-2000-damd-1)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/040616cc-726f-466e-937c-a0f89161fa11/iso-9000-2000-damd-1>

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.

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

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

Les contrevenants pourront être poursuivis.

Sommaire

Page

Avant-propos.....	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application.....	1
2 Principes essentiels liés aux systèmes de management de la qualité.....	1
2.1 Fondement des systèmes de management de la qualité	1
2.2 Exigences pour les systèmes de management de la qualité et exigences pour les produits.....	1
2.3 Démarche «systèmes de management de la qualité».....	1
2.4 Approche processus	1
2.5 Politique qualité et objectifs qualité	1
2.6 Rôle de la direction au sein du système de management de la qualité.....	1
2.7 Documentation	1
2.7.1 Valeur de la documentation.....	1
2.7.2 Types de documents utilisés dans les systèmes de management de la qualité	1
2.8 Évaluation des systèmes de management de la qualité.....	2
2.8.1 Évaluation des processus au sein du système de management de la qualité	2
2.8.2 Audits du système de management de la qualité	2
2.8.3 Revue du système de management de la qualité.....	2
2.8.4 Autoévaluation	2
2.9 Amélioration continue.....	2
2.10 Rôle des techniques statistiques.....	2
2.11 Systèmes de management de la qualité et autres objets d'un système de management	2
2.12 Relation entre les systèmes de management de la qualité et les modèles d'excellence.....	2
3 Termes et définitions.....	2
3.1 Termes relatifs à la qualité.....	2
3.2 Termes relatifs au management.....	3
3.3 Termes relatifs à l'organisme	3
3.4 Termes relatifs aux processus et aux produits	3
3.5 Termes relatifs aux caractéristiques	3
3.6 Termes relatifs à la conformité.....	3
3.7 Termes relatifs à la documentation	4
3.8 Termes relatifs à l'examen	4
3.9 Termes relatifs à l'audit.....	4
3.10 Termes relatifs à l'assurance de la qualité pour les processus de mesure	6
Annexe A (informative) Méthode utilisée pour élaborer le vocabulaire	8
A.1 Introduction	8
A.2 Contenu d'un élément de vocabulaire et règle de substitution	8
A.3 Relations entre les concepts et représentation graphique	8
A.3.1 Généralités	8
A.3.2 Relation générique.....	8
A.3.3 Relation partitive.....	8
A.3.4 Relation associative	8
A.4 Diagrammes de concepts	8
Bibliographie	16
Index alphabétique	18

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'Amendement 1 à l'ISO 9000:2000 a été élaboré par le comité technique ISO/TC 176, *Management de la qualité et assurance qualité*, sous-comité SC 1, *Concepts et terminologie*.

L'annexe A de la présente Norme internationale est donnée uniquement à titre d'information. Les diagrammes de concepts qui y sont inclus donnent une représentation graphique des relations entre les termes dans des champs notionnels spécifiques relatifs aux systèmes de management de la qualité.

Introduction

Aucune modification

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 9000:2000/Damd 1](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/040616cc-726f-466e-937c-a0f89161fa11/iso-9000-2000-damd-1)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/040616cc-726f-466e-937c-a0f89161fa11/iso-9000-2000-damd-1>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 9000:2000/DAmD 1

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/040616cc-726f-466e-937c-a0f89161fa11/iso-9000-2000-damd-1>

Systemes de management de la qualite — Principes essentiels et vocabulaire — Amendement 1

1 Domaine d'application

Aucune modification

2 Principes essentiels lies aux systemes de management de la qualite

Aucune modification

2.1 Fondement des systemes de management de la qualite

Aucune modification

2.2 Exigences pour les systemes de management de la qualite et exigences pour les produits

Aucune modification

2.3 Demarche «systemes de management de la qualite»

Aucune modification

2.4 Approche processus

Aucune modification

2.5 Politique qualite et objectifs qualite

Aucune modification

2.6 Role de la direction au sein du systeme de management de la qualite

Aucune modification

2.7 Documentation

Aucune modification

2.7.1 Valeur de la documentation

Aucune modification

2.7.2 Types de documents utilises dans les systemes de management de la qualite

Aucune modification

2.8 Évaluation des systèmes de management de la qualité

Aucune modification

2.8.1 Évaluation des processus au sein du système de management de la qualité

Aucune modification

2.8.2 Audits du système de management de la qualité

Aucune modification

2.8.3 Revue du système de management de la qualité

Aucune modification

2.8.4 Autoévaluation

Aucune modification

2.9 Amélioration continue

Aucune modification

2.10 Rôle des techniques statistiques

Aucune modification

2.11 Systèmes de management de la qualité et autres objets d'un système de management

Aucune modification

2.12 Relation entre les systèmes de management de la qualité et les modèles d'excellence

Aucune modification

3 Termes et définitions

Page 7, dernier paragraphe

Remplacer le dernier paragraphe avec le paragraphe suivant :

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, par exemple :

3.9.11

expert technique

<audit> personne apportant à l'**équipe d'audit** (3.9.10) des connaissances ou une expertise spécifiques

3.1 Termes relatifs à la qualité

Page 7, 3.1.2 remplacer la note 3 et la note 4. Ajouter la note 5

3.1.2 exigence

besoin ou attente formulés, habituellement implicites, ou imposés

NOTE 1 «Habituellement implicite» signifie qu'il est d'usage ou de pratique courante pour l'organisme (3.3.1), ses clients (3.3.5) et les autres parties intéressées (3.3.7) de considérer le besoin ou l'attente en question comme implicite.

NOTE 2 Un qualificatif peut être utilisé pour désigner un type spécifique d'exigence, par exemple exigence relative au produit (3.4.2), exigence relative au management de la qualité (3.2.8), exigence du client (3.3.5).

NOTE 3 Une exigence spécifiée est une exigence qui est formulée, par exemple dans un **document** (3.7.2).

NOTE 4 Les exigences peuvent provenir de différentes **parties intéressées**(3.3.7).

NOTE 5 Celle-ci diffère de la définition présente dans les directives ISO/CEI, paragraphe 3.10.1.

Page 8, ajouter le terme et la définition suivante :

3.1.6 Compétence

aptitude démontrée à mettre en oeuvre des connaissances et savoir-faire

NOTE «Le concept de compétence est définie de manière différente dans la norme ISO 19011et IOS/CEI 17024 pour répondre aux besoins spécifiques de ces normes.

3.2 Termes relatifs au management

Aucune modification

3.3 Termes relatifs à l'organisme

[ISO 9000:2000/DAMd 1](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/040616cc-726f-466e-937c-a01891611a11/iso-9000-2000-damd-1)

Page 10, ajouter le terme et la définition suivante :

3.3.8

contrat

accord contractuel

3.4 Termes relatifs aux processus et aux produits

Aucune modification

3.5 Termes relatifs aux caractéristiques

Page 12, remplacer la définition du terme 3.5.3 par la définition suivante :

3.5.3

sûreté de fonctionnement

à définir en reprenant la définition de l'ISO/TC 56. La proposition actuelle étant :

« capacité à exécuter lorsque cela est demandé »

3.6 Termes relatifs à la conformité

Page 12, remplacer la définition du terme 3.6.1 par la définition suivante :

3.6.1

conformité

satisfaction d'une **exigence** (3.1.2)

3.7 Termes relatifs à la documentation

Aucune modification

3.8 Termes relatifs à l'examen

Aucune modification

3.9 Termes relatifs à l'audit

Page 16, 3.9.1 supprimer la note. Ajouter note 1, note 2 note 3 et note 4 suivantes :

3.9.1 audit

processus (3.4.1) systématique, indépendant et documenté en vue d'obtenir des **preuves d'audit** (3.9.3) et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les **critères d'audit** (3.9.2) sont satisfaits.

NOTE 1 Les audits internes, parfois appelés audits de première partie, sont réalisés par, ou pour le compte de l'**organisme** (3.3.1) lui-même pour la revue de direction et d'autres besoins internes. Ils peuvent servir de base à l'autodéclaration de **conformité** (3.6.1) de l'organisme. Dans de nombreux cas et en particulier pour les petits **organismes** (3.3.1), l'indépendance peut être démontrée par l'absence de responsabilité vis-à-vis de l'activité à auditer.

NOTE 2 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** (3.3.1), comme les **clients** (3.3.5), ou d'autres personnes agissant en leur nom. Les audits de tierce partie sont réalisés par des **organismes** (3.3.1) d'audit externes et indépendants tels que les organismes qui octroient l'enregistrement ou la certification de **conformité** (3.6.1) aux **exigences** (3.1.2) de l'ISO 9001 et de l'ISO 14001.

NOTE 3 Lorsque deux ou plusieurs **systèmes de management** (3.2.2) sont audités ensemble, on parle d'audit combiné.

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/040616cc-726f-466e-937c-](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/040616cc-726f-466e-937c-a089161611/iso-9000-2000-damd-1)

NOTE 4 Lorsque deux ou plusieurs **organismes** (3.3.1) d'audit coopèrent pour auditer un seul **audité** (3.9.7), on parle d'audit conjoint.

Page 16, 3.9.2. ajouter la note suivante :

3.9.2 programme d'audit

ensemble d'un ou plusieurs **audits** (3.9.1) planifiés dans un laps de temps et dans un but déterminés

NOTE Un programme d'audit comprend toutes les activités nécessaires pour la planification, l'organisation et la réalisation des **audits** (3.9.1).

Page 16, 3.9.3 remplacer la note 1 par la note 1 suivante :

3.9.3

critères d'audit

ensemble de politiques, **procédures (3.4.5)** ou **exigences (3.1.2)** déterminées

NOTE 1 Les critères d'audit sont la référence vis-à-vis de laquelle les preuves d'**audit (3.9.1)** sont comparées.

NOTE 2 En français, les critères d'audit sont couramment appelés référentiel d'**audit (3.9.1)**.

Page 16, 3.9.4 remplacer la note par :

3.9.4

preuves d'audit

enregistrements (3.7.6), énoncés de faits ou autres **informations (3.7.1)**, qui se rapportent aux **critères d'audit (3.9.3)** et sont vérifiables

NOTE Les preuves d'audit peuvent être qualitatives ou quantitatives.

Page 17, 3.9.5 remplacer la note par :

3.9.5

constats d'audit

résultats de l'évaluation des **preuves d'audit (3.9.4)** recueillies, par rapport aux **critères d'audit (3.9.3)**

NOTE Les constats d'audit peuvent indiquer la **conformité (3.6.1)** ou la **non-conformité (3.6.2)** aux **critères d'audit (3.9.3)** ou des opportunités d'amélioration.

3.9.6

conclusions d'audit

Aucune modification

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/040616cc-726f-466e-937c-029161fa11/iso-9000-2000-damd-1>

Page 17, 3.9.7 ajouter la note suivante :

3.9.7

commanditaire de l'audit

organisme ou personne demandant un **audit (3.9.1)**

NOTE Le commanditaire peut être l'**audité (3.9.8)** ou tout autre **organisme (3.3.1)** qui a le droit réglementaire ou contractuel de demander un **audit (3.9.1)**.

3.9.8

audité

Aucune modification

Page 17, remplacer la définition du terme 3.9.9 par la définition suivante :

3.9.9

auditeur

personne possédant des capacités personnelles et démontrées ainsi que la **compétence (3.1.6)** nécessaire pour réaliser un **audit (3.9.1)**

NOTE Les capacités personnelles appropriées pour un auditeur sont décrits dans la norme ISO 19011.