

Version corrigée  
2015-09-15

Redline version  
compare la Quatrième édition  
à la Troisième édition



---

---

## Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire

*Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

**ITEH STANDARD PREVIEW**  
(standards.iteh.ai)  
Full standard:  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ee197d1-b1d0-4696-95f8-0618ff28b35e/iso-9000-2015>



Numéro de référence  
ISO 9000:redline:2015(F)

### IMPORTANT — PLEASE NOTE

This is a mark-up copy and uses the following colour coding:

- Text example 1 — indicates added text (in green)
- ~~Text example 2~~ — indicates removed text (in red)
- indicates added graphic figure
- indicates removed graphic figure
- 1.x ... — Heading numbers containing modifications are highlighted in yellow in the Table of Contents

All changes in this document have yet to reach consensus by vote and as such should only be used internally for review purposes.

### DISCLAIMER

This Redline version provides you with a quick and easy way to compare the main changes between this edition of the standard and its previous edition. It doesn't capture all single changes such as punctuation but highlights the modifications providing customers with the most valuable information. Therefore it is important to note that this Redline version is not the official ISO standard and that the users must consult with the clean version of the standard, which is the official standard, for implementation purposes.



### 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.....	v
<b>Introduction</b> .....	<b>vi</b>
0.1 Généralités.....	vi
0.2 Principes de management de la qualité.....	vi
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <del>Principes essentiels liés aux systèmes de</del> <b>Concepts fondamentaux et principes du</b> <b>management de la qualité</b> .....	<b>1</b>
2.1 <del>Fondement des systèmes de management de la qualité</del> <b>Généralités</b> .....	<b>1</b>
2.2 <del>Exigences pour les systèmes de management de la qualité et exigences pour les</del> <del>produits</del> <b>Concepts fondamentaux</b> .....	<b>2</b>
2.2.1 Qualité.....	2
2.2.2 Système de management de la qualité.....	2
2.2.3 Contexte d'un organisme.....	3
2.2.4 Parties intéressées.....	3
2.2.5 Soutien de la direction.....	3
2.3 <del>Démarche «systèmes</del> <b>Principes de management de la qualité</b> .....	<b>4</b>
2.3.1 Orientation client.....	4
2.3.2 Leadership.....	5
2.3.3 Implication du personnel.....	6
2.3.4 Approche processus.....	7
2.3.5 Amélioration.....	8
2.3.6 Prise de décision fondée sur des preuves.....	9
2.3.7 Management des relations avec les parties intéressées.....	9
2.4 Approche processus.....	10
2.5 Politique qualité et objectifs qualité.....	11
2.6 Rôle de la direction au sein du système de management de la qualité.....	11
2.7 Documentation.....	12
2.7.1 Valeur de la documentation.....	12
2.7.2 Types de documents utilisés dans les systèmes de management de la qualité.....	12
2.8.2.4 <del>Évaluation des systèmes de management de la qualité</del> <b>Développement du SMQ en</b> <b>appliquant les concepts fondamentaux et les principes essentiels</b> .....	<b>13</b>
2.4.1 Modèle de SMQ.....	13
2.8.1.2.4.2 <del>Évaluation des processus au sein du système de management de la</del> <del>qualité</del> <b>Développement d'un SMQ</b> .....	<b>13</b>
2.8.2 Audits du système de management de la qualité.....	14
2.8.3 Revue du système de management de la qualité.....	14
2.8.4.2.4.3 <del>Autoévaluation</del> <b>Normes de systèmes de management de la qualité, autres</b> <b>systèmes de management et modèles d'excellence</b> .....	<b>14</b>
2.9 Amélioration continue.....	15
2.10 Rôle des techniques statistiques.....	16
2.11 Systèmes de management de la qualité et autres objets d'un système de management.....	16
2.12 Relation entre les systèmes de management de la qualité et les modèles d'excellence.....	16
<b>3</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>17</b>
3.1 Termes relatifs à <del>la qualité</del> <b>une personne ou au personnel</b> .....	<b>17</b>
3.2 Termes relatifs à l'organisme.....	19
<del>3.2.3.3</del> <del>Termes relatifs au management</del> <b>à l'activité</b> .....	<b>20</b>
3.3 Termes relatifs à l'organisme.....	23
3.4 Termes relatifs <del>aux processus et aux produits</del> <b>au processus</b> .....	<b>24</b>
3.5 Termes relatifs <del>aux caractéristiques</del> <b>au système</b> .....	<b>27</b>
3.6 Termes relatifs <del>à la conformité</del> <b>aux exigences</b> .....	<b>29</b>
3.7 Termes relatifs aux résultats.....	32

<del>3.7</del> 3.8	Termes relatifs à <del>la documentation</del> aux données, aux informations et aux documents .....	35
3.9	Termes relatifs au client.....	37
3.10	Termes relatifs aux caractéristiques .....	38
<del>3.9</del> 3.11	.....	
	Termes relatifs à <del>l'examen</del> la détermination .....	39
3.12	Termes relatifs à l'action.....	41
<del>3.9</del> 3.13	.....	
	Termes relatifs à l'audit.....	43
3.10	Termes relatifs au management de la qualité pour les processus de mesure .....	46
<b>Annexe A</b> (informative) <del>Méthode utilisée pour élaborer le vocabulaire</del> <b>Relations entre les concepts et représentation graphique</b> .....		<b>48</b>
<b>Bibliographie</b> .....		<b>68</b>
<b>Index alphabétique des termes</b> .....		<b>69</b>

**ITeH STANDARD PREVIEW**  
(standards.iteh.ai)

Full standard:  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ee19741-b1d0-4696-95f8-0618ff28b35e/iso-9000-2015>

## 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 Normes internationales sont rédigées 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](http://www.iso.org/directives)).

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. 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](http://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](http://www.iso.org/iso/foreword.html)

L'ISO 9000 a été élaborée par le comité 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 troisième quatrième édition annule et remplace la deuxième troisième édition (ISO 9000:2000/2005). Elle incorpore les changements acceptés dans le projet d'amendement ISO/DAM 9000:2004, qui a fait l'objet d'une révision technique.

L'Annexe A inclut les diagrammes de concepts qui donnent une représentation graphique des relations entre les termes dans des champs notionnels spécifiques relatifs aux systèmes de management de la qualité. La présente version corrigée de l'ISO 9000:2015 ne comporte que des modifications rédactionnelles.

## Introduction

### 0.1 Généralités

La famille des normes ISO 9000 énumérées ci-dessous a été élaborée pour aider les organismes, de tous types et de toutes tailles, à mettre en œuvre et à appliquer des systèmes de management de la qualité efficaces.

L'ISO 9000 décrit les principes essentiels des systèmes de management de la qualité et en spécifie la terminologie.

L'ISO 9001 spécifie les exigences relatives à un système de management de la qualité lorsqu'un organisme doit démontrer son aptitude à fournir des produits satisfaisant aux exigences des clients et à la réglementation applicable, et qu'il vise à accroître la satisfaction de ses clients.

L'ISO 9004 fournit des lignes directrices sur l'efficacité et l'efficience du système de management de la qualité. L'objet de cette norme est l'amélioration des performances de l'organisme et la satisfaction des clients et des autres parties intéressées.

L'ISO 19011 fournit des conseils sur l'audit des systèmes de management de la qualité et des systèmes de management environnemental.

Ces normes forment un ensemble cohérent relatif aux systèmes de management de la qualité et facilitent la compréhension mutuelle dans le cadre des échanges commerciaux nationaux et internationaux.

### 0.2 Principes de management de la qualité

Diriger et faire fonctionner un organisme avec succès nécessite de l'orienter et de le contrôler méthodiquement et en transparence. Le succès peut résulter de la mise en œuvre et de l'entretien d'un système de management conçu pour une amélioration continue des performances tout en répondant aux besoins de toutes les parties intéressées. Le management d'un organisme inclut le management de la qualité parmi d'autres disciplines de management.

Huit principes de management de la qualité ont été identifiés, qui peuvent être utilisés par la direction pour mener l'organisme vers de meilleures performances.

#### a) Orientation client

Les organismes dépendent de leurs clients, il convient donc qu'ils en comprennent les besoins présents et futurs, qu'ils satisfassent leurs exigences et qu'ils s'efforcent d'aller au-devant de leurs attentes.

#### b) Leadership

Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme. Il convient qu'ils créent et maintiennent un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme.

#### c) Implication du personnel

Les personnes à tous les niveaux sont l'essence même d'un organisme et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme.

#### d) Approche processus

Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.

#### e) Management par approche système

Identifier, comprendre et gérer des processus corrélés comme un système contribue à l'efficacité et à l'efficience de l'organisme à atteindre ses objectifs.

**f) ~~Amélioration continue~~**

~~Il convient que l'amélioration continue de la performance globale d'un organisme soit un objectif permanent de l'organisme.~~

**g) ~~Approche factuelle pour la prise de décision~~**

~~Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations.~~

**h) ~~Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs~~**

~~Un organisme et ses fournisseurs sont interdépendants et des relations mutuellement bénéfiques augmentent les capacités des deux organismes à créer de la valeur.~~

~~Ces huit principes de management de la qualité constituent la base des normes de systèmes de management de la qualité de la famille ISO 9000.~~

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](http://www.iso.org/iso/terminology_used_in_iso_9000_family.pdf)

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

Full standard:  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ee19741-b1d0-4696-95f8-0618ff28b35e/iso-9000-2015>



# Systemes de management de la qualite — Principes essentiels et vocabulaire

## 1 Domaine d'application

La presente Norme internationale decrit les principes essentiels des systemes de concepts fondamentaux et les principes du management de la qualite, objet de la famille des normes ISO 9000, et en definit les termes associes, qui sont applicables a toutes les entites suivantes:

La presente Norme internationale est applicable

- a) ~~aux organismes cherchant a progresser~~ organismes recherchant des performances durables par la mise en oeuvre d'un systeme de management de la qualite;
  - clients cherchant a s'assurer de l'aptitude d'un organisme a fournir regulierement des produits et services conformes a leurs exigences;
- b) ~~aux organismes qui cherchent~~ organismes cherchant a s'assurer que leurs fournisseurs satisferont leur chaine d'approvisionnement satisfera leurs exigences relatives aux produits et services;
- c) ~~aux utilisateurs des produits,~~
- d) ~~aux personnes concernees~~ organismes et parties interessees cherchant a ameliorer la communication par une comprehension mutuelle de la terminologie utilisee du vocabulaire utilise dans le domaine du management de la qualite (par exemple fournisseurs, clients, autorites reglementaires);
- e) ~~aux personnes internes ou externes a l'organisme, qui evaluent ou auditent le systeme de management de la qualite en termes de~~ organismes charges de l'evaluation de la conformite aux exigences de l'ISO 9001 (par exemple auditeurs, autorites reglementaires, organismes de certification/enregistrement);
- f) ~~aux personnes internes ou externes a l'organisme qui donnent des conseils ou fournissent une formation sur le systeme de~~ prestataires assurant une formation, une evaluation ou fournissant des conseils dans le domaine du management de la qualite qui lui convient;
- g) ~~aux personnes qui elaborent~~ personnes elaborant des normes apparentees.

La presente Norme internationale specifie les termes et definitions s'appliquant a toutes les normes relatives au management de la qualite et aux systemes de management de la qualite elaborees par l'ISO/TC 176.

## 2 Principes essentiels lies aux systemes de Concepts fondamentaux et principes du management de la qualite

### 2.1 Fondement des systemes de management de la qualite Generalites

Les systemes de management de la qualite peuvent aider les organismes a accroitre la satisfaction de leurs clients.

Les clients exigent des produits dont les caracteristiques repondent a leurs besoins et a leurs attentes. Ces besoins et attentes sont exprimes dans des specifications de produits et designes globalement par l'expression «exigences des clients». Les exigences des clients peuvent etre specifiees contractuellement par le client ou peuvent etre determinees par l'organisme lui-meme. Dans chacun de ces cas, c'est le client qui, en definitive, determine l'acceptabilite du produit. Les besoins et attentes des clients n'etant

~~pas figés, et du fait de la pression de la concurrence et des avancées technologiques, les organismes sont amenés à améliorer leurs produits et processus de manière continue.~~ concepts et principes de management de la qualité décrits dans la présente Norme internationale offrent à l'organisme la possibilité de relever les défis d'un environnement profondément différent de celui qui existait ces dernières décennies. Le contexte dans lequel opère à présent un organisme est caractérisé par une évolution accélérée, une mondialisation des marchés et l'émergence du savoir et de la connaissance en tant que ressource principale. L'impact de la qualité va au-delà de la satisfaction du client: elle peut également avoir un impact direct sur l'image de l'organisme.

~~La démarche qui s'appuie sur un système de management de la qualité incite les organismes à analyser les exigences des clients, à définir les processus qui contribuent à la réalisation d'un produit acceptable pour le client et à en maintenir la maîtrise. Une société est mieux éduquée et plus exigeante, rendant ainsi les parties intéressées de plus en plus influentes. En fournissant les concepts et principes fondamentaux devant être utilisés dans le développement d'un système de management de la qualité peut fournir le cadre d'amélioration continue permettant d'accroître la probabilité de satisfaire ses clients et les autres parties intéressées. Il apporte, à l'organisme et à ses clients, la confiance en son aptitude à fournir des produits qui satisfont inmanquablement aux exigences.~~(SMQ), la présente Norme internationale propose une manière d'appréhender l'organisme de façon plus globale.

Il convient de considérer tous les concepts, principes et leurs corrélations comme un tout et non de façon isolée. Aucun concept ou principe individuel n'est plus important qu'un autre. Il est essentiel de trouver en permanence le juste équilibre dans leur application.

## ~~2.2 Exigences pour les systèmes de management de la qualité et exigences pour les produits~~ Concepts fondamentaux

~~La famille des normes ISO 9000 fait la distinction entre des exigences concernant les systèmes de management de la qualité et les exigences concernant les produits.~~

~~Les exigences relatives aux systèmes de management de la qualité sont spécifiées dans l'ISO 9001. Ces exigences sont génériques et s'appliquent à des organismes de tous les secteurs industriels ou économiques, quelle que soit la catégorie de produit proposée. L'ISO 9001 ne présente pas d'exigences concernant les produits.~~

~~Les exigences concernant les produits peuvent être spécifiées par les clients, par l'organisme qui anticipe les exigences des clients ou par la réglementation. Ces exigences, et dans certains cas les processus associés, peuvent être incluses par exemple dans des spécifications techniques, des normes de produits, des normes de processus, des accords contractuels et la réglementation.~~

### 2.2.1 Qualité

Un organisme axé sur la qualité favorise une culture se traduisant par un comportement, des attitudes, des activités et des processus qui fournissent de la valeur par la satisfaction des besoins et attentes des clients et autres parties intéressées pertinentes.

La qualité des produits et services d'un organisme est déterminée par la capacité à satisfaire les clients et par l'impact prévu et imprévu sur les parties intéressées pertinentes.

La qualité des produits et services inclut non seulement leur fonction et performances prévues, mais aussi la valeur et le bénéfice perçus par le client.

### 2.2.2 Système de management de la qualité

Un SMQ comprend les activités par lesquelles l'organisme identifie ses objectifs et détermine les processus et les ressources nécessaires pour obtenir les résultats escomptés.

Le SMQ gère les processus et leurs interactions, et les ressources nécessaires pour fournir de la valeur et obtenir les résultats pour les parties intéressées pertinentes.

Le SMQ permet à la direction d'optimiser l'utilisation des ressources en tenant compte des conséquences de leur décision à court terme et à long terme.

Un SMQ fournit les moyens d'identifier les actions permettant de traiter les conséquences prévues et imprévues dans la réalisation du produit et du service.

### 2.2.3 Contexte d'un organisme

La compréhension du contexte de l'organisme est un processus. Ce processus détermine les facteurs ayant une influence sur la finalité, les objectifs et la pérennité de l'organisme. Il prend en compte des facteurs internes tels que les valeurs, la culture, les connaissances et la performance de l'organisme. Il prend également en compte des facteurs externes tels que les environnements juridique, technologique, concurrentiel, commercial, culturel, social et économique.

La finalité d'un organisme peut être exprimée, par exemple, par sa vision, sa mission, ses politiques et ses objectifs.

### 2.2.4 Parties intéressées

Le concept de parties intéressées s'étend au-delà du seul client. Il est important de prendre en compte toutes les parties intéressées pertinentes.

Une partie du processus de compréhension du contexte de l'organisme consiste à identifier ses parties intéressées. Les parties intéressées pertinentes sont celles qui présentent un risque significatif pour la pérennité de l'organisme si leurs besoins et attentes ne sont pas satisfaits. Les organismes définissent les résultats qu'ils doivent fournir à ces parties intéressées pertinentes pour réduire ce risque.

Les organismes suscitent, obtiennent et conservent l'appui des parties intéressées pertinentes dont dépend leur succès.

### 2.2.5 Soutien de la direction

#### 2.2.5.1 Généralités

Un soutien de la direction en faveur du SMQ et une implication du personnel permettent:

- la mise à disposition des ressources humaines et autres ressources adéquates;
- la surveillance des processus et des résultats;
- la détermination et l'évaluation des risques et des opportunités;
- la mise en œuvre d'actions appropriées.

Une acquisition, un déploiement, un maintien, une valorisation et une utilisation responsables des ressources aident l'organisme à atteindre ses objectifs.

#### 2.2.5.2 Ressources humaines

Le personnel est une ressource essentielle au sein de l'organisme. Les performances de l'organisme dépendent de la façon dont se comporte le personnel au sein du système dans lequel il travaille.

Au sein d'un organisme, l'implication et l'adhésion du personnel sont liées à une compréhension commune de la politique qualité et des résultats escomptés par l'organisme.

#### 2.2.5.3 Compétences

Un SMQ est plus efficace lorsque tous les employés comprennent et appliquent le savoir-faire, la formation initiale et professionnelle et l'expérience requis pour assumer leurs rôles et responsabilités. Il incombe à la direction d'offrir au personnel des opportunités de développer ces compétences nécessaires.

#### 2.2.5.4 Sensibilisation

La sensibilisation peut être considérée comme acquise lorsque le personnel comprend ses responsabilités et la façon dont ses actions contribuent à la réalisation des objectifs de l'organisme.

#### 2.2.5.5 Communication

Une communication interne (c'est-à-dire à tous les niveaux de l'organisme) et externe (c'est-à-dire avec les parties intéressées pertinentes) planifiée et efficace renforce l'implication du personnel et sa compréhension:

- du contexte de l'organisme;
- des besoins et attentes des clients et autres parties intéressées pertinentes;
- du SMQ.

### 2.3 Démarche «systèmes» **Principes de management de la qualité**

~~Une démarche permettant de développer et de mettre en œuvre un système de management de la qualité comporte plusieurs étapes, telles que~~

- ~~a) détermination des besoins et attentes des clients et des autres parties intéressées;~~
- ~~b) établissement de la politique qualité et des objectifs qualité de l'organisme;~~
- ~~c) détermination des processus et responsabilités nécessaires pour atteindre les objectifs qualité;~~
- ~~d) détermination et fourniture des ressources nécessaires pour atteindre les objectifs qualité;~~
- ~~e) définition des méthodes permettant de mesurer l'efficacité et l'efficience de chaque processus;~~
- ~~f) mise en œuvre de ces méthodes pour mesurer l'efficacité et l'efficience de chaque processus;~~
- ~~g) détermination des moyens permettant d'empêcher les non-conformités et d'en éliminer les causes;~~
- ~~h) établissement et application d'un processus d'amélioration continue du système de management de la qualité.~~

~~Cette démarche peut également être appliquée pour entretenir et améliorer un système de management de la qualité existant.~~

~~Un organisme qui adopte l'approche ci-dessus crée la confiance dans la capacité de ses processus et la qualité de ses produits, tout en se dotant d'une base pour l'amélioration continue. Cela peut mener à une plus grande satisfaction des clients et des autres parties intéressées ainsi qu'au succès de l'organisme.~~

#### 2.3.1 Orientation client

##### 2.3.1.1 Énoncé

Le principal objectif du management de la qualité est de satisfaire aux exigences des clients et de s'efforcer d'aller au-devant de leurs attentes.

##### 2.3.1.2 Fondement

Des performances durables sont obtenues lorsqu'un organisme obtient et conserve la confiance des clients et des autres parties intéressées pertinentes. Chaque aspect de l'interaction avec les clients offre une opportunité de créer plus de valeur pour le client. Comprendre les besoins présents et futurs des clients et des autres parties intéressées contribue aux performances durables de l'organisme.

### 2.3.1.3 Bénéfices

Les bénéfices potentiels sont notamment les suivants:

- augmentation de la valeur pour le client;
- augmentation de la satisfaction du client;
- amélioration de la fidélité du client;
- amélioration de l'activité commerciale récurrente;
- amélioration de l'image de l'organisme;
- élargissement du panel des clients;
- augmentation des ventes et des parts de marché.

### 2.3.1.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

- identifier les clients directs et indirects pour lesquels l'organisme est créateur de valeur;
- comprendre les besoins et attentes, présents et futurs, des clients;
- lier les objectifs de l'organisme aux besoins et attentes des clients;
- communiquer les besoins et attentes des clients à tous les niveaux de l'organisme;
- planifier, concevoir, développer, produire, fournir et supporter les produits et services de manière à répondre aux besoins et attentes des clients;
- mesurer et surveiller la satisfaction du client et prendre les mesures appropriées;
- déterminer les besoins et attentes des parties intéressées pertinentes susceptibles d'avoir une incidence sur la satisfaction du client et prendre les mesures appropriées;
- gérer activement les relations avec les clients afin d'obtenir des performances durables.

## 2.3.2 Leadership

### 2.3.2.1 Énoncé

A tous les niveaux, les dirigeants établissent la finalité et les orientations et créent des conditions dans lesquelles le personnel est impliqué pour atteindre les objectifs qualité de l'organisme.

### 2.3.2.2 Fondement

L'établissement de la finalité et des orientations et l'implication du personnel permettent à un organisme d'aligner ses stratégies, politiques, processus et ressources afin d'atteindre ses objectifs.

### 2.3.2.3 Bénéfices

Les bénéfices potentiels sont notamment les suivants:

- augmentation de l'efficacité et de l'efficience à atteindre les objectifs qualité de l'organisme;
- meilleure coordination des processus de l'organisme;
- amélioration de la communication entre les différents niveaux et fonctions de l'organisme;