

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 9000:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ee19741-b1d0-4696-95f8-0618ff28b35e/iso-9000-2015)

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



Numéro de référence
ISO 9000:2015(F)

© ISO 2015

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 9000:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ee19741-b1d0-4696-95f8-0618ff28b35e/iso-9000-2015)

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



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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 9000:2015

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

Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale décrit les concepts fondamentaux et les principes du management de la qualité qui sont applicables à toutes les entités suivantes:

- organismes recherchant des performances durables par la mise en œuvre d'un système de management de la qualité;
- clients cherchant à s'assurer de l'aptitude d'un organisme à fournir régulièrement des produits et services conformes à leurs exigences;
- organismes cherchant à s'assurer que leur chaîne d'approvisionnement satisfera leurs exigences relatives aux produits et services;
- organismes et parties intéressées cherchant à améliorer la communication par une compréhension mutuelle du vocabulaire utilisé dans le domaine du management de la qualité;
- organismes chargés de l'évaluation de la conformité aux exigences de l'ISO 9001;
- prestataires assurant une formation, une évaluation ou fournissant des conseils dans le domaine du management de la qualité;
- personnes élaborant des normes apparentées.

La présente Norme internationale spécifie les termes et définitions s'appliquant à toutes les normes relatives au management de la qualité et aux systèmes de management de la qualité élaborées par l'ISO/TC 176.

2 Concepts fondamentaux et principes du management de la qualité

2.1 Généralités

Les 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 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 (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 Concepts fondamentaux

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 Principes de management de la qualité

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; [ISO 9000:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ee19741-b1d0-4696-95f8-0618128655c/iso-9000-2015)
- mesurer et surveiller la satisfaction du client et prendre les mesures appropriées; <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ee19741-b1d0-4696-95f8-0618128655c/iso-9000-2015>
- 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;

- développement et amélioration de la capacité de l'organisme et de son personnel à fournir les résultats escomptés.

2.3.2.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

- communiquer la mission, la vision, la stratégie, les politiques et les processus de l'organisme au sein de l'organisme et à tous les niveaux;
- créer et soutenir des valeurs partagées, des modèles de comportement en termes d'équité et d'éthique à tous les niveaux de l'organisme;
- établir une culture de confiance et d'intégrité;
- encourager l'engagement dans la qualité à tous les niveaux de l'organisme;
- s'assurer que les dirigeants, à tous les niveaux, sont des exemples positifs pour le personnel de l'organisme;
- s'assurer que le personnel dispose des ressources, de la formation et de l'autorité nécessaires pour agir de façon responsable;
- motiver, encourager et reconnaître la contribution du personnel.

2.3.3 Implication du personnel

2.3.3.1 Énoncé

Un personnel compétent, habilité et impliqué à tous les niveaux de l'organisme est essentiel pour améliorer la capacité de l'organisme à créer et fournir de la valeur.

2.3.3.2 Fondement

Pour gérer un organisme de façon efficace et efficiente, il est important de respecter et d'impliquer l'ensemble du personnel à tous les niveaux. La reconnaissance, l'habilitation et l'amélioration des compétences facilitent l'implication du personnel dans l'atteinte des objectifs qualité de l'organisme.

2.3.3.3 Bénéfices

Les bénéfices potentiels sont notamment les suivants:

- meilleure compréhension des objectifs qualité de l'organisme par le personnel de l'organisme et amélioration de la motivation à les atteindre;
- plus forte implication du personnel dans les activités d'amélioration;
- amélioration du développement personnel, des initiatives et de la créativité;
- amélioration de la satisfaction du personnel;
- amélioration de la confiance et de la collaboration à tous les niveaux de l'organisme;
- amélioration de l'intérêt porté aux valeurs partagées et à la culture à tous les niveaux de l'organisme.

2.3.3.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

- communiquer avec le personnel pour faciliter la compréhension de l'importance de leur contribution individuelle;

- encourager la collaboration à tous les niveaux de l'organisme;
- faciliter les discussions ouvertes et le partage des connaissances et de l'expérience;
- permettre au personnel de déterminer les freins dans l'atteinte des performances et de prendre des initiatives sans crainte;
- identifier et reconnaître la contribution, l'apprentissage et l'amélioration du personnel;
- permettre une auto-évaluation des performances par rapport à des objectifs personnels;
- réaliser des enquêtes afin d'évaluer la satisfaction du personnel, communiquer les résultats et prendre les décisions appropriées.

2.3.4 Approche processus

2.3.4.1 Énoncé

Des résultats cohérents et prévisibles sont obtenus de manière plus efficace et efficiente lorsque les activités sont comprises et gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système cohérent.

2.3.4.2 Fondement

Le SMQ est constitué de processus corrélés. Comprendre comment des résultats sont obtenus par ce système permet à un organisme d'optimiser le système et ses performances.

2.3.4.3 Bénéfices

Les bénéfices potentiels sont notamment les suivants:

- plus grande aptitude à porter ses efforts sur les processus clés et opportunités d'amélioration;
- résultats cohérents et prévisibles au moyen d'un système de processus alignés avec les orientations stratégiques;
- optimisation des performances par un management efficace des processus, une utilisation efficiente des ressources et une réduction des obstacles interfonctionnels;
- possibilité pour l'organisme d'assurer la confiance des parties intéressées en ce qui concerne sa cohérence, son efficacité et son efficience.

2.3.4.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

- définir les objectifs du système et les processus nécessaires pour les atteindre;
- définir les autorités, les responsabilités et les obligations relatives au management des processus;
- comprendre les capacités de l'organisme et déterminer les contraintes en matière de ressources avant d'agir;
- déterminer les interdépendances entre processus et analyser l'effet des modifications de processus individuels sur l'ensemble du système;
- gérer les processus et leurs interrelations comme un système pour atteindre les objectifs qualité de l'organisme de manière efficace et efficiente;
- s'assurer de la disponibilité des informations nécessaires pour mettre en œuvre et améliorer les processus et pour surveiller, analyser et évaluer les performances du système dans son ensemble;

- gérer les risques susceptibles d'avoir une incidence sur les éléments de sortie des processus et les résultats globaux du SMQ.

2.3.5 Amélioration

2.3.5.1 Énoncé

Le succès d'un organisme repose sur une volonté constante d'amélioration.

2.3.5.2 Fondement

L'amélioration est essentielle pour qu'un organisme conserve ses niveaux de performance actuels, réagisse à toute variation du contexte interne et externe et crée de nouvelles opportunités.

2.3.5.3 Bénéfices

Les bénéfices potentiels sont notamment les suivants:

- amélioration de la performance des processus, de la capacité de l'organisme et de la satisfaction des clients;
- amélioration de la recherche et de la détermination des causes profondes, suivies d'actions préventives et correctives;
- plus grande aptitude à anticiper et réagir à des risques et à des opportunités internes et externes;
- meilleure prise en compte de l'amélioration aussi bien progressive que par rupture;
- meilleure utilisation de l'apprentissage à des fins d'amélioration;
- accroissement de l'effort d'innovation.

2.3.5.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

- encourager la définition d'objectifs d'amélioration à tous les niveaux de l'organisme;
- instruire et former le personnel à tous les niveaux sur la façon d'appliquer les outils et méthodes de base pour atteindre les objectifs d'amélioration;
- s'assurer que le personnel est compétent pour promouvoir et réaliser avec succès les projets d'amélioration;
- développer et déployer des processus pour mettre en œuvre les projets d'amélioration à tous les niveaux de l'organisme;
- suivre, passer en revue et auditer la planification, la mise en œuvre, la réalisation et les résultats des projets d'amélioration;
- prendre en compte l'amélioration dans le développement de produits et services et de processus, nouveaux ou modifiés;
- identifier et reconnaître l'amélioration.

2.3.6 Prise de décision fondée sur des preuves

2.3.6.1 Énoncé

Les décisions fondées sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont davantage susceptibles de produire les résultats escomptés.

2.3.6.2 Fondement

La prise de décision peut être un processus complexe et elle comporte toujours une certaine incertitude. Elle implique souvent de multiples types et sources de données d'entrée, ainsi que leur interprétation qui peut être subjective. Il est important de comprendre les relations de cause à effet et les conséquences involontaires possibles. L'analyse des faits, des preuves et des données conduit à une plus grande objectivité et à une plus grande confiance dans la prise de décision.

2.3.6.3 Bénéfices

Les bénéfices potentiels sont notamment les suivants:

- amélioration des processus décisionnels;
- amélioration de l'évaluation de la performance des processus et de l'aptitude à atteindre les objectifs;
- amélioration de l'efficacité et de l'efficience opérationnelles;
- plus grande aptitude à passer en revue, remettre en question et changer les opinions et les décisions;
- plus grande aptitude à démontrer l'efficacité de décisions antérieures.

2.3.6.4 Actions possibles

ISO 9000:2015

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ee19741-b1d0-4696-95f8-](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ee19741-b1d0-4696-95f8-0618ff28b35e/iso-9000-2015)

Les actions possibles comprennent:

[0618ff28b35e/iso-9000-2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ee19741-b1d0-4696-95f8-0618ff28b35e/iso-9000-2015)

- déterminer, mesurer et surveiller des indicateurs clés pour démontrer les performances de l'organisme;
- assurer la disponibilité de toutes les données nécessaires auprès des personnes concernées;
- s'assurer que les données et les informations sont suffisamment exactes, fiables et sûres;
- analyser et évaluer les données et les informations à l'aide de méthodes appropriées;
- s'assurer, si nécessaire, que les personnes sont compétentes pour analyser et évaluer les données;
- prendre des décisions et entreprendre des actions fondées sur des preuves, tout en tenant compte de l'expérience et de l'intuition.

2.3.7 Management des relations avec les parties intéressées

2.3.7.1 Énoncé

Pour obtenir des performances durables, les organismes gèrent leurs relations avec les parties intéressées pertinentes, telles que les prestataires.

2.3.7.2 Fondement

Les parties intéressées pertinentes ont une influence sur les performances d'un organisme. Des performances durables sont plus susceptibles d'être obtenues lorsque l'organisme gère ses relations avec toutes les parties intéressées de manière à optimiser leur impact sur ses performances. La gestion des relations avec ses réseaux de prestataires et de partenaires a une importance particulière.

2.3.7.3 Bénéfices

Les bénéfices potentiels sont notamment les suivants:

- amélioration des performances de l'organisme et de ses parties intéressées pertinentes par la prise en compte des opportunités et des contraintes liées à chaque partie intéressée;
- compréhension commune des objectifs et des valeurs par les parties intéressées;
- augmentation de la capacité à créer de la valeur pour les parties intéressées par le partage des ressources et des compétences et par le management des risques liés à la qualité;
- meilleure gestion de la chaîne d'approvisionnement assurant un flux stable de produits et services.

2.3.7.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

- identifier les parties intéressées pertinentes (telles que prestataires, partenaires, clients, investisseurs, employés ou la société dans son ensemble) et leur relation avec l'organisme;
- identifier et hiérarchiser les relations avec les parties intéressées qui doivent être gérées;
- établir des relations qui équilibrent les gains à court terme et les considérations à long terme;
- mettre en commun et partager les informations, l'expertise et les ressources avec les parties intéressées pertinentes;
- mesurer les performances et assurer le cas échéant un retour d'information sur les performances aux parties intéressées afin d'accroître les initiatives en matière d'amélioration;
- mettre en place une collaboration en matière d'activités de développement et d'amélioration avec les prestataires, les partenaires et les autres parties intéressées;
- encourager et reconnaître les améliorations et les résultats obtenus par les prestataires et les partenaires.

2.4 Développement du SMQ en appliquant les concepts fondamentaux et les principes essentiels

2.4.1 Modèle de SMQ

2.4.1.1 Généralités

Les organismes partagent de nombreuses caractéristiques avec les êtres humains en tant qu'organisme social vivant et apprenant. Tous deux sont adaptatifs et comprennent des systèmes, processus et activités interactifs. Pour s'adapter à leur contexte changeant, chacun d'eux doit être en mesure d'évoluer. Les organismes innovent souvent pour obtenir des améliorations par rupture. Le modèle de SMQ d'un organisme reconnaît que les systèmes, processus et activités ne peuvent pas tous être prédéterminés; par conséquent, il est nécessaire qu'il soit souple et adaptable aux complexités du contexte de l'organisme.

2.4.1.2 Système

Les organismes cherchent à comprendre le contexte interne et le contexte externe pour identifier les besoins et attentes des parties intéressées pertinentes. Ces informations sont utilisées dans le développement du SMQ pour atteindre la pérennité de l'organisme. Les éléments de sortie d'un processus peuvent être les éléments d'entrée d'autres processus et sont liés dans le réseau global. Bien qu'ils semblent souvent être constitués de processus similaires, chaque organisme et son SMQ sont uniques.