
**Industries du pétrole, de la pétrochimie et
du gaz naturel — Systèmes de
management de la qualité spécifiques au
secteur — Exigences pour les
organismes de fourniture de produits et
services**

iTeh STANDARD PREVIEW

*Petroleum, petrochemical and natural gas industries — Sector-specific
quality management systems — Requirements for product and service
supply organizations*

ISO/TS 29001:2010

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c7c47065-8580-4149-83ee-ccb54cf66cc2/iso-ts-29001-2010>



iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO/TS 29001:2010

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c7c47065-8580-4149-83ee-ccb54cf66cc2/iso-ts-29001-2010>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2010

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

Version française parue en 2012

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	vi
Introduction.....	vii
1 Domaine d'application	1
1.1 Généralités	1
1.1.1 Domaine d'application — Exigences supplémentaires	1
1.2 Périmètre d'application.....	2
1.2.1 Périmètre d'application — Exigences supplémentaires	2
2 Références normatives.....	2
3 Termes et définitions	2
3.1 Termes et définitions des industries du pétrole, de la pétrochimie et du gaz naturel.....	3
4 Système de management de la qualité	4
4.1 Exigences générales.....	4
4.1.1 Processus externalisés — Exigences supplémentaires	4
4.2 Exigences relatives à la documentation	5
4.2.1 Généralités	5
4.2.2 Manuel qualité.....	5
4.2.2.1 Manuel qualité — Exigences supplémentaires.....	5
4.2.3 Maîtrise des documents.....	6
4.2.3.1 Maîtrise des documents — Exigences supplémentaires.....	6
4.2.3.2 Maîtrise des modifications des documents — Exigences supplémentaires.....	6
4.2.4 Maîtrise des enregistrements.....	6
4.2.4.1 Maîtrise des enregistrements — Exigences supplémentaires.....	7
5 Responsabilité de la direction	7
5.1 Engagement de la direction	7
5.2 Écoute client	7
5.3 Politique qualité.....	8
5.3.1 Politique qualité — Exigences supplémentaires	8
5.4 Planification	8
5.4.1 Objectifs qualité.....	8
5.4.2 Planification du système de management de la qualité.....	8
5.5 Responsabilité, autorité et communication.....	9
5.5.1 Responsabilité et autorité	9
5.5.2 Représentant de la direction	9
5.5.3 Communication interne	9
5.6 Revue de direction	10
5.6.1 Généralités	10
5.6.1.1 Généralités — Exigences supplémentaires	10
5.6.2 Éléments d'entrée de la revue.....	10
5.6.3 Éléments de sortie de la revue.....	11
6 Management des ressources	11
6.1 Mise à disposition des ressources.....	11
6.2 Ressources humaines	11
6.2.1 Généralités	11
6.2.2 Compétence, sensibilisation et formation.....	12
6.2.2.1 Formation — Exigences supplémentaires	12
6.3 Infrastructures	12
6.4 Environnement de travail.....	13

7	Réalisation du produit.....	13
7.1	Planification de la réalisation du produit	13
7.1.1	Planification de la réalisation du produit — Exigences supplémentaires	14
7.2	Processus relatifs aux clients	14
7.2.1	Détermination des exigences relatives au produit.....	14
7.2.2	Revue des exigences relatives au produit	14
7.2.2.1	Revue des exigences relatives au produit — Exigences supplémentaires	15
7.2.3	Communication avec les clients	15
7.3	Conception et développement	15
7.3.1	Planification de la conception et du développement.....	15
7.3.1.1	Planification de la conception et du développement — Exigences supplémentaires.....	15
7.3.1.2	Documentation de la conception — Exigences supplémentaires	16
7.3.2	Éléments d'entrée de la conception et du développement	16
7.3.2.1	Éléments d'entrée de la conception et du développement — Exigences supplémentaires.....	16
7.3.3	Éléments de sortie de la conception et du développement	16
7.3.3.1	Éléments de sortie de la conception et du développement — Exigences supplémentaires.....	17
7.3.4	Revue de la conception et du développement	17
7.3.4.1	Revue de la conception et du développement — Exigences supplémentaires	17
7.3.5	Vérification de la conception et du développement.....	17
7.3.6	Validation de la conception et du développement.....	17
7.3.7	Maîtrise des modifications de la conception et du développement.....	18
7.3.7.1	Maîtrise des modifications de la conception et du développement — Exigences supplémentaires.....	18
7.4	Achats	18
7.4.1	Processus d'achat	18
7.4.1.1	Processus d'achat — Exigences supplémentaires.....	18
7.4.1.2	Critères de sélection, d'évaluation et de réévaluation des fournisseurs — Exigences supplémentaires.....	19
7.4.1.3	Processus du fournisseur nécessitant une validation — Exigences supplémentaires	19
7.4.2	Informations relatives aux achats.....	19
7.4.2.1	Informations relatives aux achats — Exigences supplémentaires	19
7.4.3	Vérification du produit acheté.....	20
7.4.3.1	Vérification du produit acheté — Exigences supplémentaires	20
7.5	Production et préparation du service.....	20
7.5.1	Maîtrise de la production et de la préparation du service.....	20
7.5.1.1	Maîtrise de la production et de la préparation du service — Exigences supplémentaires.....	20
7.5.1.2	Maîtrise des processus — Exigences supplémentaires	20
7.5.2	Validation des processus de production et de préparation du service	21
7.5.2.1	Validation des processus de production et de préparation du service — Exigences supplémentaires.....	21
7.5.3	Identification et traçabilité	21
7.5.3.1	Identification et traçabilité — Exigences supplémentaires	22
7.5.3.2	Maintenance et remplacement des éléments d'identification et de traçabilité — Exigences supplémentaires.....	22
7.5.3.3	État du produit — Exigences supplémentaires	22
7.5.4	Propriété du client	22
7.5.4.1	Propriété du client — Exigences supplémentaires	22
7.5.5	Préservation du produit	22
7.5.5.1	Préservation du produit — Exigences supplémentaires	22
7.5.5.2	Évaluation périodique des stocks — Exigences supplémentaires.....	23
7.6	Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure	23
7.6.1	Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure — Exigences supplémentaires	23
7.6.2	Conditions liées à l'environnement — Exigences supplémentaires	24
8	Mesurage, analyse et amélioration	24
8.1	Généralités	24
8.2	Surveillance et mesurage	24

8.2.1	Satisfaction du client	24
8.2.2	Audit interne	25
8.2.2.1	Audit interne — Exigences supplémentaires	25
8.2.2.2	Délais de réponse — Exigences supplémentaires	25
8.2.3	Surveillance et mesure des processus	25
8.2.4	Surveillance et mesure du produit	26
8.2.4.1	Surveillance et mesure du produit — Exigences supplémentaires	26
8.2.4.2	Contrôle d'acceptation — Exigences supplémentaires	26
8.3	Maîtrise du produit non conforme	26
8.3.1	Libération ou acceptation par dérogation d'un produit non conforme — Exigences supplémentaires	27
8.3.2	Analyse de non-conformité dans des conditions d'utilisation — Exigences supplémentaires	27
8.3.3	Notification au client — Exigences supplémentaires	27
8.4	Analyse des données	27
8.4.1	Analyse des données — Exigences supplémentaires	28
8.5	Amélioration	28
8.5.1	Amélioration continue	28
8.5.2	Action corrective	28
8.5.2.1	Action corrective — Exigences supplémentaires	28
8.5.2.2	Délais de réponse — Exigences supplémentaires	28
8.5.3	Action préventive	29
8.5.3.1	Action préventive — Exigences supplémentaires	29
	Bibliographie	30

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO/TS 29001:2010](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c7c47065-8580-4149-83ee-ccb54cf66cc2/iso-ts-29001-2010)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c7c47065-8580-4149-83ee-ccb54cf66cc2/iso-ts-29001-2010>

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.

Dans d'autres circonstances, en particulier lorsqu'il existe une demande urgente du marché, un comité technique peut décider de publier d'autres types de documents normatifs:

Une ISO/PAS ou ISO/TS fait l'objet d'un examen après trois ans afin de décider si elle est confirmée pour trois nouvelles années, révisée pour devenir une Norme internationale, ou annulée. Lorsqu'une ISO/PAS ou ISO/TS a été confirmée, elle fait l'objet d'un nouvel examen après trois ans qui décidera soit de sa transformation en Norme internationale soit de son annulation.

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'ISO/TS 29001 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 67, *Matériel, équipement et structures en mer pour les industries pétrolière, pétrochimique et du gaz naturel*.

Cette troisième édition annule et remplace la deuxième édition (ISO/TS 29001:2007), qui constitue une révision mineure.

Dans cette troisième édition de l'ISO/TS 29001, le texte encadré est bien celui de l'ISO 9001:2008 sans aucune altération et est bien reproduit dans son intégralité. Aucun changement n'a été effectué en ce qui concerne les textes non encadrés.

La quatrième édition de l'ISO 9001 annule et remplace la troisième édition (ISO 9001:2000), qui a été modifiée pour clarifier des éléments du texte et améliorer la compatibilité avec l'ISO 14001:2004.

Le titre de l'ISO 9001 a été révisé dans la troisième édition et ne comporte plus le terme «assurance de la qualité». Cela illustre le fait que les exigences relatives au système de management de la qualité, spécifiées dans la troisième édition de l'ISO 9001, concernent l'assurance de la qualité d'un produit, mais visent également à accroître la satisfaction des clients.

Introduction

0.1 Généralités

ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité — Exigences

Introduction

0.1 Généralités

Il est souhaitable que l'adoption d'un système de management de la qualité relève d'une décision stratégique de l'organisme. La conception et la mise en œuvre d'un système de management de la qualité tiennent compte

- a) de l'environnement de l'organisme, des modifications de cet environnement ou des risques associés à cet environnement,
- b) de besoins variables,
- c) d'objectifs particuliers,
- d) des produits fournis,
- e) des processus mis en œuvre,
- f) de la taille et de la structure de l'organisme.

La présente Norme internationale ne vise ni l'uniformité des structures des systèmes de management de la qualité, ni l'uniformité de la documentation.

Les exigences en matière de système de management de la qualité spécifiées dans la présente Norme internationale sont complémentaires aux exigences relatives aux produits. Les informations sous forme de «NOTE» sont fournies pour clarifier l'exigence associée ou en faciliter la compréhension.

La présente Norme internationale peut être utilisée aussi bien par l'organisme en interne que par des parties externes, y compris des organismes de certification, pour évaluer sa capacité à satisfaire aux exigences des clients, les exigences légales et réglementaires applicables au produit, ainsi que les exigences de l'organisme lui-même.

Les principes de management de la qualité présentés dans l'ISO 9000 et l'ISO 9004 ont été pris en compte au cours du développement de la présente Norme internationale.

NOTE La présente Spécification technique ne traite pas de sujets concurrentiels ou commerciaux, tels que les prix, les garanties ou autres dispositions à l'appui d'objectifs commerciaux.

0.2 Approche processus

ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité — Exigences

0.2 Approche processus

La présente Norme internationale encourage l'adoption d'une approche processus lors du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration de l'efficacité d'un système de management de la qualité, afin d'accroître la satisfaction des clients par le respect de leurs exigences.

Pour qu'un organisme fonctionne de manière efficace, il doit identifier et gérer de nombreuses activités corrélées. Une activité ou un ensemble d'activités utilisant des ressources et géré de manière à permettre la transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie peut être considéré comme un processus. L'élément de sortie d'un processus constitue souvent l'élément d'entrée du processus suivant.

L'«approche processus» désigne l'application d'un système de processus au sein d'un organisme, ainsi que l'identification, les interactions et le management de ces processus en vue d'obtenir le résultat souhaité.

L'un des avantages de l'approche processus est la maîtrise permanente qu'elle permet sur les relations entre les processus individuels au sein du système de processus, ainsi que sur leurs combinaisons et interactions.

Lorsqu'elle est utilisée dans un système de management de la qualité, cette approche souligne l'importance

- a) de comprendre et de remplir les exigences,
- b) de considérer les processus en termes de valeur ajoutée,
- c) de mesurer la performance et l'efficacité des processus,
- d) d'améliorer en permanence les processus sur la base de mesures objectives.

Le modèle de système de management de la qualité basé sur les processus, présenté sur la Figure 1, illustre les relations entre les processus décrits dans les Articles 4 à 8. Cette figure montre le rôle significatif joué par les clients lors de la définition des exigences en tant qu'éléments d'entrée. La surveillance de la satisfaction des clients exige l'évaluation des informations concernant la perception des clients sur le niveau de réponse de l'organisme à leurs exigences. Le modèle présenté sur la Figure 1 couvre toutes les exigences de la présente Norme internationale, mais il ne présente pas les processus à un niveau détaillé.

NOTE De plus, le concept de la «roue de Deming» [désigné en anglais par «Plan-Do-Check-Act» (PDCA)] s'applique à tous les processus. La roue de Deming peut être décrite succinctement comme suit.

Planifier: établir les objectifs et les processus nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences des clients et aux politiques de l'organisme.

Faire: mettre en œuvre les processus.

Vérifier: surveiller et mesurer les processus et le produit par rapport aux politiques, objectifs et exigences du produit, et rendre compte des résultats.

Agir: entreprendre les actions pour améliorer en permanence les performances des processus.

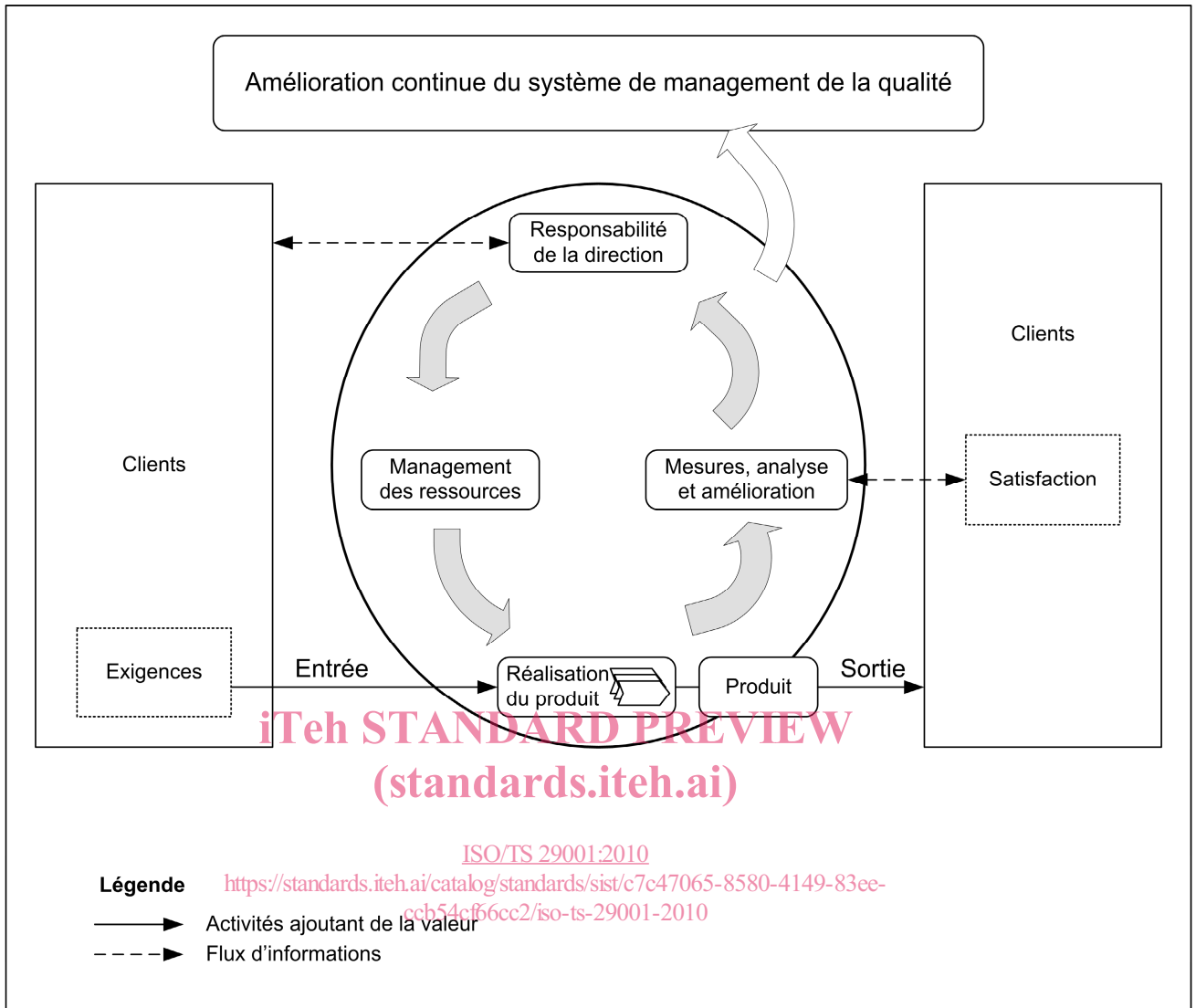


Figure 1 — Modèle d'un système de management de la qualité basé sur les processus

0.3 Relation avec l'ISO 9004

ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité — Exigences

0.3 Relations avec l'ISO 9004

L'ISO 9001 et l'ISO 9004 sont des normes de système de management de la qualité élaborées de manière à se compléter l'une l'autre; elles peuvent cependant être utilisées séparément.

L'ISO 9001 spécifie les exigences pour un système de management de la qualité qui peuvent être utilisées par les organismes en interne ou à des fins de certification ou contractuelles. Elle porte essentiellement sur l'efficacité du système de management de la qualité à satisfaire aux exigences des clients.

Au moment de la publication de la présente Norme internationale, l'ISO 9004 est en cours de révision. L'édition révisée de l'ISO 9004 fournira des lignes directrices relatives au management des performances durables pour tout organisme dans un environnement complexe, exigeant et en perpétuelle évolution. L'ISO 9004 fournit une perspective sur le management par la qualité plus large que celle de l'ISO 9001. Elle traite des besoins et attentes de toutes les parties intéressées et de leur satisfaction par le biais de l'amélioration continue et systématique des performances de l'organisme. Cependant, elle n'est pas destinée à être utilisée dans un cadre réglementaire, contractuel ou de conception.

NOTE L'ISO 9004:2009 a maintenant été publiée et a annulé et remplacé l'ISO 9004:2000.

0.4 Compatibilité avec d'autres systèmes de management

ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité — Exigences

0.4 Compatibilité avec d'autres systèmes de management

Lors de l'élaboration de la présente Norme internationale, les dispositions de l'ISO 14001:2004 ont été prises en considération comme il convient dans le but de renforcer la compatibilité des deux normes au profit des utilisateurs. L'Annexe A montre la correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004.

La présente Norme internationale ne comporte pas d'exigences spécifiques relatives à d'autres systèmes de management, tels que le management environnemental, le management de l'hygiène et de la sécurité au travail, la gestion financière ou le management des risques. Toutefois, la présente Norme internationale permet à un organisme d'aligner ou d'intégrer son propre système de management de la qualité avec les exigences de système de management correspondantes. Il est possible pour un organisme d'adapter son (ses) système(s) de management existant(s) afin d'établir un système de management de la qualité satisfaisant aux exigences de la présente Norme internationale.

NOTE Pour la présente Spécification technique, l'Annexe A, telle que décrite ci-dessus, n'est pas fournie et n'est pas considérée comme une partie de la présente Spécification technique. Si la comparaison de l'ISO 9001:2008 et de l'ISO 14001:2004 est nécessaire, le lecteur est encouragé à passer en revue l'Annexe A de l'ISO 9001:2008 référencé.

0.5 Objectif de la présente Spécification technique

L'objectif de la présente Spécification technique est l'élaboration d'un système de management de la qualité qui prévoit une amélioration continue, en mettant l'accent sur la prévention des défauts ainsi que sur la réduction des variations et des gaspillages dans la chaîne d'approvisionnement et chez les prestataires de services.

La présente Spécification technique, associée aux exigences applicables spécifiques du client, définit pour ceux qui y souscrivent les exigences fondamentales du système de management de la qualité.

La présente Spécification technique permet d'éviter le recours à de multiples audits de certification et fournit une approche commune permettant de définir un système de management de la qualité pour les industries du pétrole, de la pétrochimie et du gaz naturel.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/TS 29001:2010](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c7c47065-8580-4149-83ee-ccb54cf66cc2/iso-ts-29001-2010)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c7c47065-8580-4149-83ee-ccb54cf66cc2/iso-ts-29001-2010>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/TS 29001:2010

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c7c47065-8580-4149-83ee-ccb54cf66cc2/iso-ts-29001-2010>

Industries du pétrole, de la pétrochimie et du gaz naturel — Systèmes de management de la qualité spécifiques au secteur — Exigences pour les organismes de fourniture de produits et services

1 Domaine d'application

1.1 Généralités

ISO 9001:2008, Systèmes de management de la qualité — Exigences

Introduction

La présente Norme internationale spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité lorsqu'un organisme

- a) doit démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables,
- b) vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration continue du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.

NOTE 1 Dans la présente Norme internationale, le terme «produit» s'applique:

- a) au produit destiné à, ou exigé par, un client,
- b) à tout élément issu des processus de réalisation de produits.

NOTE 2 L'expression «legal requirement» recouvre en anglais le concept, utilisé dans la présente Norme internationale, d'exigence légale et réglementaire.

1.1.1 Domaine d'application — Exigences supplémentaires

La présente Spécification technique définit le système de management de la qualité pour les organismes de fourniture de produits et de services des industries du pétrole, de la pétrochimie et du gaz naturel.

Chaque texte encadré est celui de l'ISO 9001:2008 originale sans aucune altération et reproduit dans son intégralité. Les exigences supplémentaires spécifiques du secteur des industries du pétrole, de la pétrochimie et du gaz naturel ne sont pas encadrées.