



**Norme  
internationale**

**ISO 10012**

**Management de la qualité —  
Exigences pour les systèmes de  
management de la mesure**

*Quality management — Requirements for measurement  
management systems*

**Deuxième édition  
2026-02**

**iTeh Standards**  
**(<https://standards.itih.ai>)**  
**Document Preview**

ISO 10012:2026

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/68d91995-184a-4f02-8067-1570557f99a9/iso-10012-2026>

**iTeh Standards**  
**(<https://standards.itih.ai>)**  
**Document Preview**

ISO 10012:2026

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/68d91995-184a-4f02-8067-1570557f99a9/iso-10012-2026>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2026

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée 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 401 • Ch. de Blandonnet 8  
CH-1214 Vernier, Genève  
Tél.: +41 22 749 01 11  
E-mail: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

# Sommaire

Page

<b>Avant-propos</b>	<b>v</b>
<b>Introduction</b>	<b>vi</b>
<b>1 Domaine d'application</b>	<b>1</b>
<b>2 Références normatives</b>	<b>1</b>
<b>3 Termes et définitions</b>	<b>1</b>
<b>4 Contexte de l'organisme</b>	<b>6</b>
4.1 Comprendre l'organisme et son contexte	6
4.2 Comprendre les besoins et attentes des parties intéressées	7
4.3 Déterminer le domaine d'application du système de management de la mesure	7
4.4 Système de management de la mesure	7
<b>5 Leadership</b>	<b>8</b>
5.1 Leadership et engagement	8
5.2 Politique de management de la mesure	9
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	9
5.4 Orientation client	9
<b>6 Planification</b>	<b>10</b>
6.1 Actions pour traiter les risques et les opportunités	10
6.2 Objectifs du management de la mesure et planification pour les atteindre	10
6.3 Planification des changements	11
<b>7 Support</b>	<b>11</b>
7.1 Ressources	11
7.1.1 Généralités	11
7.1.2 Personnes	11
7.1.3 Installations et conditions ambiantes	12
7.1.4 Moyen de mesure	12
7.1.5 Connaissances organisationnelles	12
7.2 Compétences	12
7.3 Sensibilisation	13
7.4 Communication	13
7.5 Informations documentées	14
7.5.1 Généralités	14
7.5.2 Création et mise à jour des informations documentées	14
7.5.3 Maîtrise des informations documentées	14
<b>8 Réalisation</b>	<b>15</b>
8.1 Planification et maîtrise	15
8.1.1 Généralités	15
8.1.2 Management du risque opérationnel	15
8.2 Exigences relatives aux processus de mesure	16
8.2.1 Généralités	16
8.2.2 Communication avec les clients	16
8.2.3 Détermination des exigences relatives aux processus de mesure	16
8.2.4 Revue des exigences des clients en matière de processus de mesure	17
8.2.5 Modifications des exigences relatives aux processus de mesure	17
8.3 Conception et développement de processus de mesure	17
8.3.1 Généralités	17
8.3.2 Planification de la conception et du développement	18
8.3.3 Éléments d'entrée de la conception et du développement	19
8.3.4 Maîtrise de la conception et du développement	20
8.3.5 Éléments de sortie de la conception et du développement	21
8.3.6 Modifications de la conception et du développement	23
8.4 Maîtrise des processus, produits et services de mesure fournis par des prestataires externes	24

8.4.1	Généralités.....	24
8.4.2	Type et étendue de la maîtrise.....	24
8.4.3	Informations à l'attention des prestataires externes.....	25
8.5	Mise en œuvre des processus de mesure.....	26
8.5.1	Maîtrise des processus de mesure.....	26
8.5.2	Identification et traçabilité.....	28
8.5.3	Propriété des clients ou des prestataires externes.....	28
8.5.4	Préservation.....	29
8.5.5	Activités après livraison relatives au processus de mesure.....	29
8.5.6	Maîtrise des modifications.....	29
8.6	Communication des résultats du processus de mesure.....	29
8.6.1	Dispositions prévues pour la communication des résultats.....	29
8.6.2	Informations documentées relatives à la communication des résultats.....	30
8.7	Maîtrise des éléments de sortie non conformes.....	30
8.7.1	Traitement des éléments de sortie non conformes.....	30
8.7.2	Informations documentées.....	31
9	<b>Évaluation des performances</b> .....	<b>31</b>
9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation.....	31
9.1.1	Généralités.....	31
9.1.2	Satisfaction du client.....	32
9.1.3	Analyse et évaluation.....	32
9.2	Audit interne.....	32
9.2.1	Généralités.....	32
9.2.2	Programme d'audit interne.....	33
9.3	Revue de direction.....	33
9.3.1	Généralités.....	33
9.3.2	Éléments d'entrée de la revue de direction.....	33
9.3.3	Résultats de la revue de direction.....	34
10	<b>Amélioration</b> .....	<b>34</b>
10.1	Amélioration continue.....	34
10.1.1	Amélioration du système de management de la mesure.....	34
10.1.2	Amélioration du processus de mesure.....	34
10.2	Non-conformité et action corrective.....	35
	<b>Annexe A (informative) Optimisation des intervalles d'étalonnage</b> .....	<b>36</b>
	<b>Annexe B (informative) Incertitude de mesure</b> .....	<b>41</b>
	<b>Annexe C (informative) Risque et règles de la décision de mesure</b> .....	<b>43</b>
	<b>Bibliographie</b> .....	<b>47</b>

## 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](http://www.iso.org/directives)).

L'ISO attire l'attention sur le fait que la mise en application du présent document peut entraîner l'utilisation d'un ou de plusieurs brevets. L'ISO ne prend pas position quant à la preuve, à la validité et à l'applicabilité de tout droit de brevet revendiqué à cet égard. À la date de publication du présent document, l'ISO n'avait pas reçu notification qu'un ou plusieurs brevets pouvaient être nécessaires à sa mise en application. Toutefois, il y a lieu d'avertir les responsables de la mise en application du présent document que des informations plus récentes sont susceptibles de figurer dans la base de données de brevets, disponible à l'adresse [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets). L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié tout ou partie de tels droits de propriété.

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 nature volontaire des normes, 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 [www.iso.org/avant-propos](http://www.iso.org/avant-propos).

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 3, *Techniques de soutien*, en collaboration avec le comité technique CEN/SS F20, *Assurance de la qualité*, du Comité européen de normalisation (CEN) conformément à l'Accord de coopération technique entre l'ISO et le CEN (Accord de Vienne).

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 10012:2003), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications sont les suivantes:

- le document a été restructuré pour suivre la structure harmonisée des normes de systèmes de management;
- les paragraphes ont été largement révisés pour répondre aux besoins des parties intéressées.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse [www.iso.org/fr/members.html](http://www.iso.org/fr/members.html).

## Introduction

Le présent document est destiné à aider les organismes qui ont mis en place un système de management de la mesure ou qui envisagent le faire, en fournissant le cadre nécessaire aux organismes pour concevoir, tenir à jour et améliorer en permanence un système de management de la mesure.

Il s'agit d'une révision majeure de l'ISO 10012:2003, dont l'objectif est d'établir les bases pour permettre à un organisme de mettre en œuvre et d'améliorer un système de management de la mesure pour l'application complète des processus de mesure au sein de l'organisme (voir la [Figure 1](#)).

Le principal objectif d'un système de management de la mesure est de renforcer la confiance dans la validité et la fiabilité des résultats de mesure et de garantir l'aptitude à assurer la mesure des produits et/ou services fournis par l'organisme au niveau de qualité requis. Cela implique notamment de gérer les risques associés aux processus de mesure qui peuvent produire des résultats de mesure incorrects susceptibles de compromettre la qualité des produits et/ou des services d'un organisme.

Un système de management de la mesure peut être mis en œuvre dans la conception et le développement, les essais, la surveillance et la production de résultats de mesure valides. Il apporte également aux organismes la base nécessaire pour démontrer la conformité aux exigences du système de management de la mesure.

Le présent document peut être utilisé dans tous les secteurs industriels nécessitant un système de management de la mesure et vient compléter les exigences de l'ISO 9001, de l'ISO 14001 ou des autres normes relatives aux systèmes de management.

La mise en œuvre d'un système de management pour la confirmation de la validité des mesures est une décision importante pour un organisme qui souhaite mettre en place un système de management de la mesure robuste, capable d'assurer un niveau constant de qualité de mesure pour ses produits et services.

(<https://standards.iteh.ai>)  
Document Preview

ISO 10012:2026

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/68d91995-184a-4f02-8067-1570557f99a9/iso-10012-2026>

# Management de la qualité — Exigences pour les systèmes de management de la mesure

## 1 Domaine d'application

Le présent document spécifie les exigences relatives aux systèmes de management de la mesure lorsqu'un organisme:

- a) est tenu de démontrer sa capacité à garantir en permanence la confiance dans la validité et la fiabilité de ses résultats de mesure et donc à fournir un niveau constant de qualité de mesure pour ses produits et services;
- b) cherche à s'appuyer sur des résultats de mesure fiables et valides, utiles pour améliorer la satisfaction des clients et mettre en œuvre efficacement les processus de son système de management de la mesure;
- c) met en œuvre des processus dans le cadre d'un système de management de la mesure qui permettent de mieux se conformer aux exigences des clients ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires.

Toutes les exigences du présent document sont génériques. Le présent document s'applique à tout organisme, quel que soit son type ou sa taille, ou aux produits et services qu'il fournit. Cela inclut les organismes qui fabriquent des produits et assurent des services d'ingénierie (à l'exception des services d'étalonnage et d'essai inclus dans le domaine d'application de l'ISO/IEC 17025).

Le présent document n'a pas pour intention de se substituer aux exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais spécifiées dans l'ISO/IEC 17025 ni d'ajouter des exigences à ces dernières.

NOTE Pour les organismes qui exploitent des laboratoires d'essai et d'étalonnage internes, la compétence de ces fonctions peut être évaluée conformément à l'ISO/IEC 17025.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/68d91995-184a-4f02-8067-1570557f99a9/iso-10012-2026>

## 2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

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

ISO 17034, *Exigences générales pour la compétence des producteurs de matériaux de référence*

ISO/IEC Guide 99, *Vocabulaire international de métrologie — Concepts fondamentaux et généraux et termes associés (VIM)*

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et les définitions de l'ISO 9000 et l'ISO/IEC Guide 99 ainsi que les suivants s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

— ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>