
**Systèmes de management de la
qualité — Gestion d'un organisme
pour des résultats qualité —
Recommandations pour réaliser des
bénéfices économiques et financiers**

*Quality management systems — Managing an organization for
quality results — Guidance for realizing financial and economic
benefits*

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

ISO 10014:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/c8dc9524-fc94-44d9-bede-b51bf66567ec/iso-10014-2021>



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

ISO 10014:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/c8dc9524-fc94-44d9-bede-b51bf66567ec/iso-10014-2021>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2021

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
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Approche descendante structurée pour réaliser des bénéfices économiques et financiers 3	
4.1 Vue générale.....	3
4.2 Approche descendante structurée.....	4
4.2.1 Généralités.....	4
4.2.2 Étape 1 — Analyse des résultats.....	4
4.2.3 Étape 2 — Analyse des processus.....	6
4.2.4 Revue et approbation des résultats des actions mises en œuvre.....	7
Annexe A (informative) Bénéfices économiques et financiers, indicateurs connexes et relations avec les principes de management de la qualité	8
Annexe B (informative) Exemples d'une approche structurée pour l'amélioration des performances métiers	11
Annexe C (informative) Outil d'auto-évaluation	17
Annexe D (informative) Application des exigences relatives au système de management de la qualité	19
Bibliographie	20

Document Preview

ISO 10014:2021

<https://standards.itech.ai/catalog/standards/iso/c8dc9524-fc94-44d9-bede-b51bf66567ec/iso-10014-2021>

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 attirée 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 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 le lien suivant: www.iso.org/iso/fr/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*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 10014:2006), qui a fait l'objet d'une révision technique. Elle intègre également le Rectificatif technique ISO 10014:2006/Cor 1:2007.

Par rapport à l'édition précédente, les principales modifications sont les suivantes:

- intégration des modifications apportées aux principes de management de la qualité, justification et concepts de l'ISO 9001:2015;
- mise en correspondance avec l'ISO 9001:2015 et complément à l'ISO 9004:2018;
- simplification du contenu du document, notamment eu égard à la terminologie et à la structure, pour le rendre plus compréhensible et applicable par les parties intéressées, principalement la direction.

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.