
Management de la qualité — Recommandations pour l'engagement du personnel

Quality management — Guidance for people engagement

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

ISO 10018:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/874fbdc3-435e-43be-9774-fcfd4f9c6de1/iso-10018-2020>



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

ISO 10018:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/874fbdc3-435e-43be-9774-fcfd4f9c6de1/iso-10018-2020>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2020

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
Fax: +41 22 749 09 47
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 Contexte de l'organisme et culture de la qualité	1
4.1 Éléments à prendre en compte	1
4.2 Relation à l'ISO 9001 ainsi qu'à d'autres normes et systèmes de management de la qualité	2
4.3 Actions possibles	2
4.4 Bénéfices potentiels	2
5 Leadership	2
5.1 Éléments à prendre en compte	2
5.2 Relation à l'ISO 9001 ainsi qu'à d'autres normes et systèmes de management de la qualité	3
5.3 Actions possibles	3
5.4 Bénéfices potentiels	4
6 Planification et stratégie	4
6.1 Éléments à prendre en compte	4
6.2 Relation à l'ISO 9001 ainsi qu'à d'autres normes et systèmes de management de la qualité	5
6.3 Actions possibles	5
6.4 Bénéfices potentiels	6
7 Connaissances et sensibilisation	6
7.1 Éléments à prendre en compte	6
7.2 Relation à l'ISO 9001 ainsi qu'à d'autres normes et systèmes de management de la qualité	7
7.3 Actions possibles	7
7.4 Bénéfices potentiels	7
8 Compétences	7
8.1 Éléments à prendre en compte	7
8.2 Relation à l'ISO 9001 ainsi qu'à d'autres normes et systèmes de management de la qualité	8
8.3 Actions possibles	8
8.4 Bénéfices potentiels	9
9 Amélioration	9
9.1 Éléments à prendre en compte	9
9.2 Relation à l'ISO 9001 ainsi qu'à d'autres normes et systèmes de management de la qualité	9
9.3 Actions possibles	9
9.4 Bénéfices potentiels	9
Bibliographie	11