
**Lignes directrices pour la sélection de
consultants en systèmes de management
de la qualité et pour l'utilisation de leurs
services**

*Guidelines for the selection of quality management system consultants
and use of their services*

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai



PDF — Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

© ISO 2005

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

Publié en Suisse

Sommaire

Page

1	Domaine d'application	1
2	Références normatives	1
3	Termes et définitions	1
4	Sélection d'un consultant en systèmes de management de la qualité	2
4.1	Éléments d'entrée relatifs au processus de sélection	2
4.2	Compétences du consultant en systèmes de management de la qualité	3
4.3	Considérations d'ordre déontologique	7
5	Utilisation des services du consultant en systèmes de management de la qualité	7
5.1	Services du consultant	7
5.2	Contrat des services du consultant	8
5.3	Considérations utiles sur les services du consultant	8
	Annexe A (informative) Activités types des consultants de système de management de la qualité ...	9
	Annexe B (informative) Évaluation des consultants en systèmes de management de la qualité	12
	Bibliographie	14

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

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.

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 10019 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 3, *Techniques de soutien*.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Introduction

Dans le cadre des systèmes de management de la qualité, certains organismes choisissent d'en confier sa réalisation à leur propre personnel, alors que d'autres utilisent les services de consultants externes. La sélection d'un consultant revêt un caractère important pour l'organisme, dans la mesure où il assure que le système de management de la qualité qui en résulte soit capable d'atteindre les objectifs fixés par l'organisme de la manière la plus efficiente et la plus rentable. Même lorsqu'un organisme utilise les services d'un consultant en systèmes de management de la qualité, l'implication et l'engagement de la direction de l'organisme au plus haut niveau est un facteur clé pour la réalisation d'un système de management de la qualité.

La présente Norme internationale a pour objet de fournir des lignes directrices sur les facteurs à prendre en compte lors de la sélection d'un consultant en systèmes de management de la qualité. Elle peut être utilisée par des organismes pour la sélection d'un consultant en systèmes de management de la qualité capable de satisfaire aux besoins, aux attentes et aux objectifs spécifiques de réalisation du système de management de la qualité. Elle peut être également utilisée

- a) par des consultants en systèmes de management de la qualité, en tant que lignes directrices pour les services de conseils en matière de systèmes de management de la qualité, et
- b) par des organismes de conseils, pour la sélection des consultants en systèmes de management de la qualité.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale fournit des lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services.

Elle est destinée à assister les organismes lors de la sélection d'un consultant en systèmes de management de la qualité. Elle fournit des lignes directrices sur le processus d'évaluation des compétences d'un consultant en systèmes de management de la qualité et fournit des éléments permettant de s'assurer que les besoins et les attentes de l'organisme, relatifs aux services fournis par le consultant, seront satisfaits.

NOTE 1 La présente Norme internationale n'est pas destinée à être utilisée à des fins de certification.

NOTE 2 La présente Norme internationale traite de la réalisation du système de management de la qualité, mais elle peut également être utilisée pour la réalisation de tout autre système de management si elle est adaptée de manière appropriée.

2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application 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 9000:2000, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 9000 ainsi que les suivants s'appliquent.

3.1

réalisation du système de management de la qualité

processus d'établissement, de documentation, de mise en œuvre, d'entretien et d'amélioration continue d'un système de management de la qualité

NOTE La réalisation du système de management de la qualité peut comprendre les éléments suivants:

- a) l'identification des processus nécessaires au système de management de la qualité et leur application dans tout l'organisme;
- b) la détermination de la séquence et de l'interaction des processus identifiés;
- c) la détermination des critères et des méthodes nécessaires pour assurer l'efficacité du fonctionnement et de la maîtrise des processus identifiés;
- d) l'assurance de la disponibilité des ressources et des informations nécessaires au fonctionnement et à la surveillance des processus identifiés;
- e) la surveillance, la mesure et l'analyse des processus identifiés;
- f) la mise en œuvre des actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et l'amélioration continue des processus identifiés.