



**Norme
internationale**

ISO 9000

**Management de la qualité —
Principes essentiels et vocabulaire**

Quality management — Fundamentals and vocabulary

**Cinquième édition
2026-05**

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai



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
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	v
Introduction	vi
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
3.1 Termes relatifs à l'organisme	2
3.2 Termes relatifs au management	4
3.3 Termes relatifs au processus	6
3.4 Termes relatifs au système	8
3.5 Termes relatifs aux exigences	9
3.6 Termes relatifs à l'action	11
3.7 Termes relatifs aux résultats	13
3.8 Termes relatifs aux données, aux informations et aux documents	16
3.9 Termes relatifs au client	18
3.10 Termes relatifs aux caractéristiques	20
3.11 Termes relatifs à la détermination	21
3.12 Termes relatifs à l'audit	24
4 Fondamentaux du management de la qualité	26
4.1 Généralités	26
4.2 Principes de management de la qualité	26
4.2.1 Généralités	26
4.2.2 Orientation client	26
4.2.3 Leadership	27
4.2.4 Engagement du personnel	28
4.2.5 Approche processus	29
4.2.6 Amélioration	30
4.2.7 Prise de décision fondée sur des preuves	31
4.2.8 Management des relations avec les parties intéressées	31
4.3 Concepts fondamentaux de management de la qualité	32
4.3.1 Qualité	32
4.3.2 Management de la qualité	32
4.3.3 Système de management de la qualité (SMQ)	33
4.3.4 Assurance de la qualité	33
4.3.5 Maîtrise de la qualité	33
4.3.6 Planification de la qualité	34
4.3.7 Management des processus	34
4.3.8 Approche par les risques	34
4.3.9 Culture de la qualité organisationnelle	35
4.3.10 Amélioration continue	35
4.4 Concepts supplémentaires pertinents dans le cadre du management de la qualité	35
4.4.1 Contexte d'un organisme	35
4.4.2 Parties intéressées	35
4.4.3 Système de management intégré	36
4.4.4 Économie circulaire	36
4.4.5 Technologies émergentes	37
4.4.6 Innovation	37
4.4.7 Gestion du changement	37
4.4.8 Expérience client	38
4.4.9 Gestion des connaissances	38
4.4.10 Gestion de l'information	38
4.4.11 Aspects humains	39
4.4.12 Continuité des activités	39
4.5 Développement d'un SMQ en appliquant les concepts fondamentaux et les principes essentiels	40

ISO 9000:2026(fr)

4.5.1	Attributs d'un SMQ.....	40
4.5.2	Développement d'un SMQ.....	40
4.5.3	Normes de systèmes de management de la qualité, autres normes de systèmes de management et modèles d'excellence.....	41
Annexe A (informative) Relations entre les concepts et représentation graphique.....		42
Bibliographie.....		56
Index.....		57

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 (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'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. 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.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 1, *Concepts et terminologie*, en collaboration avec le Comité européen de normalisation (CEN), conformément à l'Accord de coopération technique entre l'ISO et le CEN (Accord de Vienne).

Cette cinquième édition annule et remplace la quatrième édition (ISO 9000:2015), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications sont les suivantes:

- le titre "Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire" a été remplacé par "Management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire" afin de mieux représenter le contenu amélioré;
- le document a été restructuré en déplaçant les concepts fondamentaux et les principes de management de la qualité de l'Article 2 à l'Article 4 afin de s'aligner sur la structure des ISO/IEC Directives, Partie 2; l'Article 2 contient désormais les références normatives;
- des ajouts ont été apportés aux concepts fondamentaux, qui ont été divisés en deux groupes cohérents, "Concepts fondamentaux de management de la qualité" et "Concepts supplémentaires pertinents dans le cadre du management de la qualité" afin de tenir compte des nouvelles tendances en matière de qualité;
- des termes ont été ajoutés et des définitions ont été modifiées pour refléter les modifications apportées aux documents de l'ISO/TC 176;
- les diagrammes de l'Annexe A ont été restructurés afin d'illustrer les relations entre les termes.

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.

Introduction

Le présent document présente les fondamentaux du management de la qualité. Il fournit les fondamentaux et le vocabulaire nécessaires aux documents de management de la qualité et aux normes relatives au management de la qualité. Le présent document est destiné à aider l'utilisateur à comprendre les principes fondamentaux, les concepts et le vocabulaire du management de la qualité afin de pouvoir mettre en œuvre un système de management de la qualité (SMQ) de manière efficace et efficiente et de créer de la valeur à partir des normes SMQ et des documents relatifs au management de la qualité. Le présent document propose un SMQ bien planifié, fondé sur un cadre intégrant des concepts et principes établis en matière de management de la qualité afin d'aider les organismes à atteindre leurs objectifs. Il vise à accroître la sensibilisation de la direction de l'organisme sur ses obligations et son engagement à répondre aux besoins et aux attentes de ses clients et des autres parties intéressées et à les satisfaire avec ses produits et services.

Afin de tirer le meilleur parti du SMQ de leur organisme, il convient que l'utilisateur cherche avant tout à comprendre les principes de management de la qualité et leurs fondements. Les principes de management de la qualité constituent le fondement des documents de management de la qualité. Le présent document contient sept principes de management de la qualité en [4.2](#). Chaque principe de management de la qualité est associé à un "énoncé" décrivant le principe, à un "fondement" expliquant les raisons pour lesquelles il convient que l'organisme tienne compte de ce principe, aux "bénéfices" attribués au principe et aux "actions possibles" pouvant être réalisées par l'organisme appliquant le principe.

Il convient ensuite que l'utilisateur comprenne les concepts fondamentaux mentionnés en [4.3](#) et les concepts supplémentaires pertinents dans le cadre du management de la qualité mentionnés en [4.4](#) afin d'approfondir comment ceux-ci sont utilisés pour élaborer des normes de SMQ. Les concepts fondamentaux sont ceux qui sont indispensables à la compréhension du management de la qualité en général. Les concepts supplémentaires sont ceux qui sont pertinents à l'application efficace du management de la qualité au sein d'un organisme.

Le vocabulaire de [l'Article 3](#) sert de langage unifié pour les documents relatifs au management de la qualité, assurant que les termes sont définis de manière claire et précise tels qu'ils sont utilisés dans les documents de management de la qualité élaborés par l'ISO/TC 176. Le présent document contient les termes et définitions qui s'appliquent à tous les documents de management de la qualité et à toutes les normes SMQ élaborées par l'ISO/TC 176, au moment de la publication. Le présent document ne comporte pas de termes et définitions spécifiques au secteur pour les normes de SMQ propres à un secteur particulier. Les termes et définitions sont classés par ordre conceptuel, avec un index alphabétique des articles terminologiques fourni à la fin du présent document. [L'Annexe A](#) comprend un ensemble de diagrammes de concepts sur lesquels se fonde le regroupement thématique des termes et définitions de [l'Article 3](#).

NOTE Des recommandations concernant certains termes supplémentaires fréquemment utilisés dans les normes de SMQ élaborées par l'ISO/TC 176 et qui ont une signification définie dans le dictionnaire sont fournies à la Référence [\[19\]](#).

Management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire

1 Domaine d'application

Le présent document établit les concepts fondamentaux et les principes du management de la qualité qui sont applicables à toutes les entités suivantes:

- organismes recherchant des performances durables par la mise en œuvre d'un système de management de la qualité (SMQ);
- clients cherchant à s'assurer de l'aptitude d'un organisme à fournir régulièrement des produits et services conformes à leurs exigences;
- organismes cherchant à s'assurer que leur chaîne d'approvisionnement satisfait à leurs exigences relatives aux produits et services;
- organismes et parties intéressées cherchant à améliorer la communication par une compréhension mutuelle du vocabulaire utilisé dans le domaine du management de la qualité;
- organismes chargés de l'évaluation de la conformité aux exigences de l'ISO 9001;
- prestataires assurant une formation, une évaluation ou fournissant des conseils dans le domaine du management de la qualité;
- personnes élaborant des normes apparentées.

Le présent document définit les termes qui s'appliquent à tous les documents de management de la qualité et à toutes les normes SMQ élaborées par l'ISO/TC 176.

Il s'applique à tous les organismes, quels que soient leur taille, leur complexité ou leur modèle d'entreprise.

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes et définitions

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>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <https://www.electropedia.org/>

3.1 Termes relatifs à l'organisme

3.1.1 organisme

personne ou groupe de personnes ayant ses propres fonctions, avec des responsabilités, des autorités et des relations lui permettant d'atteindre ses *objectifs* (3.7.11)

Note 1 à l'article: Le concept d'organisme englobe sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédemment mentionnées, qu'il s'agisse d'une personne morale ou non, de droit public ou privé.

Note 2 à l'article: Si l'organisme fait partie d'une plus grande entité, le terme "organisme" fait uniquement référence à la partie de cette entité qui est comprise dans le domaine d'application du *système de management de la qualité* (3.4.9).

3.1.2 contexte d'un organisme

combinaison d'enjeux internes et externes pouvant avoir un effet sur l'approche d'un *organisme* (3.1.1) en ce qui concerne la spécification et la réalisation de ses *objectifs* (3.7.11)

Note 1 à l'article: Les objectifs de l'organisme peuvent être liés à ses *produits* (3.7.9) et *services* (3.7.10), ses investissements et son comportement envers ses *parties intéressées* (3.1.4).

Note 2 à l'article: Le concept de "contexte de l'organisme" s'applique aussi bien aux organismes à but non lucratif ou de service public qu'aux organismes à but lucratif.

Note 3 à l'article: Comprendre l'*infrastructure* (3.4.3) peut aider à définir le contexte de l'organisme.

3.1.3 direction

personne ou groupe de personnes qui oriente et dirige un *organisme* (3.1.1) au plus haut niveau

Note 1 à l'article: La direction a le pouvoir de déléguer son autorité et de fournir des ressources au sein de l'organisme.

Note 2 à l'article: Si le domaine d'application du *système de management* (3.4.2) ne couvre qu'une partie de l'organisme, alors "direction" fait référence à ceux qui orientent et dirigent cette partie de l'organisme.

3.1.4 partie intéressée

partie prenante

personne ou *organisme* (3.1.1) qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencé(e) ou se sentir influencé(e) par une décision ou une *activité* (3.2.12)

EXEMPLE *Clients* (3.9.1), propriétaires, personnel d'un organisme, *prestataires* (3.1.9), établissements financiers, autorités réglementaires, syndicats, partenaires ou société qui peut inclure des concurrents ou des groupes de pression d'opposition.

3.1.5 implication

participation à une *activité* (3.2.12), un événement ou une situation

3.1.6 engagement

implication (3.1.5) dans, et contribution à, des *activités* (3.2.12) en vue d'atteindre des *objectifs* (3.7.11) partagés

3.1.7 innovation

objet (3.5.3) nouveau ou modifié réalisant ou redistribuant de la valeur

Note 1 à l'article: Les *activités* (3.2.12) aboutissant à une innovation sont gérées globalement.

Note 2 à l'article: L'innovation a généralement des effets significatifs.

3.1.8

association

organisme (3.1.1) constitué d'organismes ou de personnes membres

3.1.9

prestataire

fournisseur

organisme (3.1.1) qui procure un *produit* (3.7.9) ou un *service* (3.7.10)

EXEMPLE Producteur, distributeur, détaillant ou marchand d'un produit ou d'un service.

Note 1 à l'article: Un prestataire peut être interne ou externe à l'organisme.

Note 2 à l'article: Dans une situation contractuelle, le prestataire peut être appelé "contractant".

3.1.10

prestataire externe

fournisseur externe

prestataire (3.1.9) ne faisant pas partie de l'*organisme* (3.1.1)

EXEMPLE Producteur, distributeur, détaillant ou marchand d'un *produit* (3.7.9) ou d'un *service* (3.7.10).

3.1.11

prestataire PRC

prestataire de processus de résolution des conflits

personne ou *organisme* (3.1.1) qui fournit et met en œuvre un *processus* (3.9.4) de résolution externe des *conflits* (3.3.1)

Note 1 à l'article: En général, un prestataire de processus de résolution des conflits est une entité légale, distincte de l'organisme ou de la personne agissant pour son propre compte ou celui du *réclamant* (3.9.6). Ainsi, les attributs d'impartialité et d'équité sont mis en valeur. Dans certains cas, une unité distincte est mise en place au sein de l'organisme afin de traiter les *réclamations* (3.9.3) non résolues.

Note 2 à l'article: Le prestataire de processus de résolution des conflits conclut un contrat avec les parties en vue de la résolution du conflit et il assume la responsabilité de la *performance* (3.7.3). Le prestataire PRC prévoit également des *responsables de la résolution de conflits* (3.9.5). Le prestataire PRC utilise aussi le personnel chargé du soutien, le personnel de direction et autre personnel d'encadrement pour apporter des ressources financières, administratives, une assistance en termes de planification, une formation, des locaux, des fonctions de supervision ou autres.

Note 3 à l'article: Les prestataires PRC peuvent revêtir différentes formes, y compris celles d'entités à but non lucratif, à but lucratif et d'entités publiques. Une *association* (3.1.8) peut être également un prestataire PRC.

3.1.12

amélioration continue

activité (3.2.12) récurrente menée pour améliorer les *performances* (3.7.3)

3.1.13

consultant en systèmes de management de la qualité

personne qui assiste l'*organisme* (3.1.1) dans la *réalisation du système de management de la qualité* (3.3.6), en fournissant des conseils ou des *informations* (3.8.4)

Note 1 à l'article: Le consultant peut également assister l'organisme dans la réalisation partielle du *système de management de la qualité* (3.4.9).

Note 2 à l'article: L'ISO 10019 fournit des lignes directrices permettant de différencier un consultant en systèmes de management de la qualité compétent, d'un autre qui ne le serait pas.

3.2 Termes relatifs au management

3.2.1 management

activités (3.2.12) coordonnées pour orienter et diriger un *organisme* (3.1.1)

Note 1 à l'article: Le management peut inclure l'établissement de *politiques* (3.4.5) et d'*objectifs* (3.7.11), et de *processus* (3.3.1) pour atteindre ces objectifs.

Note 2 à l'article: En français, le terme "management" désigne parfois des personnes, c'est-à-dire une personne ou un groupe de personnes ayant les responsabilités et les pouvoirs nécessaires pour la conduite et la maîtrise d'un organisme. Lorsque le terme "management" est utilisé dans ce sens, il convient toujours de l'associer à une certaine forme de qualificatif pour éviter toute confusion avec le concept de "management" défini ci-dessus en tant qu'ensemble d'activités. Par exemple, l'expression "le management doit..." est déconseillée alors que l'expression "la *direction* (3.1.3) doit..." est acceptable. Sinon, il convient d'employer d'autres termes pour exprimer le concept lorsqu'il se rapporte à des personnes, par exemple managers ou dirigeants.

3.2.2 management de la qualité

management (3.2.1) relatif à la *qualité* (3.5.2)

Note 1 à l'article: Le management de la qualité peut impliquer l'établissement de *politiques qualité* (3.4.6), d'*objectifs qualité* (3.7.12), ainsi que de *processus* (3.3.1) pour atteindre ces objectifs qualité par l'intermédiaire de la *planification de la qualité* (3.2.6), de l'*assurance de la qualité* (3.2.7), de la *maîtrise de la qualité* (3.2.8) et de l'*amélioration de la qualité* (3.2.9).

3.2.3 amélioration

activité (3.2.12) menée pour améliorer les *performances* (3.7.3)

Note 1 à l'article: L'activité peut être récurrente ou ponctuelle.

3.2.4 bonne pratique

méthode ayant été prouvée comme fonctionnant et produisant les meilleurs *résultats* (3.7.1), et donc recommandée pour être adoptée en tant que modèle

Note 1 à l'article: La méthode décrite comme étant une bonne pratique a, en règle générale, été éprouvée au fil du temps et validée par le biais d'essais répétés avant d'être acceptée comme étant digne d'être plus largement adoptée.

Note 2 à l'article: Dans certaines circonstances, les "bonnes pratiques" sont appelées "meilleures pratiques".

3.2.5 analyse comparative

évaluation comparative ou analyse de pratiques similaires dans l'objectif d'améliorer les *performances* (3.7.3)

Note 1 à l'article: Une analyse comparative peut être appliquée aux *politiques* (3.4.5), aux *stratégies* (3.4.12), aux *objectifs* (3.7.11), aux *processus* (3.3.1) et à leur fonctionnement, aux *produits* (3.7.9), aux *services* (3.7.10) et aux structures de l'*organisme* (3.1.1).

3.2.6 planification de la qualité

partie du *management de la qualité* (3.2.2) axée sur la définition des *objectifs qualité* (3.7.12) et la spécification des *processus* (3.3.1) nécessaires à la fourniture de *produits* (3.7.9) et *services* (3.7.10), et des ressources associées nécessaires pour atteindre les objectifs qualité

Note 1 à l'article: L'élaboration de *plans qualité* (3.8.10) peut faire partie de la planification de la qualité.

3.2.7 assurance de la qualité

partie du *management de la qualité* (3.2.2) visant à donner confiance par la conformité aux *exigences pour la qualité* (3.5.6)

3.2.8

maîtrise de la qualité

partie du *management de la qualité* (3.2.2) axée sur la satisfaction des *exigences pour la qualité* (3.5.6)

3.2.9

amélioration de la qualité

partie du *management de la qualité* (3.2.2) axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux *exigences pour la qualité* (3.5.6)

Note 1 à l'article: Les exigences pour la qualité peuvent être liées à tout aspect tel que l'*efficacité* (3.7.17), l'*efficience* (3.7.16) ou la *traçabilité* (3.5.11).

3.2.10

management de projet

planification, organisation, *surveillance* (3.11.3), contrôle et compte-rendu de tous les aspects d'un *projet* (3.2.11) et de l'animation des personnes impliquées pour atteindre les objectifs du projet

3.2.11

projet

processus (3.3.1) unique entrepris pour atteindre un *objectif* (3.7.11)

Note 1 à l'article: Un projet consiste généralement en un ensemble d'*activités* (3.2.12) coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, conforme à des *exigences* (3.5.1) spécifiques, incluant les contraintes de délais, de coûts et de ressources.

Note 2 à l'article: Un projet individuel peut faire partie d'une structure de projet plus large et a généralement des dates de début et de fin définies.

Note 3 à l'article: Dans certains projets, les objectifs et le périmètre sont mis à jour et les *caractéristiques* (3.10.1) du produit ou du service déterminées progressivement, à mesure que le projet progresse.

Note 4 à l'article: L'*élément de sortie* (3.7.8) d'un projet peut être une ou plusieurs unités de *produit* (3.7.9) ou de *service* (3.7.10).

Note 5 à l'article: L'organisme en charge du projet est normalement temporaire et n'est mis en place que pour la durée de vie du projet.

Note 6 à l'article: La complexité des interactions entre les activités du projet n'est pas nécessairement liée à la taille du projet.

3.2.12

activité

<projets> partie identifiée du travail qu'il est nécessaire d'entreprendre pour mener à bien un *projet* (3.2.11)

Note 1 à l'article: Dans un projet, l'activité peut généralement être considérée comme la plus petite entité identifiée.

3.2.13

organisme en charge d'un projet

<projets> structure provisoire qui inclut les rôles impliqués dans le *projet* (3.2.11), les responsabilités, les niveaux d'autorité et les frontières qui doivent être définies et communiquées à l'ensemble des *parties intéressées* (3.1.4) du projet

3.2.14

plan de management de projet

document (3.8.7) qui spécifie les éléments nécessaires permettant d'atteindre l'*objectif* (3.7.11) ou les objectifs du *projet* (3.2.11)

Note 1 à l'article: Il convient que le plan de management du projet comprenne le *plan qualité* (3.8.10) du projet ou s'y réfère.

Note 2 à l'article: Le plan de management du projet comprend également d'autres plans ou y fait référence, tels que ceux concernant l'organisation, les ressources, le planning, le budget, le management des risques, le management environnemental, le management en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que la gestion de la sûreté, le cas échéant.

3.2.15

évaluation de l'avancement

<projets> évaluation du travail accompli vis-à-vis de la réalisation des *objectifs* (3.7.11) du *projet* (3.2.11)

Note 1 à l'article: Il convient d'effectuer cette évaluation, fondée sur des critères définis pour les processus et les *produits* (3.2.16) ou les *services* (3.7.10) du projet, à des moments appropriés du *cycle de vie du projet* (3.3.1), pour tous les *processus* (3.3.1).

Note 2 à l'article: Suite aux *résultats* (3.7.1) des évaluations de l'avancement, il peut être exigé de procéder à la révision du *plan de management de projet* (3.2.14).

3.2.16

cycle de vie d'un projet

<projets> ensemble défini de phases du début à la fin d'un *projet* (3.2.11)

3.2.17

phase d'un projet

<projets> division du *cycle de vie d'un projet* (3.2.16) en ensembles *d'activités* (3.2.12) gérables tels que la conception, le développement, la réalisation et l'achèvement

3.3 Termes relatifs au processus

3.3.1

processus

ensemble *d'activités* (3.2.12) corrélées ou en interaction qui utilise ou transforme des éléments d'entrée pour produire un *résultat* (3.7.1)

Note 1 à l'article: La désignation du résultat d'un processus comme *élément de sortie* (3.7.8), *produit* (3.7.9) ou *service* (3.7.10) dépend du contexte de référence.

Note 2 à l'article: Les éléments d'entrée d'un processus sont généralement les éléments de sortie d'autres processus et les éléments de sortie d'un processus sont généralement les éléments d'entrée d'autres processus.

Note 3 à l'article: Deux processus, ou plus, corrélés et en interaction en série peuvent également être qualifiés de "processus".

Note 4 à l'article: Les processus d'un *organisme* (3.1.1) sont généralement planifiés et mis en œuvre dans des conditions maîtrisées afin d'apporter une valeur ajoutée et d'assurer l'atteinte des résultats escomptés.

Note 5 à l'article: Lorsque la *conformité* (3.5.9) de l'élément de sortie résultant ne peut pas être immédiatement ou économiquement validée, le processus est souvent qualifié de "procédé spécial".

3.3.2

procédure

manière spécifiée de réaliser une *activité* (3.2.12) ou un *processus* (3.3.1)

Note 1 à l'article: Les procédures peuvent ou non faire l'objet de documents.

3.3.3

responsable processus

<culture de la qualité> personne (ou équipe) chargée de définir et de maintenir un *processus* (3.3.1)

Note 1 à l'article: Au niveau d'un organisme, le responsable processus est la personne (ou l'équipe) chargée de décrire un processus standard. Au niveau d'un projet, le responsable processus est la personne (ou l'équipe) chargée de décrire le processus défini. Un processus peut, par conséquent, être lié à plusieurs responsables, à différents niveaux de responsabilité.

3.3.4

approche processus

<bénéfices financiers et économiques> approche méthodique en matière de *management* (3.2.1), dans le cadre de laquelle un *organisme* (3.1.1) identifie, surveille et gère ses *processus* (3.3.1) internes et leurs interactions

3.3.5

flux de travail (workflow)

<documentation> série d'activités (3.2.12) nécessaires à la réalisation d'une tâche

Note 1 à l'article: Un flux de travail qui se déroule en partie sans intervention manuelle peut être qualifié de "flux de travail semi-automatisé". Un flux de travail qui se déroule en totalité sans intervention manuelle peut être qualifié de "flux de travail automatisé".

Note 2 à l'article: Les flux de travail peuvent être documentés.

3.3.6

réalisation du système de management de la qualité

processus (3.3.1) d'établissement, de documentation, de mise en œuvre, d'entretien et d'amélioration continue d'un système de management de la qualité (3.4.9)

3.3.7

matrice des changements

<gestion du changement organisationnel> tableau bidimensionnel montrant la relation entre les étapes de réalisation d'un produit (3.7.9) ou d'un service (3.7.10) et les étapes de changement organisationnel

Note 1 à l'article: Les étapes de réalisation d'un produit ou d'un service sont présentées sur l'axe des abscisses et les étapes de changement organisationnel sur l'axe des ordonnées.

3.3.8

modèle agrégé

<gestion du changement organisationnel> vue combinée de l'état actuel du changement organisationnel

Note 1 à l'article: La vue combinée présente les positions des parties intéressées (3.1.4) sur la matrice des changements (3.3.7).

3.3.9

intervention

<gestion du changement organisationnel> processus (3.3.1) permettant de modifier le comportement d'un organisme (3.1.1)

3.3.10

développement des personnes

<formation> fait d'encourager les employés à acquérir des compétences (3.10.6) nouvelles ou approfondies, en créant des opportunités d'apprentissage et de formation ainsi que des circonstances favorables au déploiement des acquis

3.3.11

conception et développement

ensemble de processus (3.3.1) qui transforme des exigences (3.5.1) relatives à un objet (3.5.3) en exigences détaillées permettant de le réaliser

Note 1 à l'article: Les exigences formant les éléments d'entrée pour la conception et le développement sont souvent le résultat (3.7.1) d'une recherche et peuvent être exprimées de façon plus large et plus générale que les exigences formant les éléments de sortie (3.7.8) de la conception et du développement. Les exigences sont généralement définies sous forme de caractéristiques (3.10.1). Dans un projet (3.2.11), il peut y avoir plusieurs étapes de conception et développement.

Note 2 à l'article: Les termes anglais "design" et "development" et le terme "design and development" sont parfois utilisés comme synonymes et parfois utilisés pour définir des étapes différentes du processus global de conception et développement.

Note 3 à l'article: Un qualificatif peut être utilisé pour indiquer la nature de ce qui est conçu et développé (par exemple conception et développement de produit (3.7.9), conception et développement de service (3.7.10) ou conception et développement de processus).

3.3.12

externaliser, verbe

passer un accord selon lequel un *organisme* (3.1.1) externe assure une partie de la fonction ou met en œuvre une partie du *processus* (3.3.1) d'un organisme

Note 1 à l'article: L'organisme externe n'est pas inclus dans le domaine d'application du *système de management* (3.4.2), contrairement à la fonction ou au processus externalisé qui en font partie intégrante.

3.3.13

contrat

accord engageant au moins deux parties

3.4 Termes relatifs au système

3.4.1

système

ensemble d'éléments corrélés ou en interaction

3.4.2

système de management

ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un *organisme* (3.1.1) utilisés pour établir des *politiques* (3.4.5) et des *objectifs* (3.7.11), ainsi que des *processus* (3.3.1) de façon à atteindre ces objectifs

Note 1 à l'article: Un système de management peut aborder un seul ou plusieurs domaines.

Note 2 à l'article: Les éléments du système de management comprennent la structure, les rôles et responsabilités, la planification et le fonctionnement de l'organisme.

Note 3 à l'article: Les éléments du système de management peuvent inclure les politiques, les pratiques, les règles et les croyances de l'organisme.

Note 4 à l'article: Un organisme gère ses éléments corrélés de manière ordonnée afin d'atteindre ses objectifs.

Note 5 à l'article: Le domaine d'application d'un système de management peut comprendre l'ensemble de l'organisme, des fonctions ou des sections spécifiques et identifiées de l'organisme, ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organismes.

3.4.3

infrastructure

<organisme> *système* (3.4.1) des installations, équipements et *services* (3.7.10) nécessaires au fonctionnement d'un *organisme* (3.1.1)

3.4.4

environnement de travail

ensemble des conditions dans lesquelles un travail est effectué

Note 1 à l'article: Ces conditions peuvent intégrer des aspects physiques, sociaux, psychologiques et environnementaux (tels que température, éclairage, dispositifs de reconnaissance, stress professionnel, ergonomie et composition de l'atmosphère).

3.4.5

politique

<organisme> intentions et orientation d'un *organisme* (3.1.1) telles qu'elles sont officiellement formulées par sa *direction* (3.1.3)

3.4.6

politique qualité

politique (3.4.5) relative à la *qualité* (3.5.2)

Note 1 à l'article: La politique qualité:

— est généralement cohérente avec la politique générale de l'*organisme* (3.1.1);

- peut être alignée sur la *vision* (3.4.10) de l'organisme et sur sa *mission* (3.4.11);
- fournit un cadre permettant de définir les *objectifs qualité* (3.7.12).

Note 2 à l'article: La politique qualité peut s'appuyer sur les principes de *management de la qualité* (3.2.2) énoncés dans le présent document.

3.4.7

culture

<culture de la qualité> valeurs, croyances, histoire, éthique, attitudes et comportements observés qui sont partagés et intégrés

3.4.8

culture de la qualité

culture (3.4.7) soutenant la mise en œuvre de la *politique qualité* (3.4.6) et des *objectifs* (3.7.12) relatifs à la qualité ainsi que la fourniture de *produits* (3.7.9) et de *services* (3.7.10) répondant aux besoins et attentes des *clients* (3.9.1) et d'autres *parties intéressées* (3.1.4) pertinentes

3.4.9

système de management de la qualité

SMQ

partie du *système de management* (3.4.2) global d'un *organisme* (3.1.1) relative à la *qualité* (3.5.2)

3.4.10

vision

aspiration à ce qu'un *organisme* (3.1.1) souhaite devenir, telle que formulée par la *direction* (3.1.3)

3.4.11

mission

raison d'être d'un *organisme* (3.1.1), telle qu'elle est formulée par la *direction* (3.1.3)

3.4.12

stratégie

plan pour atteindre un *objectif* (3.7.11) à long terme ou global

3.4.13

bénéfice économique

<bénéfices financiers et économiques> bénéfice retiré grâce à la mise en œuvre effective de *processus* (3.3.1) et de ressources associées à un *système de management* (3.4.2) afin de générer de la valeur et d'améliorer la santé et la valeur globale d'un *organisme* (3.1.1) et de ses *parties intéressées* (3.1.4)

3.4.14

bénéfice financier

<bénéfices financiers et économiques> *amélioration* (3.2.3) organisationnelle exprimée sous forme monétaire

Note 1 à l'article: Il convient que des bénéfices financiers soient réalisés en mettant en œuvre des *processus* (3.3.1) de *système de management* (3.4.2) rentables.

3.5 Termes relatifs aux exigences

3.5.1

exigence

besoin ou attente formulé(e), généralement implicite ou obligatoire

Note 1 à l'article: "Généralement implicite" signifie qu'il est habituel ou courant, pour l'*organisme* (3.1.1) et les *parties intéressées*, (3.1.4) que le besoin ou l'attente en question soit implicite.

Note 2 à l'article: Une exigence spécifiée est une exigence qui est formulée, par exemple dans des *informations documentées* (3.8.14).