



Norme internationale

Redline version
compare la Sixième
édition à la Cinquième
édition



ISO 9001

Systèmes de management de la qualité — Exigences

Quality management systems — Requirements

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

INFORMATION SUR LA PRÉSENTE VERSION AVEC MARQUES DE RÉVISION

Le présent document est une **version avec marques de révision**, publié à titre informatif. Il a pour objectif d'aider les utilisateurs à identifier les modifications introduites par rapport à l'édition précédente de la norme.

Les ajouts sont mis en évidence en vert.

Les suppressions sont indiquées par un texte barré en rouge.

Pour les éléments graphiques, les ajouts sont signalés par un cadre vert, et les suppressions par une croix rouge.

Les numéros d'articles et de titres contenant des modifications sont surlignés en jaune dans le Sommaire.

La présente version avec marques de révision n'est pas une norme ISO officielle et ne remplace pas l'édition publiée en vigueur. Seule l'édition actuelle de la Norme internationale doit être considérée comme le document officiel.

Marquage utilisé dans la présente version avec marques de révision

Text example 1	texte ajouté (surlignage vert)
Text example 2	texte supprimé (barré en rouge)
	graphique ajouté (cadre vert)
	graphique supprimé (croix rouge)
1.x ...	numéros d'articles et de titres modifiés (surlignés en jaune dans le Sommaire)

**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	vii
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Contexte de l'organisme	6
4.1 Compréhension de l'organisme et de Comprendre l'organisme et son contexte	6
4.2 Compréhension des Comprendre les besoins et des attentes des parties intéressées	6
4.3 Détermination du Déterminer le domaine d'application du système de management de la qualité	7
4.4 Système de management de la qualité et ses processus	7
5 Leadership	8
5.1 Leadership et engagement	8
5.1.1 Généralités	8
5.1.2 Orientation client	9
5.2 Politique qualité	9
5.2.1 Établissement de la politique qualité	9
5.2.2 Communication de la politique qualité	9
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	9
6 Planification	10
6.1 Actions à mettre en œuvre face destinées à répondre aux risques et aux opportunités	10
6.1.1 Déterminer les risques et les opportunités	10
6.1.2 Actions destinées à répondre aux risques	10
6.1.3 Actions destinées à répondre aux opportunités	11
6.2 Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	11
6.3 Planification des modifications changements	12
7 Support	12
7.1 Ressources	12
7.1.1 Généralités	12
7.1.2 Ressources humaines	13
7.1.3 Infrastructure	13
7.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus	13
7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure	14
7.1.6 Connaissances organisationnelles	14
7.2 Compétences	15
7.3 Sensibilisation	15
7.4 Communication	15
7.5 Informations documentées	16
7.5.1 Généralités	16
7.5.2 Création et mise à jour des informations documentées	16
7.5.3 Maîtrise des informations documentées	16
8 Réalisation des activités opérationnelles	17
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles	17
8.2 Exigences relatives aux produits et services	18
8.2.1 Communication avec les clients	18
8.2.2 Détermination des exigences relatives aux produits et services	18
8.2.3 Revue des exigences relatives aux produits et services	18
8.2.4 Modifications des exigences relatives aux produits et services	19
8.3 Conception et développement de produits et services	19
8.3.1 Généralités	19
8.3.2 Planification de la conception et du développement	19
8.3.3 Éléments d'entrée de la conception et du développement	20

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 dans la conception et du le développement.....	21
8.4	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes.....	21
8.4.1	Généralités.....	21
8.4.2	Type et étendue de la maîtrise.....	22
8.4.3	Informations à l'attention des prestataires externes.....	22
8.5	Production et prestation de service.....	23
8.5.1	Maîtrise de la production et de la prestation de service.....	23
8.5.2	Identification et traçabilité.....	23
8.5.3	Propriété des Biens appartenant aux clients ou des aux prestataires externes.....	24
8.5.4	Préservation.....	24
8.5.5	Activités après livraison.....	24
8.5.6	Maîtrise des modifications.....	24
8.6	Libération des produits et services.....	25
8.7	Maîtrise des éléments de sortie non conformes.....	25
9	Évaluation des performances	26
9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation.....	26
9.1.1	Généralités.....	26
9.1.2	Satisfaction du client.....	26
9.1.3	Analyse et évaluation.....	26
9.2	Audit interne.....	27
9.2.1	Généralités.....	27
9.2.2	Programme d'audit interne.....	27
9.3	Revue de direction.....	27
9.3.1	Généralités.....	27
9.3.2	Éléments d'entrée de la revue de direction.....	28
9.3.3	Éléments de sortie de Résultats de la revue de direction.....	28
10	Amélioration	29
10.1	Généralités	29
10.1	Amélioration continue.....	29
10.2	Non-conformité et action corrective.....	29
10.3	Amélioration continue	30
Annexe A (informative)	Clarifications concernant la nouvelle structure, la terminologie, les articles et les concepts paragraphes	31
Annexe B (informative)	Autres Normes internationales relatives au management de la qualité et aux systèmes de management de la qualité élaborées par l'ISO/TC 176	46
Bibliographie		50

Avant-propos

~~L'ISO~~ L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale ~~d'organismes~~ d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de ~~L'ISO~~ L'ISO). ~~L'élaboration~~ L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de ~~L'ISO~~ 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~~ L'ISO participent également aux travaux. ~~L'ISO~~ 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~~ 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~~ www.iso.org/directives).

~~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. 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).~~

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~~ l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la ~~nature~~ nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de ~~L'ISO~~ L'ISO liés à ~~l'évaluation~~ l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de ~~l'adhésion de l'ISO~~ l'adhésion de l'ISO aux principes de ~~L'Organisation~~ l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: ~~www.iso.org/iso/foreword.html~~ www.iso.org/avant-propos.

Le ~~comité chargé de l'élaboration du présent document est le Comité~~ présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 2, *Systèmes qualité*, 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~~ sixième édition annule et remplace la ~~quatrième~~ cinquième édition (ISO 9001:2008/2015), qui a fait l'objet d'une révision technique, par l'adoption d'une structure révisée et l'adaptation des principes de management de la qualité révisés et de nouveaux concepts. Elle annule et remplace également le Rectificatif technique l'objet d'une révision technique. Elle intègre également l'amendement ISO 9001:2008/Cor.1:2009/2015/Amd 1:2024.

~~La présente version corrigée de l'ISO 9001:2015 ne comporte que des modifications rédactionnelles.~~

Les principales modifications sont les suivantes:

- Intégration des principaux termes et définitions relatifs aux systèmes de management de l'ISO: [l'Article 3](#) du présent document comprend désormais un nombre limité de termes et définitions. L'ISO 9000 reste la référence normative pour tous les termes et définitions relatifs au management de la qualité.

- Introduction à la culture de la qualité et au comportement éthique de l'organisme: la culture de la qualité et le comportement éthique sont désormais traités dans les exigences, notamment en ce qui concerne le leadership, la sensibilisation et l'environnement pour la mise en œuvre des processus.
- Distinction entre risques et opportunités: les risques et opportunités sont distingués de façon plus claire, et les actions à mettre en œuvre pour y répondre sont examinées séparément.
- Renforcement de la gestion des changements: les exigences liées aux changements du système de management de la qualité ont été renforcées afin de faciliter l'obtention des résultats attendus.
- Amélioration du contenu explicatif de l'Annexe A: celui-ci a été révisé afin de clarifier davantage la structure, la terminologie et l'intention des exigences sous forme de texte informatif, sans introduire d'exigences supplémentaires.
- Suppression de l'Annexe B: celle-ci fournissait auparavant des informations relatives à d'autres normes de l'ISO/TC 176. Les références à ces normes sont désormais incluses dans l'Annexe A et sont disponibles sur le site de l'ISO/TC 176.

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.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Introduction

0.1 Généralités

L'adoption d'un système de management de la qualité relève d'une décision stratégique de l'organisme qui peut l'aider à améliorer ses performances globales et fournir une base solide à des initiatives permettant d'assurer la satisfaction du client et pose les bases d'un succès durable et d'initiatives permettant d'assurer sa pérennité.

En mettant en œuvre un système de management de la qualité fondé sur la présente Norme internationale, les avantages potentiels pour un organisme sont les suivants:

- aptitude à fournir en permanence des produits et des services conformes aux exigences du client et aux exigences légales et réglementaires applicables;
- plus grandes opportunités d'amélioration de la satisfaction du client;
- prise en compte des risques et opportunités associés au contexte et aux objectifs de l'organisme;
- aptitude à démontrer la conformité aux exigences spécifiées du système de management de la qualité.

La présente Norme internationale peut être utilisée aussi bien par l'organisme en interne que par des parties externes.

La présente Norme internationale ne vise pas à imposer:

Le présent document n'implique pas la nécessité:

- une uniformité de structure des différents systèmes de management de la qualité;
- un alignement de la documentation pour se conformer à la structure de la présente Norme internationale du présent document;
- l'utilisation de la terminologie spécifique à la présente Norme internationale du présent document.

Les exigences en matière de système de management de la qualité spécifiées dans la présente Norme internationale du présent document sont complémentaires aux exigences relatives aux produits et services.

La présente Norme internationale emploie l'approche processus, qui intègre le cycle PDCA (« Plan-Do-Check-Act ») et une approche par les risques.

L'approche processus permet à un organisme de planifier ses processus et leurs interactions.

Le cycle PDCA permet à un organisme de s'assurer que ses processus sont dotés de ressources adéquates et gérés de manière appropriée et que les opportunités d'amélioration sont déterminées et mises en œuvre.

L'approche par les risques permet à un organisme de déterminer les facteurs susceptibles de provoquer un écart de ses processus et de son système de management de la qualité par rapport aux résultats attendus, de mettre en place une maîtrise préventive afin de limiter les effets négatifs et d'exploiter au mieux les opportunités lorsqu'elles se présentent (voir Article A.4).

Dans un environnement de plus en plus dynamique et complexe, satisfaire en permanence aux exigences et prendre en compte les besoins et attentes futurs des clients et des autres parties intéressées pertinentes représente un défi pour les organismes. Afin d'atteindre cet objectif, l'organisme peut juger nécessaire d'adopter diverses formes d'amélioration en complément d'une correction et d'une amélioration continue, telles que le changement. L'organisme peut s'engager dans une démarche d'amélioration continue de différentes manières, notamment des changements progressifs ou par rupture, l'innovation et la réorganisation.

~~Dans la présente Norme Internationale, les formes verbales suivantes sont utilisées.~~

- ~~«doit» indique une exigence,~~
- ~~«il convient de» indique une recommandation,~~
- ~~«peut» («may» en anglais) indique parfois une autorisation, ou encore («can» en anglais) une possibilité ou une capacité.~~

~~Les informations sous forme de «NOTE» sont fournies pour clarifier l'exigence associée ou en faciliter la compréhension.~~

L'Annexe A fournit des informations et des clarifications qui peuvent faciliter la compréhension de la structure, des termes et des articles et paragraphes du présent document. Elle ne contient pas d'exigences supplémentaires.

Pour des recommandations sur l'application de tous les articles et paragraphes du présent document, voir l'ISO 9002^[1].

0.2 Principes de management de la qualité

~~La présente Norme internationale est fondée~~ Le présent document est fondé sur les principes de management de la qualité décrits dans l'ISO 9000^[2]. Les descriptions comprennent un énoncé de chaque principe, les raisons pour lesquelles le principe est important pour l'organisme, des exemples de bénéfices associés au principe et des exemples d'actions types d'actions visant à améliorer les performances de l'organisme lorsqu'il applique le principe.

Les principes de management de la qualité sont les suivants:

- orientation client;
- leadership;
- implication du personnel;
- approche processus;
- amélioration;
- prise de décision fondée sur des preuves;
- management des relations avec les parties intéressées.

0.3 Approche processus

0.3.1 Généralités

~~La présente Norme internationale promeut l'adoption d'une~~ Le présent document promeut l'adoption d'une approche processus lors du développement de l'établissement, de la mise en œuvre et de l'amélioration de l'efficacité d'un système de management de la qualité, afin d'accroître la satisfaction des clients du client par le respect de leurs exigences. Des exigences spécifiques jugées essentielles pour l'application d'une approche processus sont incluses en 4.4.

Comprendre et piloter des processus en interaction comme un système contribue à l'efficacité et l'efficience de l'organisme par l'atteinte des résultats prévus attendus. Cette approche permet à l'organisme de maîtriser les interactions et interdépendances entre les processus du système de telle sorte que les performances globales de l'organisme puissent être améliorées.

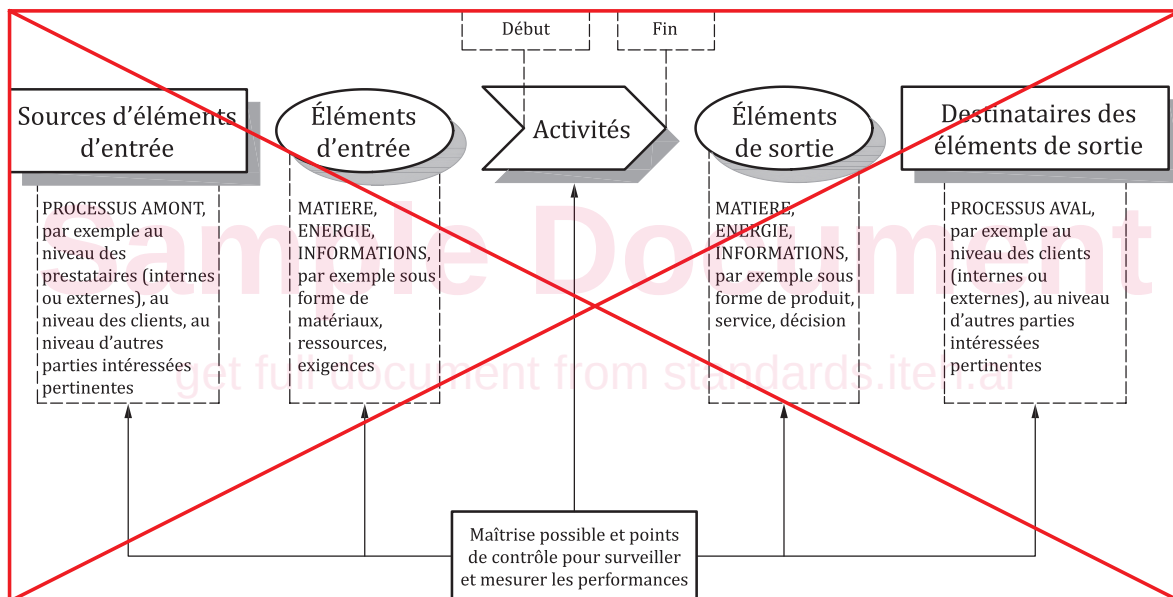
L'approche processus s'appuie sur une identification détermination systématique et un management des processus et de leurs interactions de manière à obtenir les résultats prévus attendus conformément à la politique qualité et à l'orientation stratégique de l'organisme. Le management des processus et du système dans son ensemble peut être réalisé en appliquant le cycle PDCA

(voir 0.3.2), en lui intégrant globalement une approche ~~s'appuyant sur~~ les risques (voir ~~0.3.3~~ A.6.1.2) visant à ~~tirer profit des opportunités et à prévenir et limiter les résultats indésirables~~ ~~prévenir les résultats indésirables~~ et une approche par les opportunités (voir A.6.1.3) visant à rechercher les résultats souhaités en tirant parti des opportunités.

~~L'application de l'approche~~ L'application de l'approche processus dans le cadre d'un système de management de la qualité permet:

- a) la compréhension et la satisfaction ~~en permanence~~ permanentes des exigences;
- b) la prise en ~~compte~~ considération des processus en ~~termes de~~ matière de risques, d'opportunités et de valeur ajoutée;
- c) ~~l'obtention d'une performance effective~~ l'obtention de performances efficaces des processus;
- d) ~~l'amélioration~~ l'amélioration des processus sur la base d'une ~~évaluation de données et d'informations~~ des résultats d'une évaluation de données et d'informations.

La Figure 1 est une représentation schématique de tout d'un processus et montre l'interaction ~~l'interaction~~ entre ses éléments. Les points de surveillance et de mesure, qui sont nécessaires à la maîtrise, sont spécifiques à de chaque processus et varieront selon les étapes du processus et les risques associés.



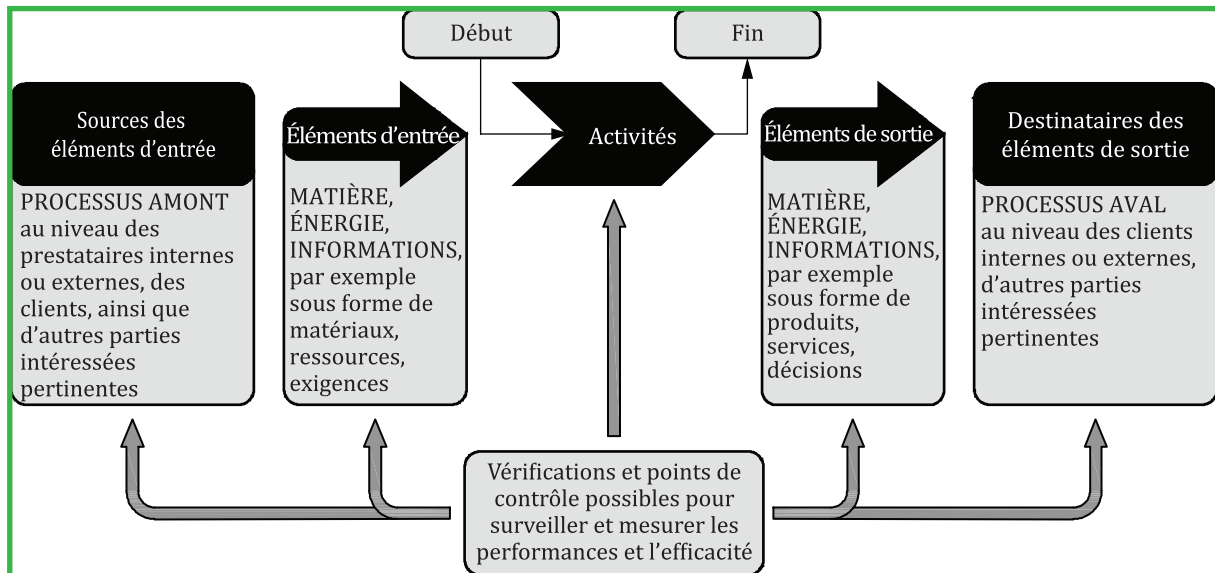


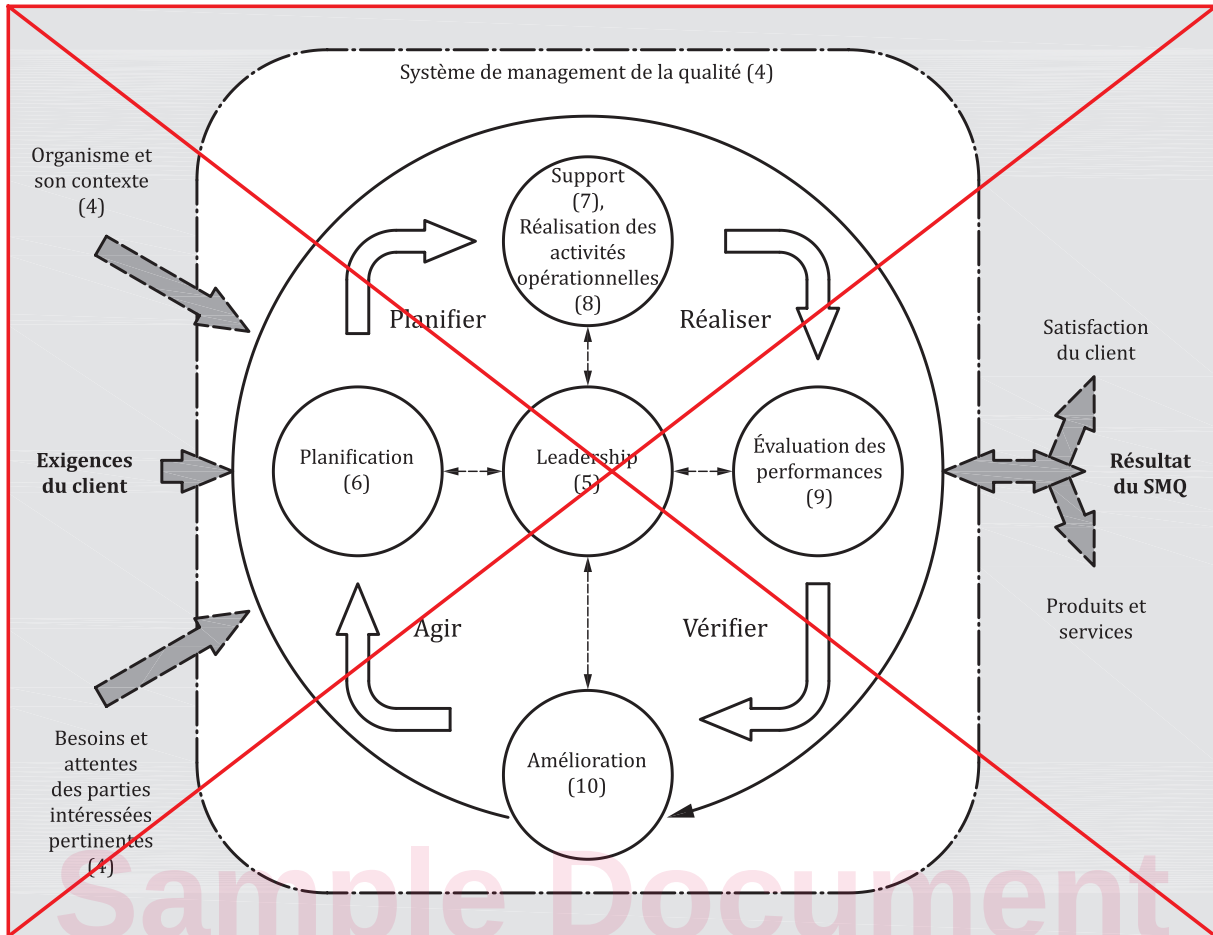
Figure 1 — Représentation schématique des éléments d'un processus

0.3.2 Cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act: planifier-réaliser-vérifier-agir)

~~Le cycle PDCA peut s'appliquer à tous les processus et au système de management de la qualité dans son ensemble. La Figure 2 illustre la façon dont les Articles 4 à 10 peuvent être regroupés par rapport au cycle PDCA.~~

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai



NOTE Les nombres entre parenthèses font référence aux articles de la présente Norme internationale.

Figure 2 Représentation de la structure de la présente Norme internationale dans le cycle PDCA

Le cycle PDCA peut être décrit succinctement comme suit:

Le cycle PDCA peut être décrit succinctement comme suit:

- **Planifier:** Établir les objectifs du système, ses processus ainsi que les ressources nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences des clients et aux politiques de l'organisme, et identifier et traiter les autres parties intéressées pertinentes ainsi qu'aux politiques de l'organisme, et déterminer et répondre aux risques et opportunités;
- **Réaliser:** Mettre en œuvre ce qui a été planifié;
- **Vérifier:** surveiller et (Surveiller et, le cas échéant) mesurer les processus et les produits et services obtenus par rapport aux politiques, objectifs, exigences et activités planifiées, et rendre compte des résultats;
- **Agir:** entreprendre les actions pour améliorer les performances, en tant que de besoin.
- **Agir:** Entreprendre des actions afin d'améliorer les performances du système de management de la qualité.

0.3.3 Approche par les risques

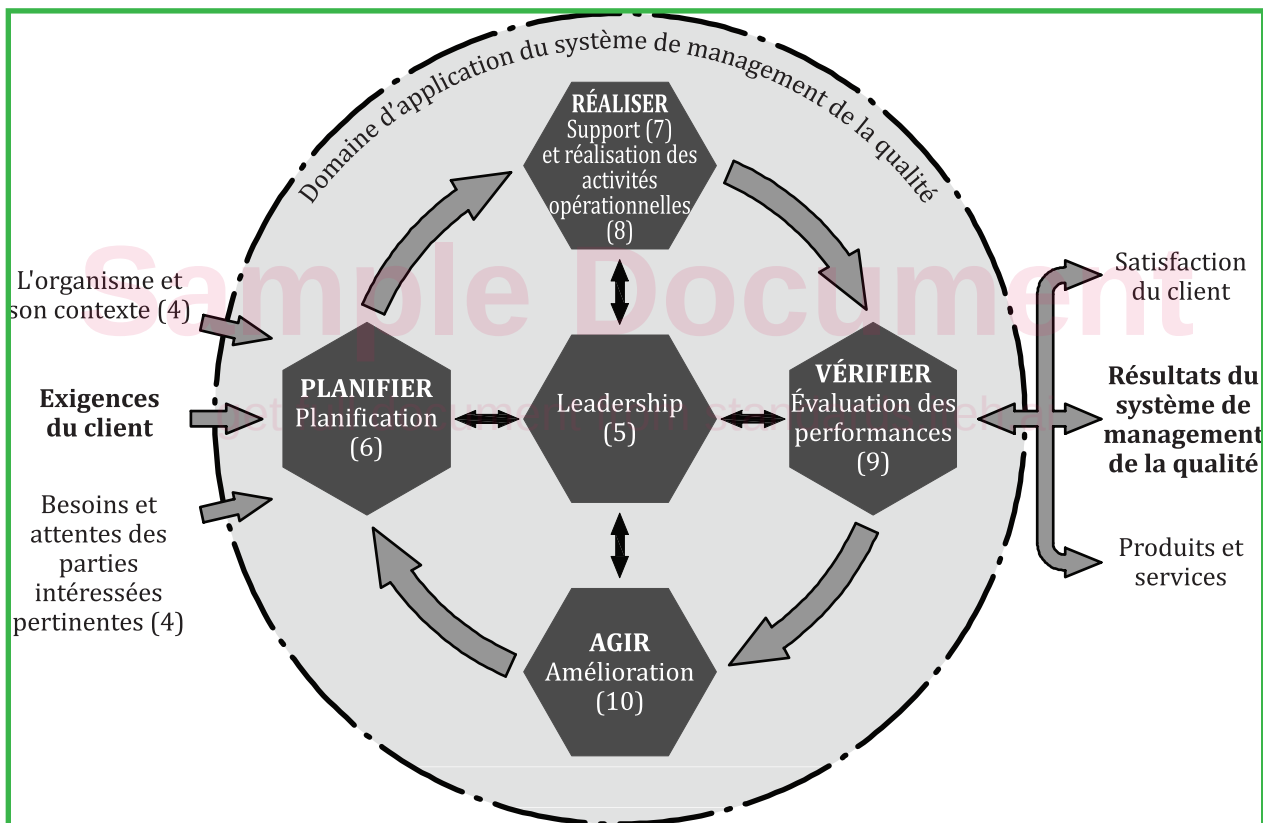
L'approche par les risques (voir Article A.4) est essentielle à l'obtention d'un système de management de la qualité efficace. Le concept d'approche par les risques qui comprend, par exemple, la mise en œuvre d'une action préventive pour éliminer des non-conformités potentielles, l'analyse de toute non-conformité se

~~produisant et la mise en œuvre des actions appropriées adaptées aux effets de la non-conformité visant à éviter sa réapparition, était implicite dans les éditions précédentes de la présente Norme internationale.~~

~~Pour se conformer aux exigences de la présente Norme internationale, un organisme doit planifier et mettre en œuvre des actions face aux risques et opportunités. La prise en compte à la fois des risques et des opportunités sert de base pour améliorer l'efficacité du système de management de la qualité, obtenir de meilleurs résultats et prévenir les effets négatifs.~~

~~Des opportunités peuvent naître d'une situation favorable à l'obtention d'un résultat attendu, par exemple un ensemble de circonstances permettant à l'organisme d'attirer des clients, de développer de nouveaux produits et services, de réduire les rebuts ou d'améliorer la productivité. Les actions à mettre en œuvre face aux opportunités peuvent également inclure la prise en compte des risques associés. Le risque est l'effet de l'incertitude et une telle incertitude peut avoir des effets positifs ou négatifs. Un écart positif engendré par un risque peut offrir une opportunité, mais les effets positifs d'un risque ne se traduisent pas tous par des opportunités.~~

Le cycle PDCA peut s'appliquer à tous les processus et au système de management de la qualité dans son ensemble. La [Figure 2](#) illustre la façon dont les [Articles 4 à 10](#) peuvent être regroupés en fonction du cycle PDCA.



NOTE Les nombres entre parenthèses font référence aux articles du présent document.

Figure 2 — Représentation de la structure du présent document dans le cycle PDCA

0.4 Relation avec les autres normes de système de management

~~La présente Norme internationale applique le cadre élaboré par l'ISO pour améliorer la cohérence entre ses Normes internationales relatives aux systèmes de management (voir [Article A.1](#)).~~

Le présent document applique l'approche harmonisée telle que publiée dans les Directives ISO/IEC relatives à l'élaboration des normes de systèmes de management. L'objectif est de favoriser l'harmonisation et de faciliter l'intégration des exigences et recommandations d'une ou de plusieurs normes de systèmes de management au sein du système de management d'un organisme.

Pour de plus amples informations, voir <https://www.iso.org/management-system-standards.html>.

~~La présente Norme internationale permet~~ Le présent document fournit une base à un organisme ~~d'utiliser l'approche pour appliquer l'approche~~ processus, associée au cycle ~~PDCA~~ PDCA, à une approche par les risques et à une approche par les ~~risques, pour aligner ou intégrer~~ opportunités, afin d'aligner ou d'intégrer son propre système de management de la qualité avec les exigences ~~d'autres d'autres~~ normes de ~~système~~ systèmes de management.

~~La présente Norme internationale est en rapport avec l'ISO 9000 et l'ISO 9004 comme suit.~~

Le présent document est en lien avec les normes suivantes:

~~la norme ISO 9000~~*Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*~~fournit les bases essentielles à une bonne compréhension et une mise en œuvre appropriée de la présente Norme internationale,~~

— l'ISO 9000^[2], qui fournit les concepts fondamentaux et le vocabulaire essentiel à la compréhension des exigences du présent document;

— l'ISO 9002^[1], qui fournit des recommandations relatives à l'application des exigences du présent document;

~~la norme ISO 9004~~*Gestion des performances durables d'un organisme — Approche de management par la qualité*~~fournit des lignes directrices aux organismes souhaitant aller au-delà des exigences de la présente Norme internationale.~~

— l'ISO 9004^[3], qui fournit des recommandations relatives à l'amélioration de la qualité d'un organisme et de sa capacité à atteindre un succès durable.

~~L'Annexe B~~ fournit de plus amples informations sur les autres Normes internationales relatives au management de la qualité et aux systèmes de management de la qualité élaborées par l'ISO/TC 176.

~~La présente Norme internationale~~ Le présent document ne comporte pas ~~d'exigences spécifiques à d'autres d'exigences spécifiques d'autres~~ systèmes de management, tels que le management environnemental, le management de la santé et de la sécurité au travail ou la gestion ~~financière~~ d'actifs.

Des normes de systèmes de management de la qualité ~~spécifiques à des~~ ISO spécifiques de secteurs donnés, fondées sur les exigences ~~de la présente Norme internationale~~ du présent document, ont été élaborées ~~pour un certain nombre de secteurs~~. Certaines de ces normes spécifient des exigences supplémentaires pour le système de management de la qualité, alors que ~~d'autres d'autres~~ se limitent à fournir des ~~lignes directrices pour l'application de la présente Norme internationale à un secteur particulier~~ recommandations pour l'application du présent document au secteur concerné.

~~Une matrice représentant la corrélation entre les articles de la présente édition de la présente Norme internationale et l'édition précédente (ISO 9001:2008) est disponible en accès libre sur le site de l'ISO/TC 176/SC 2: www.iso.org/tc176/sc02/public.~~

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Systemes de management de la qualite — Exigences

1 Domaine d'application

~~La présente Norme internationale~~ Le présent document spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité ~~lorsqu'un~~ lorsqu'un organisme:

- doit démontrer son aptitude à fournir ~~constamment~~ permanence des produits et des services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables, ~~et~~;
- visé à accroître la satisfaction de ses clients par ~~l'application~~ l'application efficace du système, y compris les processus pour ~~l'amélioration~~ l'amélioration du système et ~~l'assurance~~ l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Toutes les exigences du présent document sont génériques.

~~Toutes les exigences de la présente Norme internationale sont génériques et prévues pour s'appliquer.~~ Le présent document est applicable à tout organisme, quels que soient son type ou sa taille, ~~ou~~ les produits et services qu'il fournit.

NOTE 1 Dans ~~la présente Norme internationale~~ le présent document, les termes «produit» ou «service» s'appliquent ~~«produit» ou «service» s'appliquent~~ uniquement aux produits et services destinés à, ou exigés par, un client.

NOTE 2 Dans le présent document, le concept de ~~l'expression «statutory and legal regulatory requirements»~~ recouvre en anglais le concept, utilisé dans la présente Norme internationale, d'exigence ~~correspond à «exigences légales et réglementaires»~~.

2 Références normatives

Les documents ~~ci après, dans leur intégralité ou non, sont des références normatives indispensables à l'application~~ 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~~ s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 9000:2015, ~~Systemes de management 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'~~ les définitions de l'ISO 9000:2015 s'appliquent 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>

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