
**Systèmes de management de la qualité —
Exigences**

Quality management systems — Requirements



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.



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2008

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
1.1	Généralités	1
1.2	Périmètre d'application	1
2	Références normatives	1
3	Termes et définitions	1
4	Système de management de la qualité	2
4.1	Exigences générales	2
4.2	Exigences relatives à la documentation	2
5	Responsabilité de la direction	4
5.1	Engagement de la direction	4
5.2	Écoute client	4
5.3	Politique qualité	4
5.4	Planification	4
5.5	Responsabilité, autorité et communication	5
5.6	Revue de direction	5
6	Management des ressources	6
6.1	Mise à disposition des ressources	6
6.2	Ressources humaines	6
6.3	Infrastructures	6
6.4	Environnement de travail	7
7	Réalisation du produit	7
7.1	Planification de la réalisation du produit	7
7.2	Processus relatifs aux clients	7
7.3	Conception et développement	8
7.4	Achats	10
7.5	Production et préparation du service	10
7.6	Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure	11
8	Mesure, analyse et amélioration	12
8.1	Généralités	12
8.2	Surveillance et mesurage	12
8.3	Maîtrise du produit non conforme	13
8.4	Analyse des données	14
8.5	Amélioration	14
	Annexe A (informative) Correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004	16
	Annexe B (informative) Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008	21
	Bibliographie	28

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 9001 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 2, *Systèmes qualité*.

Cette quatrième édition annule et remplace la troisième édition (ISO 9001:2000), qui a été modifiée pour clarifier des éléments du texte et améliorer la compatibilité avec l'ISO 14001:2004.

Les changements intervenus entre la troisième et la quatrième édition sont détaillés dans l'Annexe B.

Introduction

0.1 Généralités

Il est souhaitable que l'adoption d'un système de management de la qualité relève d'une décision stratégique de l'organisme. La conception et la mise en œuvre d'un système de management de la qualité tiennent compte

- a) de l'environnement de l'organisme, des modifications de cet environnement ou des risques associés à cet environnement,
- b) de besoins variables,
- c) d'objectifs particuliers,
- d) des produits fournis,
- e) des processus mis en œuvre,
- f) de la taille et de la structure de l'organisme.

La présente Norme internationale ne vise ni l'uniformité des structures des systèmes de management de la qualité, ni l'uniformité de la documentation.

Les exigences en matière de système de management de la qualité spécifiées dans la présente Norme internationale sont complémentaires aux exigences relatives aux produits. Les informations sous forme de «NOTE» sont fournies pour clarifier l'exigence associée ou en faciliter la compréhension.

La présente Norme internationale peut être utilisée aussi bien par l'organisme en interne que par des parties externes, y compris des organismes de certification, pour évaluer sa capacité à satisfaire les exigences des clients, les exigences légales et réglementaires applicables au produit, ainsi que les exigences de l'organisme lui-même.

Les principes de management de la qualité présentés dans l'ISO 9000 et l'ISO 9004 ont été pris en compte au cours du développement de la présente Norme internationale.

0.2 Approche processus

La présente Norme internationale encourage l'adoption d'une approche processus lors du développement, 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 par le respect de leurs exigences.

Pour qu'un organisme fonctionne de manière efficace, il doit identifier et gérer de nombreuses activités corrélées. Une activité ou un ensemble d'activités utilisant des ressources et géré de manière à permettre la transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie peut être considéré comme un processus. L'élément de sortie d'un processus constitue souvent l'élément d'entrée du processus suivant.

L'«approche processus» désigne l'application d'un système de processus au sein d'un organisme, ainsi que l'identification, les interactions et le management de ces processus en vue d'obtenir le résultat souhaité.

L'un des avantages de l'approche processus est la maîtrise permanente qu'elle permet sur les relations entre les processus individuels au sein du système de processus, ainsi que sur leurs combinaisons et interactions.

Lorsqu'elle est utilisée dans un système de management de la qualité, cette approche souligne l'importance

- a) de comprendre et de remplir les exigences;
- b) de considérer les processus en termes de valeur ajoutée;

- c) de mesurer la performance et l'efficacité des processus;
- d) d'améliorer en permanence les processus sur la base de mesures objectives.

Le modèle de système de management de la qualité basé sur les processus, présenté à la Figure 1, illustre les relations entre les processus décrits dans les Articles 4 à 8. Cette figure montre le rôle significatif joué par les clients lors de la définition des exigences en tant qu'éléments d'entrée. La surveillance de la satisfaction des clients exige l'évaluation des informations concernant la perception des clients sur le niveau de réponse de l'organisme à leurs exigences. Le modèle présenté à la Figure 1 couvre toutes les exigences de la présente Norme internationale, mais il ne présente pas les processus à un niveau détaillé.

NOTE De plus, le concept de la «roue de Deming» [désigné en anglais par «Plan-Do-Check-Act» (PDCA)] s'applique à tous les processus. La roue de Deming peut être décrite succinctement comme suit.

Planifier: établir les objectifs et les processus nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences des clients et aux politiques de l'organisme.

Faire: mettre en œuvre les processus.

Vérifier: surveiller et mesurer les processus et le produit par rapport aux politiques, objectifs et exigences du produit, et rendre compte des résultats.

Agir: entreprendre les actions pour améliorer en permanence les performances des processus.

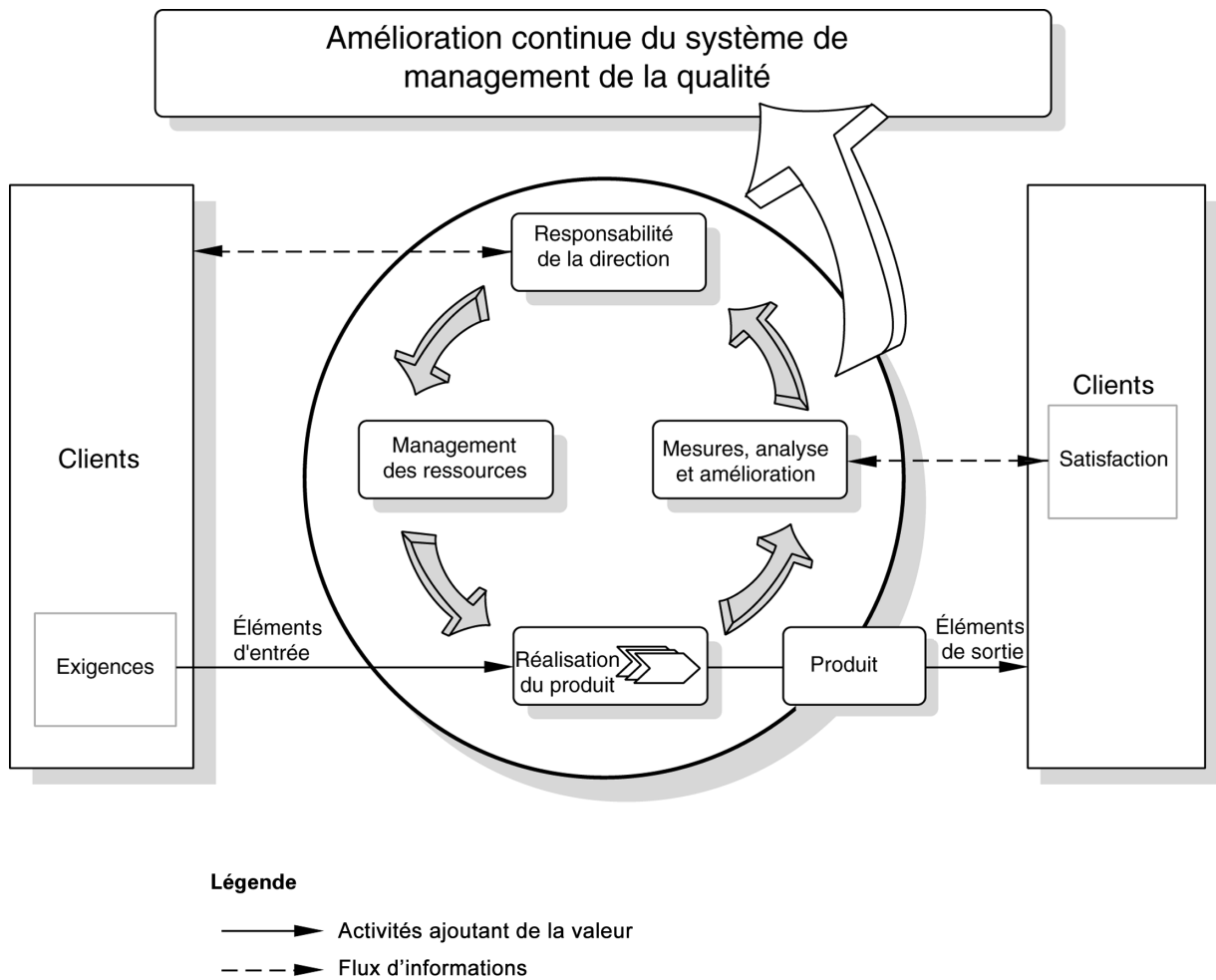


Figure 1 — Modèle d'un système de management de la qualité basé sur les processus

0.3 Relations avec l'ISO 9004

L'ISO 9001 et l'ISO 9004 sont des normes de système de management de la qualité élaborées de manière à se compléter l'une l'autre; elles peuvent cependant être utilisées séparément.

L'ISO 9001 spécifie les exigences pour un système de management de la qualité qui peuvent être utilisées par les organismes en interne ou à des fins de certification ou contractuelles. Elle porte essentiellement sur l'efficacité du système de management de la qualité à satisfaire les exigences des clients.

Au moment de la publication de la présente Norme internationale, l'ISO 9004 est en cours de révision. L'édition révisée de l'ISO 9004 fournira des lignes directrices relatives au management des performances durables pour tout organisme dans un environnement complexe, exigeant et en perpétuelle évolution. L'ISO 9004 fournit une perspective sur le management par la qualité plus large que celle de l'ISO 9001. Elle traite des besoins et attentes de toutes les parties intéressées et de leur satisfaction par le biais de l'amélioration continue et systématique des performances de l'organisme. Cependant, elle n'est pas destinée à être utilisée dans un cadre réglementaire, contractuel ou de conception.

0.4 Compatibilité avec d'autres systèmes de management

Lors de l'élaboration de la présente Norme internationale, les dispositions de l'ISO 14001:2004 ont été prises en considération comme il convient dans le but de renforcer la compatibilité des deux normes au profit des utilisateurs. L'Annexe A montre la correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004.

La présente Norme internationale ne comporte pas d'exigences spécifiques à d'autres systèmes de management, tels que le management environnemental, le management de l'hygiène et de la sécurité au travail, la gestion financière ou le management des risques. Toutefois, la présente Norme internationale permet à un organisme d'aligner ou d'intégrer son propre système de management de la qualité avec les exigences de système de management correspondantes. Il est possible pour un organisme d'adapter son (ses) système(s) de management existant(s) afin d'établir un système de management de la qualité satisfaisant aux exigences de la présente Norme internationale.

Systemes de management de la qualite — Exigences

1 Domaine d'application

1.1 Généralités

La présente Norme internationale spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité lorsqu'un organisme

- a) doit démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables,
- b) vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration continue du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.

NOTE 1 Dans la présente Norme internationale, le terme «produit» s'applique:

- a) au produit destiné à, ou exigé par, un client;
- b) à tout élément issu des processus de réalisation de produits.

NOTE 2 L'expression «legal requirement» recouvre en anglais le concept, utilisé dans la présente Norme internationale, d'exigence légale et réglementaire.

1.2 Périmètre d'application

Toutes les exigences de la présente Norme internationale sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme, quels que soient son type, sa taille et le produit fourni.

Lorsque l'une ou plusieurs exigences de la présente Norme internationale ne peuvent pas être appliquées en raison de la nature d'un organisme et de son produit, leur exclusion peut être envisagée.

Lorsque des exclusions sont faites, les demandes de conformité à la présente Norme internationale ne sont acceptables que si ces exclusions se limitent aux exigences de l'article 7 et qu'elles n'ont pas d'incidence sur l'aptitude ou la responsabilité des organismes à fournir un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.

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 9000:2005, *Systemes de management de la qualite — Principes essentiels et vocabulaire*

3 Termes et définitions

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

Dans la présente Norme internationale, lorsque le terme «produit» est utilisé, il peut également signifier «service».

4 Système de management de la qualité

4.1 Exigences générales

L'organisme doit établir, documenter, mettre en œuvre et entretenir un système de management de la qualité et en améliorer en permanence l'efficacité conformément aux exigences de la présente Norme internationale.

L'organisme doit

- a) déterminer les processus nécessaires au système de management de la qualité et leur application dans tout l'organisme (voir 1.2);
- b) déterminer la séquence et l'interaction de ces processus;
- c) déterminer les critères et les méthodes nécessaires pour assurer l'efficacité du fonctionnement et de la maîtrise de ces processus;
- d) assurer la disponibilité des ressources et des informations nécessaires au fonctionnement et à la surveillance de ces processus;
- e) surveiller, mesurer (lorsque cela a un sens) et analyser ces processus;
- f) mettre en œuvre les actions nécessaires pour obtenir les résultats planifiés et l'amélioration continue de ces processus.

L'organisme doit gérer ces processus conformément aux exigences de la présente Norme internationale.

Lorsqu'un organisme décide d'externaliser un processus ayant une incidence sur la conformité du produit aux exigences, l'organisme doit en assurer la maîtrise. Le type et l'étendue de la maîtrise devant être appliquée à ces processus externalisés doivent être définis dans le système de management de la qualité.

NOTE 1 Les processus nécessaires au système de management de la qualité décrits ci-dessus comprennent les processus relatifs aux activités de management, à la mise à disposition de ressources, à la réalisation des produits et aux mesures, à l'analyse et à l'amélioration.

NOTE 2 Un processus externalisé est un processus dont l'organisme a besoin pour son système de management de la qualité et dont l'organisme choisit de confier sa mise en œuvre à une partie externe.

NOTE 3 L'assurance de la maîtrise des processus externalisés ne dégage pas l'organisme de sa responsabilité de répondre à toutes les exigences des clients comme à toutes les exigences légales et réglementaires. Le type et la nature de la maîtrise devant être appliquée au processus externalisé peuvent être influencés par des facteurs tels que

- a) l'incidence potentielle du processus externalisé sur l'aptitude de l'organisme à fournir un produit conforme aux exigences,
- b) la part incombant à chacun dans la maîtrise du processus,
- c) l'aptitude à atteindre la maîtrise nécessaire par l'application de 7.4.

4.2 Exigences relatives à la documentation

4.2.1 Généralités

La documentation du système de management de la qualité doit comprendre

- a) l'expression documentée de la politique qualité et des objectifs qualité;
- b) un manuel qualité;
- c) les procédures documentées et les enregistrements exigés par la présente Norme internationale;
- d) les documents, y compris les enregistrements, jugés nécessaires par l'organisme pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ses processus.

NOTE 1 Lorsque le terme «procédure documentée» apparaît dans la présente Norme internationale, cela signifie que la procédure est établie, documentée, appliquée et tenue à jour. Un seul document peut contenir les exigences relatives à une ou plusieurs procédures. L'exigence relative à une procédure documentée peut être couverte par plus d'un document.

NOTE 2 L'étendue de la documentation du système de management de la qualité peut différer d'un organisme à l'autre en raison

- a) de la taille de l'organisme et du type d'activités;
- b) de la complexité des processus et de leurs interactions;
- c) de la compétence du personnel.

NOTE 3 La documentation peut se présenter sous toute forme et sur tout type de support.

4.2.2 Manuel qualité

L'organisme doit établir et tenir à jour un manuel qualité qui comprend

- a) le domaine d'application du système de management de la qualité, y compris le détail et la justification des exclusions (voir 1.2.);
- b) les procédures documentées établies pour le système de management de la qualité ou la référence à celles-ci;
- c) une description des interactions entre les processus du système de management de la qualité.

4.2.3 Maîtrise des documents

Les documents requis pour le système de management de la qualité doivent être maîtrisés. Les enregistrements sont des documents particuliers qui doivent être maîtrisés conformément aux exigences de 4.2.4.

Une procédure documentée doit être établie afin de définir les contrôles nécessaires pour

- a) approuver les documents quant à leur adéquation avant diffusion;
- b) revoir, mettre à jour si nécessaire et approuver de nouveau les documents;
- c) assurer que les modifications et le statut de la version en vigueur des documents sont identifiés;
- d) assurer la disponibilité sur les lieux d'utilisation des versions pertinentes des documents applicables;
- e) assurer que les documents restent lisibles et facilement identifiables;
- f) assurer que les documents d'origine extérieure jugés nécessaires par l'organisme pour la planification et le fonctionnement du système de management de la qualité sont identifiés et que leur diffusion est maîtrisée;
- g) empêcher toute utilisation non intentionnelle de documents périmés, et les identifier de manière adéquate s'ils sont conservés dans un but quelconque.

4.2.4 Maîtrise des enregistrements

Les enregistrements établis pour apporter la preuve de la conformité aux exigences et du fonctionnement efficace du système de management de la qualité doivent être maîtrisés.

L'organisme doit établir une procédure documentée pour définir les contrôles nécessaires associés à l'identification, au stockage, à la protection, à l'accessibilité, à la conservation et à l'élimination des enregistrements.

Les enregistrements doivent rester lisibles, faciles à identifier et accessibles.

5 Responsabilité de la direction

5.1 Engagement de la direction

Afin de fournir la preuve de son engagement au développement et à la mise en œuvre du système de management de la qualité ainsi qu'à l'amélioration continue de son efficacité, la direction doit

- a) communiquer au sein de l'organisme l'importance à satisfaire les exigences des clients ainsi que les exigences réglementaires et légales;
- b) établir la politique qualité;
- c) assurer que des objectifs qualité sont établis;
- d) mener des revues de direction;
- e) assurer la disponibilité des ressources.

5.2 Écoute client

La direction doit assurer que les exigences des clients sont déterminées et respectées afin d'accroître la satisfaction des clients (voir 7.2.1 et 8.2.1).

5.3 Politique qualité

La direction doit assurer que la politique qualité

- a) est adaptée à la finalité de l'organisme;
- b) comprend l'engagement à satisfaire aux exigences et à améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité;
- c) fournit un cadre pour établir et revoir les objectifs qualité;
- d) est communiquée et comprise au sein de l'organisme;
- e) est revue quant à son adéquation permanente.

5.4 Planification

5.4.1 Objectifs qualité

La direction doit assurer que les objectifs qualité, y compris ceux nécessaires pour satisfaire les exigences relatives au produit [voir 7.1 a)], sont établis aux fonctions et aux niveaux appropriés au sein de l'organisme. Les objectifs qualité doivent être mesurables et cohérents avec la politique qualité.

5.4.2 Planification du système de management de la qualité

La direction doit assurer que

- a) la planification du système de management de la qualité est réalisée dans le but de satisfaire les exigences du paragraphe 4.1, ainsi que les objectifs qualité;
- b) la cohérence du système de management de la qualité n'est pas affectée lorsque des modifications du système de management de la qualité sont planifiées et mises en œuvre.

5.5 Responsabilité, autorité et communication

5.5.1 Responsabilité et autorité

La direction doit assurer que les responsabilités et autorités sont définies et communiquées au sein de l'organisme.

5.5.2 Représentant de la direction

La direction doit nommer un membre de l'encadrement de l'organisme qui, nonobstant d'autres responsabilités, doit avoir la responsabilité et l'autorité en particulier pour

- a) assurer que les processus nécessaires au système de management de la qualité sont établis, mis en œuvre et entretenus;
- b) rendre compte à la direction du fonctionnement du système de management de la qualité et de tout besoin d'amélioration;
- c) assurer que la sensibilisation aux exigences du client dans tout l'organisme est encouragée.

NOTE La responsabilité du représentant de la direction peut comprendre une liaison avec des parties externes à l'organisme sur des sujets relatifs au système de management de la qualité.

5.5.3 Communication interne

La direction doit assurer que des processus appropriés de communication sont établis au sein de l'organisme et que la communication concernant l'efficacité du système de management de la qualité a bien lieu.

5.6 Revue de direction

5.6.1 Généralités

La direction doit, à intervalles planifiés, revoir le système de management de la qualité de l'organisme pour assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace. Cette revue doit comprendre l'évaluation des opportunités d'amélioration et du besoin de modifier le système de management de la qualité, y compris la politique qualité et les objectifs qualité.

Les enregistrements de revues de direction doivent être conservés (voir 4.2.4).

5.6.2 Éléments d'entrée de la revue

Les éléments d'entrée de la revue de direction doivent comprendre des informations sur

- a) les résultats des audits;
- b) les retours d'information des clients;
- c) le fonctionnement des processus et la conformité du produit;
- d) l'état des actions préventives et correctives;
- e) les actions issues des revues de direction précédentes;
- f) les changements pouvant affecter le système de management de la qualité;
- g) les recommandations d'amélioration.

5.6.3 Éléments de sortie de la revue

Les éléments de sortie de la revue de direction doivent comprendre les décisions et actions relatives

- a) à l'amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité et de ses processus;
- b) à l'amélioration du produit en rapport avec les exigences du client;
- c) aux besoins en ressources.

6 Management des ressources

6.1 Mise à disposition des ressources

L'organisme doit déterminer et fournir les ressources nécessaires pour

- a) mettre en œuvre et entretenir le système de management de la qualité et améliorer en permanence son efficacité;
- b) accroître la satisfaction des clients en respectant leurs exigences.

6.2 Ressources humaines

6.2.1 Généralités

Le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la conformité aux exigences relatives au produit doit être compétent sur la base de la formation initiale et professionnelle, du savoir-faire et de l'expérience.

NOTE La conformité aux exigences relatives au produit peut être affectée directement ou indirectement par le personnel effectuant une tâche au sein du système de management de la qualité.

6.2.2 Compétence, formation et sensibilisation

L'organisme doit

- a) déterminer les compétences nécessaires pour le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la conformité aux exigences relatives au produit;
- b) de façon adaptée, pourvoir à la formation ou entreprendre d'autres actions pour acquérir les compétences nécessaires;
- c) évaluer l'efficacité des actions entreprises;
- d) assurer que les membres de son personnel ont conscience de la pertinence et de l'importance de leurs activités et de la manière dont ils contribuent à la réalisation des objectifs qualité;
- e) conserver les enregistrements appropriés concernant la formation initiale et professionnelle, le savoir-faire et l'expérience (voir 4.2.4).

6.3 Infrastructures

L'organisme doit déterminer, fournir et entretenir les infrastructures nécessaires pour obtenir la conformité du produit. Les infrastructures comprennent, selon le cas,

- a) les bâtiments, les espaces de travail et les installations associées;
- b) les équipements (tant logiciels que matériels) associés aux processus;
- c) les services support (tels que la logistique, les moyens de communication ou les systèmes d'information).

6.4 Environnement de travail

L'organisme doit déterminer et gérer l'environnement de travail nécessaire pour obtenir la conformité du produit.

NOTE L'expression «environnement de travail» se rapporte aux conditions dans lesquelles le travail est effectué, y compris les conditions physiques, environnementales et d'autres facteurs (comme le bruit, la température, l'humidité, l'éclairage ou les conditions climatiques).

7 Réalisation du produit

7.1 Planification de la réalisation du produit

L'organisme doit planifier et développer les processus nécessaires à la réalisation du produit. La planification de la réalisation du produit doit être cohérente avec les exigences relatives aux autres processus du système de management de la qualité (voir 4.1).

Lors de la planification de la réalisation du produit, l'organisme doit déterminer, selon le cas,

- a) les objectifs qualité et les exigences relatives au produit;
- b) la nécessité de mettre en place des processus, d'établir des documents et de fournir des ressources spécifiques au produit;
- c) les activités requises de vérification, validation, surveillance, mesure, contrôle et essai spécifiques au produit et les critères d'acceptation du produit;
- d) les enregistrements nécessaires pour apporter la preuve que les processus de réalisation et le produit résultant satisfont aux exigences (voir 4.2.4).

Les éléments de sortie de cette planification doivent se présenter sous une forme adaptée au mode de fonctionnement de l'organisme.

NOTE 1 Un document spécifiant les processus du système de management de la qualité (y compris les processus de réalisation du produit) et les ressources à mettre en œuvre pour un produit, projet ou contrat spécifique, peut être qualifié de plan qualité.

NOTE 2 L'organisme peut également appliquer les exigences données en 7.3 au développement des processus de réalisation du produit.

7.2 Processus relatifs aux clients

7.2.1 Détermination des exigences relatives au produit

L'organisme doit déterminer

- a) les exigences spécifiées par le client, y compris les exigences relatives à la livraison et aux activités après livraison;
- b) les exigences non formulées par le client mais nécessaires pour l'usage spécifié ou, lorsqu'il est connu, pour l'usage prévu;
- c) les exigences légales et réglementaires applicables au produit;
- d) toute exigence complémentaire jugée nécessaire par l'organisme.

NOTE Les activités après livraison comprennent, par exemple, les actions au titre des dispositions de la garantie, les obligations contractuelles telles que les services de maintenance, et les services complémentaires tels que le recyclage ou l'élimination finale.

7.2.2 Revue des exigences relatives au produit

L'organisme doit revoir les exigences relatives au produit. Cette revue doit être menée avant que l'organisme s'engage à livrer un produit au client (par exemple soumission d'offres, acceptation de contrats ou de commandes, acceptation d'avenants aux contrats ou aux commandes) et doit assurer que

- a) les exigences relatives au produit sont définies;
- b) les écarts entre les exigences d'un contrat ou d'une commande et celles précédemment exprimées ont été résolus;
- c) l'organisme est apte à satisfaire aux exigences définies.

Des enregistrements des résultats de la revue et des actions qui en résultent doivent être conservés (voir 4.2.4).

Lorsque les exigences du client ne sont pas fournies sous une forme documentée, elles doivent être confirmées par l'organisme avant d'être acceptées.

Lorsque les exigences relatives au produit sont modifiées, l'organisme doit assurer que les documents correspondants sont amendés et que le personnel concerné est informé des exigences modifiées.

NOTE Dans certaines situations, telles que les ventes sur Internet, une revue formelle de chaque commande est irréaliste. La revue des informations pertinentes sur le produit, telles que celles contenues dans des catalogues ou documents publicitaires, peut en tenir lieu.

7.2.3 Communication avec les clients

L'organisme doit déterminer et mettre en œuvre des dispositions efficaces pour communiquer avec les clients à propos

- a) des informations relatives au produit;
- b) du traitement des consultations, des contrats ou des commandes, et de leurs avenants;
- c) des retours d'information des clients, y compris leurs réclamations.

7.3 Conception et développement

7.3.1 Planification de la conception et du développement

L'organisme doit planifier et maîtriser la conception et le développement du produit.

Lors de la planification de la conception et du développement, l'organisme doit déterminer

- a) les étapes de la conception et du développement;
- b) les activités de revue, de vérification et de validation appropriées à chaque étape de la conception et du développement;
- c) les responsabilités et autorités pour la conception et le développement.

L'organisme doit gérer les interfaces entre les différents groupes impliqués dans la conception et le développement pour assurer une communication efficace et une attribution claire des responsabilités.

Les éléments de sortie de la planification doivent être mis à jour autant que nécessaire au cours du déroulement de la conception et du développement.

NOTE La revue, la vérification et la validation de la conception et du développement ont des objectifs distincts. Elles peuvent être réalisées et enregistrées séparément, ou être combinées de façon adaptée au produit et à l'organisme.

7.3.2 Éléments d'entrée de la conception et du développement

Les éléments d'entrée concernant les exigences relatives au produit doivent être déterminés et des enregistrements doivent être conservés (voir 4.2.4). Ces éléments doivent comprendre

- a) les exigences fonctionnelles et de performance;
- b) les exigences réglementaires et légales applicables;
- c) le cas échéant, les informations issues de conceptions similaires précédentes;
- d) les autres exigences essentielles pour la conception et le développement.

Les éléments d'entrée doivent être revus quant à leur adéquation. Les exigences doivent être complètes, non ambiguës et non contradictoires.

7.3.3 Éléments de sortie de la conception et du développement

Les éléments de sortie de la conception et du développement doivent être sous une forme adéquate pour leur vérification par rapport aux éléments d'entrée et doivent être approuvés avant leur mise à disposition.

Les éléments de sortie de la conception et du développement doivent

- a) satisfaire aux exigences d'entrée de la conception et du développement;
- b) fournir les informations appropriées pour les achats, la production et la préparation du service;
- c) contenir les critères d'acceptation du produit ou y faire référence;
- d) spécifier les caractéristiques du produit essentielles pour son utilisation correcte et en toute sécurité.

NOTE Les informations relatives à la production et à la préparation du service peuvent comprendre les détails relatifs à la préservation du produit.

7.3.4 Revue de la conception et du développement

Des revues méthodiques de la conception et du développement doivent être réalisées, aux étapes appropriées, conformément aux dispositions planifiées (voir 7.3.1) afin

- a) d'évaluer l'aptitude des résultats de la conception et du développement à satisfaire aux exigences;
- b) d'identifier tous les problèmes et de proposer les actions nécessaires.

Les participants à ces revues doivent comprendre des représentants des fonctions concernées par l'étape (les étapes) de conception et de développement objet(s) de la revue. Les enregistrements des résultats des revues et de toutes les actions nécessaires doivent être conservés (voir 4.2.4).

7.3.5 Vérification de la conception et du développement

La vérification de la conception et du développement doit être réalisée conformément aux dispositions planifiées (voir 7.3.1), pour assurer que les éléments de sortie de la conception et du développement ont satisfait aux exigences des éléments d'entrée de la conception et du développement. Les enregistrements des résultats de la vérification et de toutes les actions nécessaires doivent être conservés (voir 4.2.4).

7.3.6 Validation de la conception et du développement

La validation de la conception et du développement doit être réalisée conformément aux dispositions planifiées (voir 7.3.1) pour assurer que le produit résultant est apte à satisfaire aux exigences pour l'application spécifiée ou, lorsqu'il est connu, l'usage prévu. Lorsque cela est réalisable, la validation doit être effectuée avant la mise à disposition ou la mise en œuvre du produit. Les enregistrements des résultats de la validation et de toutes les actions nécessaires doivent être conservés (voir 4.2.4).

7.3.7 Maîtrise des modifications de la conception et du développement

Les modifications de la conception et du développement doivent être identifiées et des enregistrements doivent être conservés. Les modifications doivent être revues, vérifiées et validées, comme il convient, et approuvées avant leur mise en œuvre. La revue des modifications de la conception et du développement doit inclure l'évaluation de l'incidence des modifications sur les composants du produit et le produit déjà livré. Les enregistrements des résultats de la revue des modifications et de toutes les actions nécessaires doivent être conservés (voir 4.2.4).

7.4 Achats

7.4.1 Processus d'achat

L'organisme doit assurer que le produit acheté est conforme aux exigences d'achat spécifiées. Le type et l'étendue de la maîtrise appliquée au fournisseur et au produit acheté doivent dépendre de l'incidence du produit acheté sur la réalisation ultérieure du produit ou sur le produit final.

L'organisme doit évaluer et sélectionner les fournisseurs en fonction de leur aptitude à fournir un produit conforme aux exigences de l'organisme. Les critères de sélection, d'évaluation et de réévaluation doivent être établis. Les enregistrements des résultats des évaluations et de toutes les actions nécessaires résultant de l'évaluation doivent être conservés (voir 4.2.4).

7.4.2 Informations relatives aux achats

Les informations relatives aux achats doivent décrire le produit à acheter, y compris, selon le cas,

- a) les exigences pour l'approbation du produit, des procédures, des processus et des équipements;
- b) les exigences pour la qualification du personnel;
- c) les exigences relatives au système de management de la qualité.

L'organisme doit assurer l'adéquation des exigences d'achat spécifiées avant de les communiquer au fournisseur.

7.4.3 Vérification du produit acheté

L'organisme doit établir et mettre en œuvre le contrôle ou autres activités nécessaires pour assurer que le produit acheté satisfait aux exigences d'achat spécifiées.

Lorsque l'organisme ou son client a l'intention d'effectuer des vérifications chez le fournisseur, l'organisme doit faire état, dans les informations relatives aux achats, des dispositions pour la vérification et des modalités de libération du produit prévues.

7.5 Production et préparation du service

7.5.1 Maîtrise de la production et de la préparation du service

L'organisme doit planifier et réaliser les activités de production et de préparation du service dans des conditions maîtrisées. Ces conditions doivent comprendre, selon le cas,

- a) la disponibilité des informations décrivant les caractéristiques du produit;
- b) la disponibilité des instructions de travail nécessaires;
- c) l'utilisation des équipements appropriés;
- d) la disponibilité et l'utilisation d'équipements de surveillance et de mesure;

- e) la mise en œuvre des activités de surveillance et de mesure;
- f) la mise en œuvre d'activités de libération du produit, de livraison et de prestation de service après livraison.

7.5.2 Validation des processus de production et de préparation de service

L'organisme doit valider tout processus de production et de préparation du service dont les éléments de sortie ne peuvent pas être vérifiés par une surveillance ou une mesure effectuée a posteriori et dont les déficiences n'apparaissent, de ce fait, qu'une fois le produit en usage ou le service fourni.

La validation doit démontrer l'aptitude de ces processus à réaliser les résultats planifiés.

L'organisme doit établir des dispositions pour ces processus et y inclure, selon le cas,

- a) les critères définis pour la revue et l'approbation des processus;
- b) l'approbation des équipements et la qualification du personnel;
- c) l'utilisation de méthodes et de procédures spécifiques;
- d) les exigences pour les enregistrements (voir 4.2.4);
- e) la revalidation.

7.5.3 Identification et traçabilité

Lorsque cela est approprié, l'organisme doit identifier le produit à l'aide de moyens adaptés tout au long de sa réalisation.

L'organisme doit identifier l'état du produit par rapport aux exigences de surveillance et de mesure tout au long de la réalisation du produit.

Lorsque la traçabilité est une exigence, l'organisme doit maîtriser l'identification unique du produit et conserver des enregistrements (voir 4.2.4).

NOTE Dans certains secteurs industriels, la gestion de configuration est un moyen par lequel l'identification et la traçabilité sont maintenues.

7.5.4 Propriété du client

L'organisme doit prendre soin de la propriété du client lorsqu'elle se trouve sous son contrôle ou qu'il l'utilise. L'organisme doit identifier, vérifier, protéger et sauvegarder la propriété que le client a fournie pour être utilisée ou incorporée dans le produit. Lorsqu'une propriété du client est perdue, endommagée ou encore jugée impropre à l'utilisation, l'organisme doit le notifier au client et conserver des enregistrements (voir 4.2.4).

NOTE La propriété du client peut comprendre la propriété intellectuelle et les données personnelles.

7.5.5 Préservation du produit

L'organisme doit préserver le produit au cours des opérations internes et lors de la livraison à la destination prévue afin de maintenir la conformité aux exigences. Selon le cas, cette préservation doit inclure l'identification, la manutention, le conditionnement, le stockage et la protection. La préservation doit également s'appliquer aux composants d'un produit.

7.6 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure

L'organisme doit déterminer les activités de surveillance et de mesure à entreprendre et les équipements de surveillance et de mesure nécessaires pour apporter la preuve de la conformité du produit aux exigences déterminées.

L'organisme doit établir des processus pour assurer que les activités de surveillance et de mesure peuvent être effectuées et sont effectuées de manière cohérente par rapport aux exigences de surveillance et de mesure.

Lorsqu'il est nécessaire d'assurer des résultats valables, les équipements de mesure doivent être

- a) étalonnés et/ou vérifiés à intervalles spécifiés ou avant leur utilisation, par rapport à des étalons de mesure reliés à des étalons de mesure internationaux ou nationaux; lorsque ces étalons n'existent pas, la référence utilisée pour l'étalonnage ou la vérification doit faire l'objet d'un enregistrement (voir 4.2.4);
- b) réglés ou réglés de nouveau autant que nécessaire;
- c) identifiés afin de pouvoir déterminer la validité de leur étalonnage;
- d) protégés contre les réglages susceptibles d'invalider le résultat de la mesure;
- e) protégés contre tous dommages et détériorations au cours de leur manutention, maintenance et stockage.

En outre, l'organisme doit évaluer et enregistrer la validité des résultats de mesure antérieurs lorsqu'un équipement se révèle non conforme aux exigences. L'organisme doit entreprendre les actions appropriées sur l'équipement et sur tout produit affecté.

Les enregistrements des résultats d'étalonnage et de vérification doivent être conservés (voir 4.2.4).

Lorsqu'ils sont utilisés pour la surveillance et la mesure des exigences spécifiées, la capacité des logiciels à satisfaire l'utilisation prévue doit être confirmée. Ceci doit être fait avant la première utilisation et reconfirmé si nécessaire.

NOTE La confirmation de la capacité des logiciels à satisfaire à l'utilisation prévue comprend généralement sa vérification et la gestion de configuration pour maintenir l'aptitude à l'emploi des logiciels.

8 Mesure, analyse et amélioration

8.1 Généralités

L'organisme doit planifier et mettre en œuvre les processus de surveillance, de mesure, d'analyse et d'amélioration nécessaires pour

- a) démontrer la conformité aux exigences relatives au produit;
- b) assurer la conformité du système de management de la qualité;
- c) améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité.

Ceci doit inclure la détermination des méthodes applicables, y compris les techniques statistiques, ainsi que l'étendue de leur utilisation.

8.2 Surveillance et mesurage

8.2.1 Satisfaction du client

L'organisme doit surveiller les informations relatives à la perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences par l'organisme comme une des mesures de la performance du système de management de la qualité. Les méthodes permettant d'obtenir et d'utiliser ces informations doivent être déterminées.

NOTE La surveillance de la perception du client peut comprendre l'obtention d'éléments d'entrée issus, par exemple, d'enquêtes de satisfaction des clients, de données transmises par le client sur la qualité du produit livré, d'enquêtes d'opinion des utilisateurs, d'une analyse des marchés perdus, de compliments, de réclamations au titre de la garantie, de rapports émanant de distributeurs.

8.2.2 Audit interne

L'organisme doit mener des audits internes à intervalles planifiés pour déterminer si le système de management de la qualité

- a) est conforme aux dispositions planifiées (voir 7.1), aux exigences de la présente Norme internationale et aux exigences du système de management de la qualité établies par l'organisme;
- b) est mis en œuvre et entretenu de manière efficace.

Un programme d'audit doit être planifié, en tenant compte de l'état et de l'importance des processus et des domaines à auditer, ainsi que des résultats des audits précédents. Les critères, le champ, la fréquence et les méthodes d'audit doivent être définis. Le choix des auditeurs et la réalisation des audits doivent assurer l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit. Les auditeurs ne doivent pas auditer leur propre travail.

Une procédure documentée doit être établie pour définir les responsabilités et les exigences pour planifier et mener les audits, établir des enregistrements et rendre compte des résultats.

Les enregistrements des audits et de leurs résultats doivent être conservés (voir 4.2.4).

L'encadrement responsable du domaine audité doit assurer que toutes les corrections et actions correctives nécessaires sont entreprises sans délai indu pour éliminer les non-conformités détectées et leurs causes. Les activités de suivi doivent inclure la vérification des actions entreprises et le compte-rendu des résultats de cette vérification (voir 8.5.2).

NOTE Pour des conseils, se référer à l'ISO 19011.

8.2.3 Surveillance et mesure des processus

L'organisme doit utiliser des méthodes appropriées pour la surveillance et, lorsqu'elle est applicable, la mesure des processus du système de management de la qualité. Ces méthodes doivent démontrer l'aptitude des processus à atteindre les résultats planifiés. Lorsque les résultats planifiés ne sont pas atteints, des corrections et des actions correctives doivent être entreprises, comme il convient.

NOTE Lors de la détermination des méthodes appropriées, il est conseillé que l'organisme tienne compte du type et de l'étendue de la surveillance ou de la mesure appropriée pour chacun de ses processus en relation avec leur incidence sur la conformité aux exigences relatives au produit et sur l'efficacité du système de management de la qualité.

8.2.4 Surveillance et mesure du produit

L'organisme doit surveiller et mesurer les caractéristiques du produit afin de vérifier que les exigences relatives au produit sont satisfaites. Ceci doit être effectué à des étapes appropriées du processus de réalisation du produit conformément aux dispositions planifiées (voir 7.1). La preuve de la conformité aux critères d'acceptation doit être conservée.

Les enregistrements doivent indiquer la (les) personne(s) ayant autorisé la libération du produit en vue de sa livraison au client (voir 4.2.4).

La libération du produit et la prestation du service au client ne doivent pas être effectuées avant l'exécution satisfaisante de toutes les dispositions planifiées (voir 7.1), sauf approbation par une autorité compétente et, le cas échéant, par le client.

8.3 Maîtrise du produit non conforme

L'organisme doit assurer que le produit qui n'est pas conforme aux exigences relatives au produit est identifié et maîtrisé de manière à empêcher son utilisation ou fourniture non intentionnelle. Une procédure documentée doit être établie pour définir les contrôles ainsi que les responsabilités et autorités associées pour le traitement du produit non conforme.

De façon adaptée, l'organisme doit traiter le produit non conforme de l'une ou plusieurs des manières suivantes:

- a) en menant les actions permettant d'éliminer la non-conformité détectée;
- b) en autorisant son utilisation, sa libération ou son acceptation par dérogation accordée par une autorité compétente ou, le cas échéant, par le client;
- c) en menant les actions permettant d'empêcher son utilisation ou son application prévue à l'origine;
- d) en menant les actions adaptées aux effets, réels ou potentiels, de la non-conformité lorsqu'un produit non conforme est détecté après livraison ou après que son utilisation a commencé.

Lorsqu'un produit non conforme est corrigé, il doit être vérifié de nouveau pour démontrer la conformité aux exigences.

Les enregistrements de la nature des non-conformités et de toutes les actions ultérieures entreprises, y compris les dérogations obtenues, doivent être conservés (voir 4.2.4).

8.4 Analyse des données

L'organisme doit déterminer, recueillir et analyser les données appropriées pour démontrer la pertinence et l'efficacité du système de management de la qualité et pour évaluer les possibilités d'amélioration de son efficacité. Cela doit inclure les données résultant des activités de surveillance et de mesure ainsi que d'autres sources pertinentes.

L'analyse des données doit fournir des informations sur

- a) la satisfaction du client (voir 8.2.1);
- b) la conformité aux exigences relatives au produit (voir 8.2.4);
- c) les caractéristiques et les évolutions des processus et des produits, y compris les opportunités d'action préventive (voir 8.2.3 et 8.2.4);
- d) les fournisseurs (voir 7.4).

8.5 Amélioration

8.5.1 Amélioration continue

L'organisme doit améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité en utilisant la politique qualité, les objectifs qualité, les résultats d'audits, l'analyse des données, les actions correctives et préventives ainsi que la revue de direction.

8.5.2 Actions correctives

L'organisme doit mener des actions pour éliminer les causes de non-conformités afin d'éviter qu'elles se reproduisent. Les actions correctives doivent être adaptées aux effets des non-conformités rencontrées.

Une procédure documentée doit être établie afin de définir les exigences pour

- a) procéder à la revue des non-conformités (y compris les réclamations du client);
- b) déterminer les causes de non-conformités;
- c) évaluer le besoin d'entreprendre des actions pour que les non-conformités ne se reproduisent pas;
- d) déterminer et mettre en œuvre les actions nécessaires;
- e) enregistrer les résultats des actions mises en œuvre (voir 4.2.4);
- f) évaluer l'efficacité des actions correctives mises en œuvre.

8.5.3 Actions préventives

L'organisme doit déterminer les actions permettant d'éliminer les causes de non-conformités potentielles afin d'éviter qu'elles ne surviennent. Les actions préventives doivent être adaptées aux effets des problèmes potentiels.

Une procédure documentée doit être établie afin de définir les exigences pour

- a) déterminer les non-conformités potentielles et leurs causes;
- b) évaluer le besoin d'entreprendre des actions pour éviter l'apparition de non-conformités;
- c) déterminer et mettre en œuvre les actions nécessaires;
- d) enregistrer les résultats des actions mises en œuvre (voir 4.2.4);
- e) évaluer l'efficacité des actions préventives mises en œuvre.

Annexe A (informative)

Correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004

Tableau A.1 — Correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004

ISO 9001:2008		ISO 14001:2004	
Introduction (titre uniquement)			Introduction
Généralités	0.1		
Approche processus	0.2		
Relations avec l'ISO 9004	0.3		
Compatibilité avec d'autres systèmes de management	0.4		
Domaine d'application (titre uniquement)	1	1	Domaine d'application
Généralités	1.1		
Périmètre d'application	1.2		
Références normatives	2	2	Références normatives
Termes et définitions	3	3	Termes et définitions
Système de management de la qualité (titre uniquement)	4	4	Exigences du système de management environnemental (titre uniquement)
Exigences générales	4.1	4.1	Exigences générales
Exigences relatives à la documentation (titre uniquement)	4.2		
Généralités	4.2.1	4.4.4	Documentation
Manuel qualité	4.2.2		
Maîtrise des documents	4.2.3	4.4.5	Maîtrise des documents
Maîtrise des enregistrements	4.2.4	4.5.4	Maîtrise des enregistrements
Responsabilité de la direction (titre uniquement)	5		
Engagement de la direction	5.1	4.2 4.4.1	Politique environnementale Ressources, rôles, responsabilité et autorité
Écoute client	5.2	4.3.1 4.3.2 4.6	Aspects environnementaux Exigences légales et autres exigences Revue de direction
Politique qualité	5.3	4.2	Politique environnementale
Planification (titre uniquement)	5.4	4.3	Planification
Objectifs qualité	5.4.1	4.3.3	Objectifs, cibles et programme(s)
Planification du système de management de la qualité	5.4.2	4.3.3	Objectifs, cibles et programme(s)
Responsabilité, autorité et communication (titre uniquement)	5.5		
Responsabilité et autorité	5.5.1	4.1 4.4.1	Exigences générales Ressources, rôles, responsabilité et autorité
Représentant de la direction	5.5.2	4.4.1	Ressources, rôles, responsabilité et autorité
Communication interne	5.5.3	4.4.3	Communication
Revue de direction (titre uniquement)	5.6	4.6	Revue de direction
Généralités	5.6.1	4.6	Revue de direction

Tableau A.1 — Correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004 (suite)

ISO 9001:2008		ISO 14001:2004	
Éléments d'entrée de la revue	5.6.2	4.6	Revue de direction
Éléments de sortie de la revue	5.6.3	4.6	Revue de direction
Management des ressources (titre uniquement)	6		
Mise à disposition des ressources	6.1	4.4.1	Ressources, rôles, responsabilité et autorité
Ressources humaines (titre uniquement)	6.2		
Généralités	6.2.1	4.4.2	Compétence, formation et sensibilisation
Compétence, formation et sensibilisation	6.2.2	4.4.2	Compétence, formation et sensibilisation
Infrastructures	6.3	4.4.1	Ressources, rôles, responsabilité et autorité
Environnement de travail	6.4		
Réalisation du produit (titre uniquement)	7	4.4	Mise en œuvre et fonctionnement
Planification de la réalisation du produit	7.1	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Processus relatifs aux clients (titre uniquement)	7.2		
Détermination des exigences relatives au produit	7.2.1	4.3.1 4.3.2 4.4.6	Aspects environnementaux Exigences légales et autres exigences Maîtrise opérationnelle
Revue des exigences relatives au produit	7.2.2	4.3.1 4.4.6	Aspects environnementaux Maîtrise opérationnelle
Communication avec les clients	7.2.3	4.4.3	Communication
Conception et développement (titre uniquement)	7.3		
Planification de la conception et du développement	7.3.1	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Éléments d'entrée de la conception et du développement	7.3.2	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Éléments de sortie de la conception et du développement	7.3.3	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Revue de la conception et du développement	7.3.4	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Vérification de la conception et du développement	7.3.5	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Validation de la conception et du développement	7.3.6	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Maîtrise des modifications de la conception et du développement	7.3.7	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Achats (titre uniquement)	7.4		
Processus d'achat	7.4.1	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Informations relatives aux achats	7.4.2	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Vérification du produit acheté	7.4.3	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Production et préparation du service (titre uniquement)	7.5		
Maîtrise de la production et de la préparation du service	7.5.1	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Validation des processus de production et de préparation de service	7.5.2	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Identification et traçabilité	7.5.3		
Propriété du client	7.5.4		
Préservation du produit	7.5.5	4.4.6	Maîtrise opérationnelle
Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure	7.6	4.5.1	Surveillance et mesure

Tableau A.1 — Correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004 (suite)

ISO 9001:2008		ISO 14001:2004	
Mesure, analyse et amélioration (titre uniquement)	8	4.5	Contrôle (titre uniquement)
Généralités	8.1	4.5.1	Surveillance et mesurage
Surveillance et mesurage (titre uniquement)	8.2		
Satisfaction du client	8.2.1		
Audit interne	8.2.2	4.5.5	Audit interne
Surveillance et mesure des processus	8.2.3	4.5.1	Surveillance et mesurage
		4.5.2	Évaluation de la conformité
Surveillance et mesure du produit	8.2.4	4.5.1	Surveillance et mesurage
		4.5.2	Évaluation de la conformité
Maîtrise du produit non conforme	8.3	4.4.7	Prévention des situations d'urgence et capacité à réagir
		4.5.3	Non-conformité, action corrective et action préventive
Analyse des données	8.4	4.5.1	Surveillance et mesurage
Amélioration (titre uniquement)	8.5		
Amélioration continue	8.5.1	4.2	Politique environnementale
		4.3.3	Objectifs, cibles et programme(s)
		4.6	Revue de direction
Actions correctives	8.5.2	4.5.3	Non-conformité, action corrective et action préventive
Actions préventives	8.5.3	4.5.3	Non-conformité, action corrective et action préventive

Tableau A.2 — Correspondance entre l'ISO 14001:2004 et l'ISO 9001:2008

ISO 14001:2004		ISO 9001:2008	
Introduction		0.1	Introduction (titre uniquement)
		0.2	Généralités
		0.3	Approche processus
		0.4	Relations avec l'ISO 9004
Domaine d'application	1	1	Compatibilité avec d'autres systèmes de management
		1.1	Domaine d'application (titre uniquement)
		1.2	Généralités
Références normatives	2	2	Périmètre d'application
Termes et définitions	3	3	Références normatives
Exigences du système de management environnemental (titre uniquement)	4	4	Termes et définitions
Exigences générales	4.1	4.1	Système de management de la qualité (titre uniquement)
		5.5	Exigences générales
		5.5.1	Responsabilité, autorité et communication (titre uniquement)
Politique environnementale	4.2	5.1	Responsabilité et autorité
		5.3	Engagement de la direction
		8.5.1	Politique qualité
Planification (titre uniquement)	4.3	5.4	Amélioration continue
Aspects environnementaux	4.3.1	5.2	Planification (titre uniquement)
		7.2.1	Écoute client
		7.2.2	Détermination des exigences relatives au produit
Exigences légales et autres exigences	4.3.2	5.2	Revue des exigences relatives au produit
		7.2.1	Écoute client
Objectifs, cibles et programme(s)	4.3.3	5.4.1	Détermination des exigences relatives au produit
		5.4.2	Objectifs qualité
		8.5.1	Planification du système de management de la qualité
Mise en œuvre et fonctionnement (titre uniquement)	4.4	7	Amélioration continue
Ressources, rôles, responsabilité et autorité	4.4.1	5.1	Réalisation du produit (titre uniquement)
		5.5.1	Engagement de la direction
		5.5.2	Responsabilité et autorité
		6.1	Représentant de la direction
		6.3	Mise à disposition des ressources
Compétences, formation et sensibilisation	4.4.2	6.2.1	Infrastructures
		6.2.2	(Ressources humaines) Généralités
Communication	4.4.3	5.5.3	Compétence, formation et sensibilisation
		7.2.3	Communication interne
Documentation	4.4.4	4.2.1	Communication avec les clients
			(Exigences relatives à la documentation)
Maîtrise des documents	4.4.5	4.2.3	Généralités
Maîtrise opérationnelle	4.4.6	7.1	Maîtrise des documents
		7.2	Planification de la réalisation du produit
		7.2.1	Processus relatifs aux clients (titre uniquement)
		7.2.2	Détermination des exigences relatives au produit
			Revue des exigences relatives au produit

Tableau A.2 — Correspondance entre l'ISO 14001:2004 et l'ISO 9001:2008 (suite)

ISO 14001:2004		ISO 9001:2008	
		7.3.1	Planification de la conception et du développement
		7.3.2	Éléments d'entrée de la conception et du développement
		7.3.3	Éléments de sortie de la conception et du développement
		7.3.4	Revue de la conception et du développement
		7.3.5	Vérification de la conception et du développement
		7.3.6	Validation de la conception et du développement
		7.3.7	Maîtrise des modifications de la conception et du développement
		7.4.1	Processus d'achat
		7.4.2	Informations relatives aux achats
		7.4.3	Vérification du produit acheté
		7.5	Production et préparation du service (titre uniquement)
		7.5.1	Maîtrise de la production et de la préparation du service
		7.5.2	Validation des processus de production et de préparation de service
		7.5.5	Préservation du produit
Prévention des situation d'urgence et capacité à réagir	4.4.7	8.3	Maîtrise du produit non conforme
Contrôle (titre uniquement)	4.5	8	Mesure, analyse et amélioration (titre uniquement)
Surveillance et mesurage	4.5.1	7.6	Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure
		8.1	(Mesures, analyse et amélioration) Généralités
		8.2.3	Surveillance et mesure des processus
		8.2.4	Surveillance et mesure du produit
		8.4	Analyse des données
Évaluation de la conformité	4.5.2	8.2.3	Surveillance et mesure des processus
		8.2.4	Surveillance et mesure du produit
Non-conformité, action corrective et action préventive	4.5.3	8.3	Maîtrise du produit non conforme
		8.4	Analyse des données
		8.5.2	Actions correctives
		8.5.3	Actions préventives
Maîtrise des enregistrements	4.5.4	4.2.4	Maîtrise des enregistrements
Audit interne	4.5.5	8.2.2	Audit interne
Revue de direction	4.6	5.1	Engagement de la direction
		5.6	Revue de direction (titre uniquement)
		5.6.1	Généralités
		5.6.2	Éléments d'entrée de la revue
		5.6.3	Éléments de sortie de la revue
		8.5.1	Amélioration continue

Annexe B (informative)

Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008

Tableau B.1 — Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008

ISO 9001:2000, Article/ paragraphe	Alinéa/ Figure/ Tableau/Note	Ajout (A) ou suppression (S)	Texte modifié
Avant-propos	Alinéa 2	S + A	Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 3 <u>Partie 2</u> .
Avant-propos	Alinéa 3, phrase 1	A	La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales.
Avant-propos	Alinéa 4, phrase 1	S + A	L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments de la présente Norme internationale du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues.
Avant-propos	Alinéa 5	S	La Norme internationale L'ISO 9001 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176, Management et assurance de la qualité, sous-comité SC 2, Systèmes qualité.
Avant-propos	Alinéa 6	S	Cette troisième édition de l'ISO 9001 annule et remplace la deuxième édition (ISO 9001:1994), ainsi que l'ISO 9002:1994 et l'ISO 9003:1994. Elle constitue une révision technique de ces documents. Les organismes qui ont utilisé l'ISO 9002:1994 et l'ISO 9003:1994 par le passé peuvent utiliser la présente Norme internationale et en exclure certaines exigences conformément au paragraphe 1.2.
		A	Cette quatrième édition annule et remplace la troisième édition (ISO 9001:2000), qui a été modifiée pour clarifier des éléments du texte et améliorer la compatibilité avec l'ISO 14001:2004.
Avant-propos	Alinéa 7	S	Le titre de l'ISO 9001 a été révisé dans la présente édition et ne comporte plus le terme «assurance de la qualité». Ceci illustre le fait que les exigences relatives au système de management de la qualité spécifiées dans la présente édition de l'ISO 9001 concernent l'assurance de la qualité du produit, mais visent également à accroître la satisfaction des clients.
Avant-propos	Alinéa 8	S	Les Annexes A et B de la présente Norme internationale sont données uniquement à titre d'information.
Avant-propos	Nouvel alinéa 7	A	Les changements intervenus entre la troisième et la quatrième édition sont détaillés dans l'Annexe B.
0.1	Alinéa 1, phrase 2	S	La conception et la mise en œuvre d'un système de management de la qualité tiennent compte de besoins variables, d'objectifs particuliers, des produits fournis, des processus mis en œuvre, de la taille et de la structure de l'organisme.
		A	La conception et la mise en œuvre d'un système de management de la qualité tiennent compte <ul style="list-style-type: none"> a) de l'environnement de l'organisme, des modifications de cet environnement ou des risques associés à cet environnement, b) de besoins variables, c) d'objectifs particuliers, d) des produits fournis, e) des processus mis en œuvre, f) de la taille et de la structure de l'organisme.
	Phrase 3	Nouvel alinéa	La présente Norme internationale ne vise ni l'uniformité des structures des systèmes de management de la qualité, ni l'uniformité de la documentation.

Tableau B.1 — Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008 (suite)

ISO 9001:2000, Article/ paragraphe	Alinéa/ Figure/ Tableau/Note	Ajout (A) ou suppression (S)	Texte modifié
0.1	Alinéa 4	S + A	La présente Norme internationale peut être utilisée aussi bien par l'organisme en interne que par des parties externes, y compris des organismes de certification, pour évaluer sa capacité à satisfaire les exigences des clients, de la réglementation et les exigences légales et réglementaires applicables au produit ainsi que les exigences de l'organisme lui-même.
0.2	Alinéa 2, phrase 2	S + A	Toute Une activité ou un ensemble d'activités utilisant des ressources et géré de manière à permettre la transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie peut être considéré comme un processus. L'élément de sortie d'un processus constitue souvent l'élément d'entrée du processus suivant.
0.2	Alinéa 3	A	L'« <u>approche processus</u> » désigne l'application d'un système de processus au sein d'un organisme, ainsi que l'identification, les interactions et le management de ces processus <u>en vue d'obtenir le résultat souhaité</u> .
0.3	Alinéa 1	S + A	Les présentes éditions de l'ISO 9001 et de l'ISO 9004 ont été élaborées comme un couple cohérent de sont des normes de système de management de la qualité conçues pour être complémentaires mais pouvant également élaborées de manière à se compléter l'une l'autre; elles peuvent cependant être utilisées séparément.
0.3	Alinéa 3	S + A	L'ISO 9004 donne des conseils sur une gamme plus large d'objectifs de management de la qualité que ne le fait l'ISO 9001, notamment pour l'amélioration continue des performances globales et de l'efficience d'un organisme, ainsi que de son efficacité. L'ISO 9004 est recommandée comme guide pour les organismes dont la direction souhaite aller au-delà des exigences de l'ISO 9001, à la recherche de l'amélioration continue des performances. Elle n'est toutefois pas destinée à des fins de certification ou contractuelles. Au moment de la publication de la présente Norme internationale, l'ISO 9004 est en cours de révision. L'édition révisée de l'ISO 9004 fournira des lignes directrices relatives au management des performances durables pour tout organisme dans un environnement complexe, exigeant et en perpétuelle évolution. L'ISO 9004 fournit une perspective sur le management par la qualité plus large que celle de l'ISO 9001. Elle traite des besoins et attentes de toutes les parties intéressées et de leur satisfaction par le biais de l'amélioration continue et systématique des performances de l'organisme. Cependant, elle n'est pas destinée à être utilisée dans un cadre réglementaire, contractuel ou de conception.
0.4	Alinéa 1	S + A	La présente Norme internationale est en phase avec l'ISO 14001:1996, ce qui renforce la compatibilité des deux normes au profit des utilisateurs. <u>Lors de l'élaboration de la présente Norme internationale, les dispositions de l'ISO 14001:2004 ont été prises en considération comme il convient dans le but de renforcer la compatibilité des deux normes au profit des utilisateurs. L'Annexe A montre la correspondance entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004.</u>
1.1	Renvoi a)	A	a) doit démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables,
1.1	Renvoi b)	A	b) vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration continue du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.
	Note	S	NOTE Dans la présente Norme internationale, le terme «produit» s'applique uniquement au produit destiné à, ou exigé par, un client.
		A	<u>NOTE 1 Dans la présente Norme internationale, le terme «produit» s'applique:</u> a) <u>au produit destiné à, ou exigé par, un client,</u> b) <u>à tout élément issu des processus de réalisation de produits.</u>
	Nouvelle Note 2	A	<u>NOTE 2 L'expression «legal requirement» recouvre en anglais le concept, utilisé dans la présente Norme internationale, d'exigence légale et réglementaire.</u>
1.2	Alinéa 3	A	Lorsque des exclusions sont faites, les demandes de conformité à la présente Norme internationale ne sont acceptables que si ces exclusions se limitent aux exigences de l'article 7 et qu'elles n'affectent pas l'aptitude de l'organisme n'ont pas d'incidence sur l'aptitude ou la responsabilité des organismes à fournir un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables, ni ne le dégagent de cette responsabilité.

Tableau B.1 — Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008 (suite)

ISO 9001:2000, Article/ paragraphe	Alinéa/ Figure/ Tableau/Note	Ajout (A) ou suppression (S)	Texte modifié
2	Alinéa 1	S A S + A	Le document normatif suivant contient des dispositions qui, par suite de la référence qui y est faite, constituent des dispositions valables pour la présente Norme internationale. Pour les références datées, les amendements ultérieurs ou les révisions de ces publications ne s'appliquent pas. Toutefois, les parties prenantes aux accords fondés sur la présente Norme internationale sont invitées à rechercher la possibilité d'appliquer l'édition la plus récente du document normatif indiqué ci-après. Pour les références non datées, la dernière édition du document normatif en référence s'applique. Les membres de l'ISO et de la CEI possèdent le registre des Normes internationales en vigueur. Les documents référencés suivants sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour des références non datées, la dernière édition du document référencé (y compris les amendements) s'applique. ISO 9000:2000 2005, <i>Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire</i>
3	Alinéa 1	S + A	Pour les besoins du présent document de la présente Norme internationale, les termes et définitions donnés dans l'ISO 9000 s'appliquent.
3	Alinéa 2 et Alinéa 3	S	Les termes suivants, utilisés dans la présente édition de l'ISO 9001 pour décrire la chaîne d'approvisionnement, ont été modifiés pour refléter le vocabulaire couramment utilisé: fournisseur(s) → organisme → client Le terme «organisme» remplace le terme «fournisseur» utilisé dans l'ISO 9001:1994 et se réfère à l'entité à laquelle s'applique cette Norme internationale. Le terme «fournisseur» remplace maintenant le terme «sous-contractant».
4.1	Renvoi a)	S + A	a) identifier déterminer les processus nécessaires au système de management de la qualité et leur application dans tout l'organisme (voir 1.2);
4.1	Renvoi e)	A	e) surveiller, mesurer (lorsque cela a un sens) et analyser ces processus;
4.1	Alinéa 4	S + A	Lorsqu'un organisme décide d'externaliser un processus ayant une incidence sur la conformité du produit aux exigences, l'organisme doit en assurer la maîtrise. La maîtrise des processus externalisés doit être mentionnée dans Le type et l'étendue de la maîtrise devant être appliquée à ces processus externalisés doivent être définis dans le système de management de la qualité.
4.1	Note 1	S + A	NOTE 1 Il convient que les Les processus nécessaires au système de management de la qualité décrits ci-dessus comprennent les processus relatifs aux activités de management, à la mise à disposition de ressources, à la réalisation des produits et aux mesures, à l'analyse et à l'amélioration.
4.1	Nouvelles Notes 2 et 3	A	NOTE 2 Un processus externalisé est un processus dont l'organisme a besoin pour son système de management de la qualité et dont l'organisme choisit de confier sa mise en œuvre à une partie externe. NOTE 3 L'assurance de la maîtrise des processus externalisés ne dégage pas l'organisme de sa responsabilité de répondre à toutes les exigences des clients comme à toutes les exigences légales et réglementaires. Le type et la nature de la maîtrise devant être appliquée au processus externalisé peuvent être influencés par des facteurs tels que a) l'incidence potentielle du processus externalisé sur l'aptitude de l'organisme à fournir un produit conforme aux exigences. b) la part incombant à chacun dans la maîtrise du processus. c) l'aptitude à atteindre la maîtrise nécessaire par l'application de 7.4.
4.2.1	Renvoi c)	A	c) les procédures documentées et les enregistrements exigés par la présente Norme internationale;
4.2.1	Renvoi d)	A + S	d) les documents, y compris les enregistrements, jugés nécessaires par l'organisme pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ses processus. ;
4.2.1	Renvoi e)	S	e) les enregistrements exigés par la présente Norme internationale (voir 4.2.4).

Tableau B.1 — Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008 (suite)

ISO 9001:2000, Article/ paragraphe	Alinéa/ Figure/ Tableau/Note	Ajout (A) ou suppression (S)	Texte modifié
4.2.1	Note 1	A	NOTE 1 Lorsque le terme «procédure documentée» apparaît dans la présente Norme internationale, cela signifie que la procédure est établie, documentée, appliquée et tenue à jour. <u>Un seul document peut contenir les exigences relatives à une ou plusieurs procédures. L'exigence relative à une procédure documentée peut être couverte par plusieurs documents.</u>
4.2.3	Renvoi f)	A	f) assurer que les documents d'origine extérieure <u>jugés nécessaires par l'organisme pour la planification et le fonctionnement du système de management de la qualité</u> sont identifiés et que leur diffusion est maîtrisée;
4.2.4	Alinéa 1	S + A	Les enregistrements doivent être établis et conservés pour apporter la preuve de la conformité aux exigences et du fonctionnement efficace du système de management de la qualité <u>doivent être maîtrisés</u> . Les enregistrements doivent rester lisibles, faciles à identifier et accessibles. L'organisme doit établir Une <u>une</u> procédure documentée doit être établie pour assurer pour définir les contrôles nécessaires associés à l'identification, le au stockage, à la protection, à l'accessibilité, à la durée de conservation et à l'élimination des enregistrements. <u>Les enregistrements doivent rester lisibles, faciles à identifier et accessibles.</u>
5.5.2	Alinéa 1	A	La direction doit nommer un membre de l'encadrement <u>de l'organisme</u> qui, nonobstant d'autres responsabilités, doit avoir la responsabilité et l'autorité en particulier pour
6.2.1	Alinéa 1 Nouvelle Note	A + S A	Le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la qualité du produit la <u>conformité aux exigences relatives au produit</u> doit être compétent sur la base de la formation initiale et professionnelle, du savoir-faire et de l'expérience. NOTE <u>La conformité aux exigences relatives au produit peut être affectée directement ou indirectement par le personnel effectuant une tâche au sein du système de management de la qualité.</u>
6.2.2	Titre	A + S	Compétence, <u>formation et</u> sensibilisation et formation
6.2.2	Renvois a) et b)	A + S	a) déterminer les compétences nécessaires pour le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la qualité du produit <u>conformité aux exigences relatives au produit</u> ; b) de façon adaptée, pourvoir à la formation ou entreprendre d'autres actions pour satisfaire ces besoins <u>acquérir les compétences nécessaires</u> ;
6.3	Renvoi c)	S + A	c) les services support (tels que la logistique, et les moyens de communication <u>ou les systèmes d'information</u>).
6.4	Nouvelle Note	A	NOTE <u>L'expression «environnement de travail» se rapporte aux conditions dans lesquelles le travail est effectué, y compris les conditions physiques, environnementales et d'autres facteurs (comme le bruit, la température, l'humidité, l'éclairage ou les conditions climatiques).</u>
7.1	Renvoi c)	A	c) les activités requises de vérification, validation, surveillance, <u>mesure</u> , contrôle et essai spécifiques au produit et les critères d'acceptation du produit;
7.2.1	Renvoi c) Renvoi d) Nouvelle Note	S + A S + A A	c) les exigences <u>légal</u> es et réglementaires et légales relatives applicables au produit; d) toutes exigences complémentaires déterminées <u>jugée nécessaire</u> par l'organisme. NOTE <u>Les activités après livraison comprennent, par exemple, les actions au titre des dispositions de la garantie, les obligations contractuelles telles que les services de maintenance, et les services complémentaires tels que le recyclage ou l'élimination finale.</u>
7.3.1	Nouvelle Note	A	NOTE <u>La revue, la vérification et la validation de la conception et du développement ont des objectifs distincts. Elles peuvent être réalisées et enregistrées séparément, ou être combinées de façon adaptée au produit et à l'organisme.</u>
7.3.2	Alinéa 2	S + A	Ces <u>Les</u> éléments d'entrée doivent être revus quant à leur adéquation. Les exigences doivent être complètes, non ambiguës et non contradictoires.

Tableau B.1 — Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008 (suite)

ISO 9001:2000, Article/ paragraphe	Alinéa/ Figure/ Tableau/Note	Ajout (A) ou suppression (S)	Texte modifié
7.3.3	Alinéa 1	S + A	Les éléments de sortie de la conception et du développement doivent être fournis sous une forme permettant adéquate pour leur vérification par rapport aux éléments d'entrée et doivent être approuvés avant leur mise à disposition.
7.3.3	Renvoi b)	A	b) fournir les informations appropriées pour les achats, la production et la préparation du service;
7.3.3	Nouvelle Note	A	NOTE Les informations relatives à la production et à la préparation du service peuvent comprendre les détails relatifs à la préservation du produit.
7.3.7	Alinéas 1 et 2	Pas de changement de texte, alinéas regroupés en un seul	Les modifications de la conception et du développement doivent être identifiées et des enregistrements doivent être conservés. Les modifications doivent être revues, vérifiées et validées, comme il convient, et approuvées avant leur mise en œuvre. La revue des modifications de la conception et du développement doit inclure l'évaluation de l'incidence des modifications sur les composants du produit et le produit déjà livré. Les enregistrements des résultats de la revue des modifications et de toutes les actions nécessaires doivent être conservés (voir 4.2.4).
7.5.1	Renvoi d)	S + A	d) la disponibilité et l'utilisation de dispositifs d'équipements de surveillance et de mesure;
7.5.1	Renvoi f)	A	f) la mise en œuvre d'activités de libération du produit, de livraison et de prestation de service après livraison.
7.5.2	Alinéa 1	S + A	L'organisme doit valider tout processus de production et de préparation du service dont les éléments de sortie ne peuvent pas être vérifiés par une surveillance ou une mesure effectuée a posteriori. Ceci inclut tous les processus pour lesquels des et dont les déficiences n'apparaissent, de ce fait, qu'une fois le produit en usage ou le service presté fourni.
7.5.3	Alinéa 2	A	L'organisme doit identifier l'état du produit par rapport aux exigences de surveillance et de mesure tout au long de la réalisation du produit.
7.5.3	Alinéa 3	S + A	Lorsque la traçabilité est une exigence, l'organisme doit maîtriser et enregistrer l'identification unique du produit et conserver des enregistrements (voir 4.2.4).
7.5.4	Alinéa 1, phrase 3	S + A	Toute Lorsqu'une propriété du client est perdue, endommagée ou encore jugée impropre à l'utilisation, doit faire l'objet d'un rapport l'organisme doit le notifier au client et conserver des enregistrements doivent être conservés (voir 4.2.4).
	Note	A	NOTE La propriété du client peut comprendre la propriété intellectuelle et les données personnelles.
7.5.5	Alinéa 1	S + A	L'organisme doit préserver la conformité du le produit au cours des opérations internes et lors de la livraison à la destination prévue afin de maintenir la conformité aux exigences. Selon le cas, cette Cette préservation doit inclure l'identification, la manutention, le conditionnement, le stockage et la protection. La préservation doit également s'appliquer aux composants d'un produit.
7.6	Titre	S + A	Maîtrise des dispositifs équipements de surveillance et de mesure
7.6	Alinéa 1	S + A	L'organisme doit déterminer les activités de surveillance et de mesure à entreprendre et les dispositifs équipements de surveillance et de mesure nécessaires pour apporter la preuve de la conformité du produit aux exigences déterminées (voir 7.2.1).
7.6	Renvoi a)	A	a) étalonnés et/ou vérifiés à intervalles spécifiés ou avant leur utilisation, par rapport à des étalons de mesure reliés à des étalons de mesure internationaux ou nationaux; lorsque ces étalons n'existent pas, la référence utilisée pour l'étalonnage ou la vérification doit faire l'objet d'un enregistrement (voir 4.2.4);
7.6	Renvoi c)	S + A	c) identifiés afin de pouvoir déterminer la validité de leur étalonnage;
7.6	Alinéa 4, phrase 3	Nouvel alinéa 5 actuel, aucun changement	Les enregistrements des résultats d'étalonnage et de vérification doivent être conservés (voir 4.2.4).
7.6	Note	S + A	NOTE Pour des conseils, se référer à l'ISO 10011-1 et à l'ISO 10011-2. NOTE La confirmation de la capacité des logiciels à satisfaire à l'utilisation prévue comprend généralement sa vérification et la gestion de configuration pour maintenir l'aptitude à l'emploi des logiciels.
8.1	Renvoi a)	S + A	a) démontrer la conformité du produit aux exigences relatives au produit;

Tableau B.1 — Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008 (suite)

ISO 9001:2000, Article/ paragraphe	Alinéa/ Figure/ Tableau/Note	Ajout (A) ou suppression (S)	Texte modifié
8.2.1	Nouvelle Note	A	<u>NOTE La surveillance de la perception du client peut comprendre l'obtention d'éléments d'entrée issus, par exemple, d'enquêtes de satisfaction des clients, de données transmises par le client sur la qualité du produit livré, d'enquêtes d'opinion des utilisateurs, d'une analyse des marchés perdus, de compliments, de réclamations au titre de la garantie, de rapports émanant de distributeurs.</u>
8.2.2	Nouvel alinéa 3	A	<u>Une procédure documentée doit être établie pour définir les responsabilités et les exigences pour planifier et mener les audits, établir des enregistrements et rendre compte des résultats.</u>
8.2.2	Alinéa 4	S + A	Les responsabilités et les exigences pour planifier, mener les audits, rendre compte des résultats et conserver des enregistrements (voir 4.2.4) doivent être définies dans une procédure documentée. Les enregistrements des audits et de leurs résultats doivent être conservés (voir 4.2.4).
8.2.2	Alinéa 5	A	<u>L'encadrement responsable du domaine audité doit assurer que toutes les corrections et actions correctives nécessaires sont entreprises sans délai indu pour éliminer les non-conformités détectées et leurs causes.</u>
8.2.2	Note	S + A	NOTE Pour des conseils, se référer à l'ISO 10011-1, l'ISO 10011-2 et l'ISO 10011-3 l'ISO 19011.
8.2.3	Alinéa 1, phrase 3	S	Lorsque les résultats planifiés ne sont pas atteints, des corrections et des actions correctives doivent être entreprises, comme il convient, pour assurer la conformité du produit.
8.2.3	Note	A	<u>NOTE Lors de la détermination des méthodes appropriées, il est conseillé que l'organisme tienne compte du type et de l'étendue de la surveillance ou de la mesure appropriée pour chacun de ses processus en relation avec leur incidence sur la conformité aux exigences relatives au produit et sur l'efficacité du système de management de la qualité.</u>
8.2.4	Alinéa 1	A	<u>L'organisme doit surveiller et mesurer les caractéristiques du produit afin de vérifier que les exigences relatives au produit sont satisfaites. Ceci doit être effectué à des étapes appropriées du processus de réalisation du produit conformément aux dispositions planifiées (voir 7.1). La preuve de la conformité aux critères d'acceptation doit être conservée.</u>
	Alinéa 2	S + A	La preuve de la conformité aux critères d'acceptation doit être conservée. Les enregistrements doivent indiquer la (les) personne(s) ayant autorisé la libération du produit <u>en vue de sa livraison au client</u> (voir 4.2.4).
	Alinéa 3	A	La libération du produit et la prestation du service <u>au client</u> ne doivent pas être effectuées avant l'exécution satisfaisante de toutes les dispositions planifiées (voir 7.1), sauf approbation par une autorité compétente et, le cas échéant, par le client.
8.3	Alinéa 1, phrase 2	S + A	Les contrôles ainsi que les responsabilités et autorités associées pour le traitement des produits non conformes doivent être définies dans une procédure documentée. Une procédure documentée doit être établie pour définir les contrôles ainsi que les responsabilités et autorités associées pour le traitement du produit non conforme.
8.3	Alinéa 2	A	<u>De façon adaptée, l'organisme doit traiter le produit non conforme de l'une ou plusieurs des manières suivantes:</u>
8.3	Nouveau Renvoi d)	A	<u>d) en menant les actions adaptées aux effets réels ou potentiels, de la non-conformité lorsqu'un produit non conforme est détecté après livraison ou après que son utilisation a commencé.</u>
	Alinéa 3	Déplacé pour devenir alinéa 4	Les enregistrements de la nature des non-conformités et de toutes les actions ultérieures entreprises, y compris les dérogations obtenues, doivent être conservés (voir 4.2.4).
	Alinéa 4	Déplacé pour devenir alinéa 3	Lorsqu'un produit non conforme est corrigé, il doit être vérifié de nouveau pour démontrer la conformité aux exigences.
	Alinéa 5	Nouveau renvoi d) actuel	Lorsqu'un produit non conforme est détecté après livraison ou après que son utilisation a commencé, l'organisme doit mener les actions adaptées aux effets, réels ou potentiels, de la non-conformité.

Tableau B.1 — Mises à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008 (suite)

ISO 9001:2000, Article/ paragraphe	Alinéa/ Figure/ Tableau/Note	Ajout (A) ou suppression (S)	Texte modifié
8.4	Renvoi b) Renvoi c) Renvoi d)	S + A A A	b) la conformité aux exigences relatives au produit (voir 7.2.1) (<u>voir 8.2.4</u>); c) les caractéristiques et les évolutions des processus et des produits, y compris les opportunités d'action préventive (<u>voir 8.2.3 et 8.2.4</u>); d) les fournisseurs (<u>voir 7.4</u>).
8.5.2	Renvoi f)	S + A	f) procéder à la revue <u>évaluer l'efficacité</u> des actions correctives mises en œuvre.
8.5.3	Renvoi e)	S + A	e) procéder à la revue <u>évaluer l'efficacité</u> des actions préventives mises en œuvre.
Annexe A	Tout	S + A	<i>Mise à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004</i>
Annexe B	Tout	S + A	<i>Mise à jour pour refléter les différences entre l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9001:2008</i>
Bibliographie	Références nouvelles et modifiées	S + A	<i>Mise à jour pour refléter les nouvelles normes (y compris ISO 9004, actuellement en révision), les nouvelles éditions des normes, ou les normes annulées</i>

Bibliographie

- [1] ISO 9004:—¹⁾, *Gestion du succès soutenu d'une organisation — Approche de gestion de la qualité*
- [2] ISO 10001:2007, *Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes*
- [3] ISO 10002:2004, *Management de la qualité — Satisfaction des clients — Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes*
- [4] ISO 10003:2007, *Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes*
- [5] ISO 10005:2005, *Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour les plans qualité*
- [6] ISO 10006:2003, *Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour le management de la qualité dans les projets*
- [7] ISO 10007:2003, *Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour la gestion de la configuration*
- [8] ISO 10012:2003, *Systèmes de management de la mesure — Exigences pour les processus et les équipements de mesure*
- [9] ISO/TR 10013:2001, *Lignes directrices pour la documentation des systèmes de management de la qualité*
- [10] ISO 10014:2006, *Management de la qualité — Lignes directrices pour réaliser les avantages financiers et économiques*
- [11] ISO 10015:1999, *Management de la qualité — Lignes directrices pour la formation*
- [12] ISO/TR 10017:2003, *Lignes directrices pour les techniques statistiques relatives à l'ISO 9001:2000*
- [13] ISO 10019:2005, *Lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services*
- [14] ISO 14001:2004, *Systèmes de management environnemental — Exigences et lignes directrices pour son utilisation*
- [15] ISO 19011:2002, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental*
- [16] CEI 60300-1:2003, *Gestion de la sûreté de fonctionnement — Partie 1: Gestion du programme de sûreté de fonctionnement*
- [17] CEI 61160:2006, *Revue de conception*
- [18] ISO/IEC 90003:2004, *Ingénierie du logiciel — Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001:2000 aux logiciels informatiques*

1) À publier. (Révision de l'ISO 9004:2000)

- [19] *Principes de management de la qualité*²⁾, ISO, 2001
- [20] *ISO 9000 — Selection and use*²⁾, ISO, 2008
- [21] *ISO 9001 for Small Businesses — What to do; Advice from ISO/TC 176*³⁾, ISO, 2002
- [22] *Systèmes de management*⁴⁾
- [23] Sites web de référence:
<http://www.iso.org>
<http://www.tc176.org>
<http://www.iso.org/tc176/sc2>
<http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup>

2) Disponible sur le site <http://www.iso.org>.

3) À mettre à jour et à aligner avec l'ISO 9001:2008.

4) Publication bimestrielle offrant une vue d'ensemble des développements sur le plan international en relation avec les normes ISO sur les systèmes de management, y compris des nouvelles de leur mise en application par différents organismes dans le monde entier. Disponible auprès du Secrétariat central de l'ISO (sales@iso.org).

