



ISO 9000

**Choisir et appliquer**  
les normes de la  
famille ISO 9000

# Choisir et appliquer les normes de la famille ISO 9000 .....

Les normes et lignes directrices internationales de la famille ISO 9000 relatives au management de la qualité ont acquis une renommée mondiale en tant que base pour la mise en place de systèmes de management de la qualité (SMQ) efficaces et efficaces.

Il est important de pouvoir disposer de Normes internationales car un nombre croissant d'organismes et d'entreprises opèrent au sein de l'économie globale en vendant ou en achetant des produits et services qui ne proviennent pas de leur marché national.

La présente brochure a été élaborée par le comité technique de l'ISO, ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, qui est responsable de l'élaboration et de la mise à jour des normes de la famille ISO 9000. Pour répondre aux besoins et aux attentes des utilisateurs et du marché lui-même, les normes et autres documents de soutien contenant des lignes directrices sont préparés et actualisés en permanence.

Cette brochure donne une perspective générale sur les normes de la famille ISO 9000 et explique comment les utiliser pour améliorer votre SMQ. Elle présente une vue d'ensemble de ces normes et montre comment, prises globalement, elles forment une base pour l'amélioration continue et l'excellence sur le plan commercial.

## Dans cette brochure vous trouverez :

- Une **vue d'ensemble** des normes fondamentales de la **famille ISO 9000**
- Un **processus par étapes** pour mettre en œuvre un système de management de la qualité
- Des **exemples d'applications** types de ces normes et
- Une **bibliographie** dressant la liste des normes de la famille ISO 9000

Cette publication a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176 spécialisé en management de la qualité. Pour plus d'informations sur ISO 9001 et les normes apparentées, consultez la page <https://committee.iso.org/tc176sc2>.

ISO 9001 spécifie les exigences fondamentales relatives au SMQ que doit remplir un organisme soucieux de démontrer son aptitude à fournir constamment un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables. La norme peut être utilisée à des fins de certification et à des fins contractuelles par les organismes qui cherchent à faire reconnaître leur SMQ. La norme ISO 9001 est présentée sous une forme facile à utiliser et rédigée en des termes que tous les secteurs économiques peuvent reconnaître.

Vous aurez tout à gagner à vous servir de l'ensemble de cette famille de normes d'une manière intégrée. Avant d'adopter ISO 9001, pour obtenir des résultats adéquats, il est vivement recommandé d'utiliser ISO 9000 pour se familiariser avec les concepts et principes essentiels et le vocabulaire normatif d'un SMQ. Les pratiques décrites dans ISO 9004 peuvent ensuite être appliquées pour augmenter l'efficacité de votre SMQ dans la réalisation de vos objectifs opérationnels.

Les normes ISO 9001 et ISO 9004 ont été rédigées de façon à pouvoir être mises en relation avec d'autres systèmes de management (environnemental par exemple) ou avec des exigences sectorielles (par exemple ISO/TS 16949 pour l'industrie automobile, AS 9100/EN9100 pour l'aérospatiale et la défense, TL 9000 pour les télécommunications) et pour vous aider à obtenir une reconnaissance par le biais de programmes de prix nationaux ou régionaux.



## La famille ISO 9000 – les normes fondamentales .....

*ISO 9000, Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire*, fournit les concepts fondamentaux, les principes et le vocabulaire utilisés dans toutes les normes de la famille ISO 9000. Cette norme présente les bases essentielles à une bonne compréhension des éléments fondamentaux du management de la qualité décrits dans ces normes ISO. Elle présente aux utilisateurs les sept principes du management de la qualité, ainsi que l'approche processus à suivre pour parvenir à l'amélioration continue.

*ISO 9001, Systèmes de management de la qualité – Exigences*, est utilisée pour mettre en place un SMQ donnant l'assurance que votre organisme est apte à fournir un produit répondant aux besoins et aux attentes des clients.

ISO 9001 énonce les exigences selon lesquelles vous pouvez faire certifier votre SMQ par un organisme extérieur. La norme utilise « produits et services » pour englober toutes les catégories d'éléments de sortie (produits matériels, services, logiciels et produits issus de processus à caractère continu).

La norme comporte sept articles qui spécifient les activités à prendre en compte lors de la mise en place du système :

- ▶ Contexte de l'organisme
- ▶ Leadership
- ▶ Planification
- ▶ Support



- ▶ Réalisation des activités opérationnelles
- ▶ Évaluation des performances
- ▶ Amélioration

L'organisme doit appliquer toutes les exigences d'ISO 9001. Il devra donc fournir une justification pour toute exigence de la Norme internationale qu'il juge non applicable dans le cadre du domaine d'application de son système de management de la qualité. Un manuel, ou d'autres informations documentées, devra exposer comment les exigences d'ISO 9001 sont appliquées dans votre entreprise.

ISO 9001 définit la marche à suivre pour fournir constamment un produit répondant aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables. En outre, vous chercherez à accroître la satisfaction des clients par l'amélioration continue de votre SMQ.

Les normes ISO appliquent une approche processus. Les processus sont considérés comme étant composés d'une ou

de plusieurs activités corrélées qui exigent des ressources et une gestion pour obtenir des éléments de sortie prédéterminés. L'élément de sortie d'un processus peut constituer directement l'élément d'entrée du processus suivant et le produit final est souvent le résultat d'un réseau ou système de processus.

D'autres recommandations sont données dans les modules d'introduction et de soutien à ISO 9001:2015 préparés par le sous-comité SC 2, *Systèmes qualité*, d'ISO/TC 176, qui donnent des lignes directrices concernant différents aspects :

- ▶ Sommaire des changements
- ▶ Mise en œuvre
- ▶ Exigences relatives à la documentation
- ▶ Approche processus
- ▶ Approche par les risques
- ▶ Forum aux questions (FAQ)
- ▶ La gestion du changement
- ▶ Corrélation entre ISO 9001:2008 et ISO 9001:2015

L'ISO/TC 176 gère une base de données des interprétations approuvées de la norme ISO 9001.

La norme *ISO 9004, Gestion des performances durables d'un organisme – Approche de management par la qualité*, permet d'étendre les avantages obtenus grâce à ISO 9001 à toutes les parties intéressées ou affectées par vos opérations, c'est-à-dire notamment vos employés, vos propriétaires, vos fournisseurs, vos partenaires et la société en général.

ISO 9004 donne des lignes directrices pour un éventail plus large d'objectifs de SMQ que ne le fait ISO 9001, en particulier pour une gestion visant la réussite à long terme de l'organisme. ISO 9004 est recommandée à titre de guide pour les organismes dont la direction souhaite tirer parti d'ISO 9001 pour réaliser une amélioration systématique et continue de la performance d'ensemble. Elle n'est toutefois pas destinée à des fins de certification ou contractuelles.

*ISO 19011, Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management*, couvre le domaine de l'audit des systèmes de management de la qualité et de management



environnemental. Elle contient des lignes directrices pour les programmes d'audit, la conduite des audits internes ou externes, et des informations sur la compétence des auditeurs.

ISO 19011 donne une vue d'ensemble de la manière dont un programme d'audit devrait fonctionner et dont les audits de systèmes de management devraient se dérouler. Des audits efficaces permettent de s'assurer qu'un SMQ mis en œuvre satisfait aux exigences spécifiées dans la norme ISO 9001. La nature de votre organisme et vos besoins spécifiques détermineront la manière dont vous appliquerez ces normes pour atteindre vos objectifs. Le Groupe Pratiques d'audit ISO 9001 a préparé des indications utiles pour mener les audits. Des informations sur l'audit par tierce partie ont été réunies par le Groupe ISO-IAF (Forum international de l'accréditation) Pratiques d'audit d'accréditation.

## Mettre en œuvre et tenir à jour un système de management de la qualité fondé sur la norme ISO 9001 .....



Le processus de mise en œuvre est important pour tirer pleinement avantage du système de management de la qualité (SMQ). La plupart des nouveaux utilisateurs verront des retombées positives dès les premières phases du processus.

- ▶ Un SMQ est un système dynamique qui évolue au fur et à mesure des améliorations.
- ▶ Il est nécessaire de déterminer les activités déjà en place et leur adéquation dans le contexte de l'organisme.
- ▶ Un SMQ formel fournit un cadre pour la planification, l'exécution, la surveillance et l'amélioration des résultats des activités de management de la qualité.
- ▶ Les concepts et principes essentiels énoncés dans ISO 9000 peuvent fournir une orientation utile pour la mise en place d'un SMQ.
- ▶ Pour la réussite de la mise en œuvre d'un SMQ, celui-ci doit s'adapter à votre organisme. Il est recommandé d'orienter sa démarche en suivant les sept étapes ci-après :

# 1

## Engagez la direction

- ▶ Établissez un consensus sur les raisons qui vous poussent à mettre en œuvre un SMQ
- ▶ Déterminez le contexte, les objectifs stratégiques et les processus métiers de l'organisme
- ▶ Déterminez les besoins et attentes des clients et des parties prenantes
- ▶ Assimilez bien les principes de management de la qualité décrits dans ISO 9000
- ▶ Passez en revue les implications de l'approche par les risques
- ▶ Définissez les objectifs de l'organisme
- ▶ Décrivez le domaine d'application du SMQ
- ▶ Définissez la politique
- ▶ Déterminez les objectifs qualité

# 2

## Identifiez les processus clés

- ▶ Identifiez les processus nécessaires à la livraison des produits et des services
- ▶ Assimilez bien les exigences d'ISO 9001
- ▶ Déterminez les risques et les opportunités applicables aux processus

# 3

## Planifiez votre SMQ

- ▶ Identifiez les écarts entre le système actuel et les exigences du SMQ
- ▶ Identifiez les éléments de maîtrise des processus requis
- ▶ Définissez l'environnement requis pour la mise en œuvre des processus
- ▶ Définissez les compétences et les installations requises

# 4

## Documentez votre SMQ

- ▶ Documentez les processus, les activités et les éléments de maîtrise requis
- ▶ Préparez les informations documentées (procédures et enregistrements) exigées par la norme et en fonction de vos besoins
- ▶ Veillez à ce que le SMQ soit conforme aux exigences d'ISO 9001

# 5

## Implantez votre SMQ

- ▶ Gérez les processus
- ▶ Vérifiez les ressources pour la surveillance et la mesure
- ▶ Formez vos employés
- ▶ Vérifiez le bon fonctionnement des processus

# 6

## Gérez votre SMQ

- ▶ Surveillez et mesurez les performances
- ▶ Auditez l'efficacité des processus
- ▶ Centrez-vous sur la satisfaction des clients
- ▶ Gérez les changements du système et des opérations
- ▶ Effectuez une revue de direction

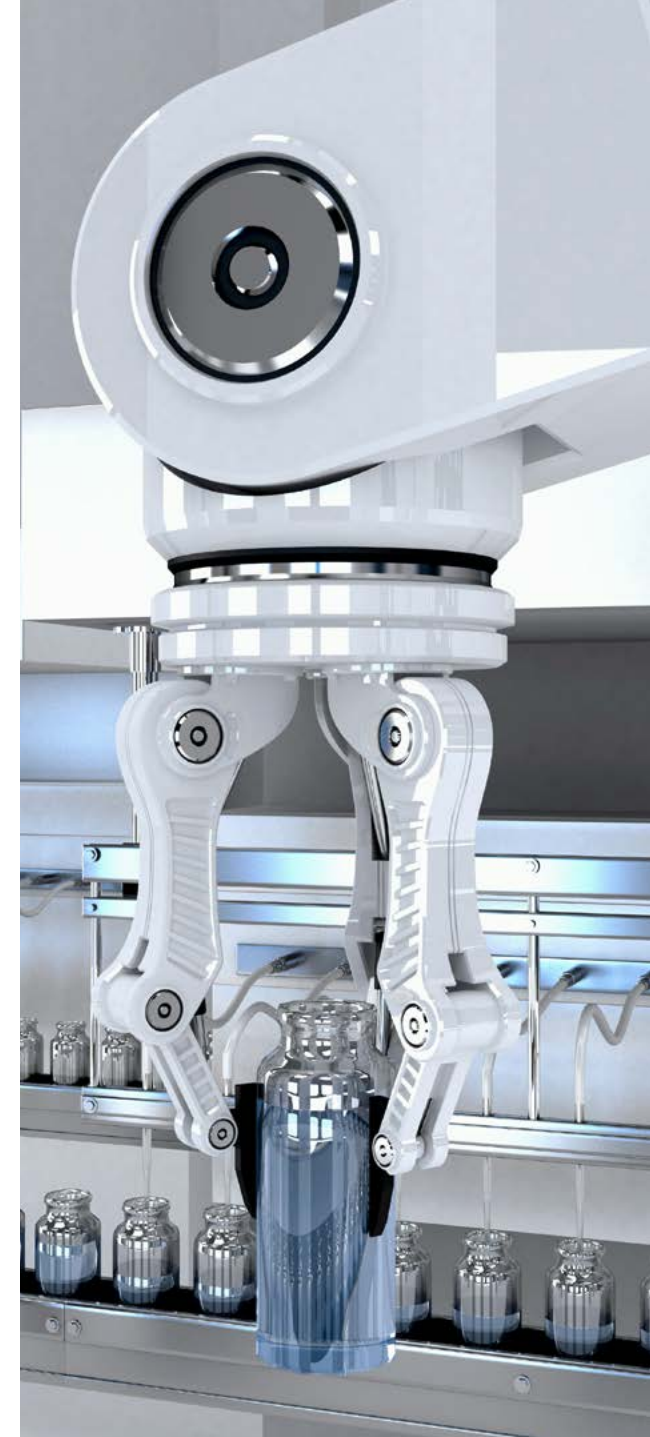
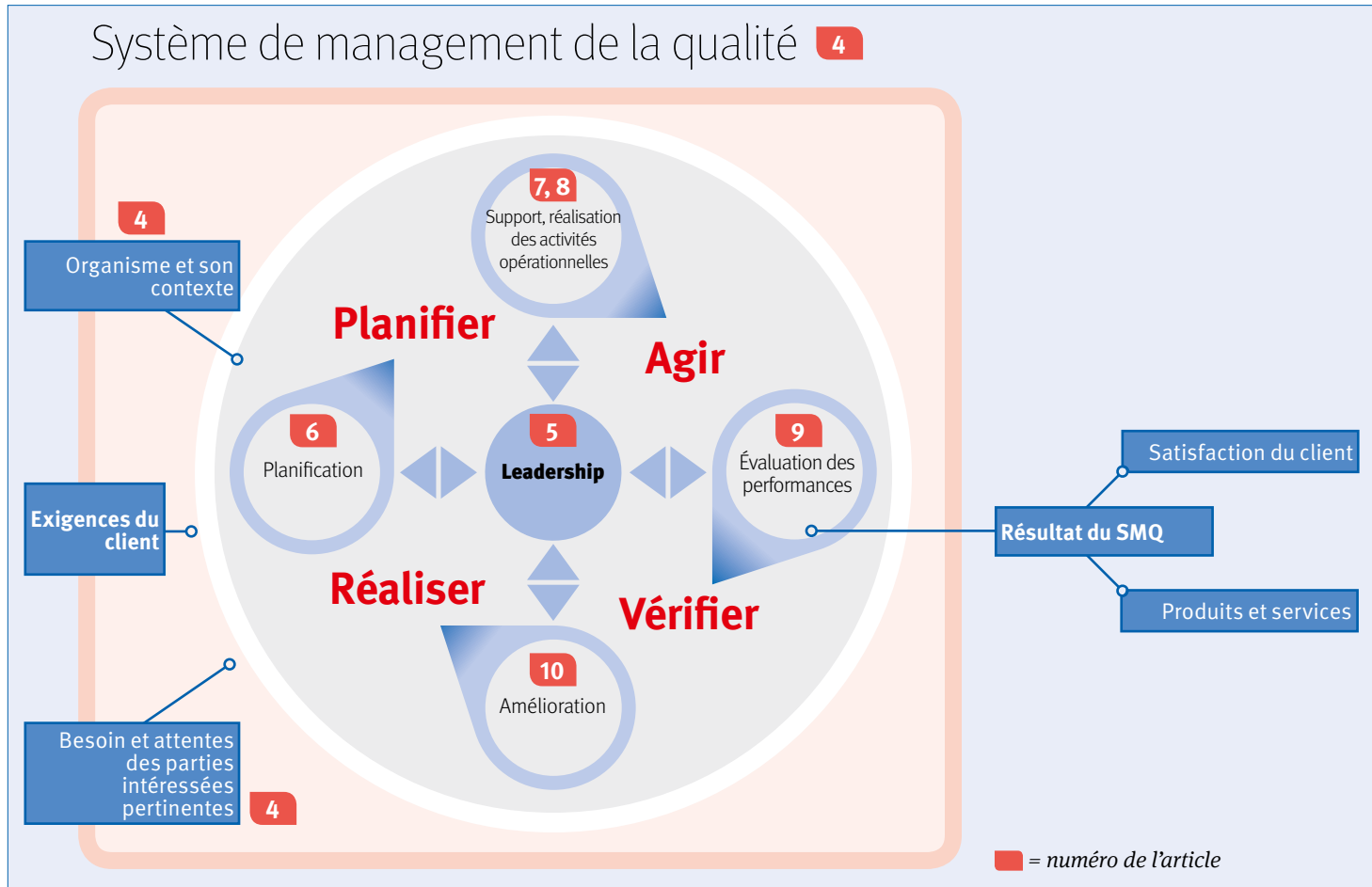
# 7

## Améliorez votre SMQ

- ▶ Sollicitez une certification du SMQ par une tierce partie
- ▶ Recherchez l'amélioration en référence à ISO 9004
- ▶ Envisagez d'appliquer des modèles d'excellence opérationnelle dans les activités de l'entreprise

# Le modèle processus de la norme ISO 9001

Le cycle **PDCA (Planifier-Réaliser-Vérifier-Agir)** peut s'appliquer à tous les processus et au système de management de la qualité dans son ensemble. La figure ci-dessous illustre la façon dont les **Articles 4 à 10** peuvent être regroupés par rapport au cycle PDCA.



Représentation de la structure de la Norme internationale ISO 9001 dans le cycle PDCA.

# Exemples

## Utilisation des normes de la famille ISO 9000



### Exemple 1

Une entreprise de fabrication de pièces métalliques, reconnaissant la nécessité de démontrer son aptitude à produire systématiquement des produits de qualité, a mis en œuvre un SMQ fondé sur ISO 9001:2008 et doit maintenant obtenir la certification de conformité à ISO 9001:2015. Elle a examiné la matrice des correspondances entre ISO 9001:2008 et ISO 9001:2015 (voir [www.iso.org/tc176/sc02/public](http://www.iso.org/tc176/sc02/public)) et constaté que les exigences de base de son SMQ pouvaient être conservées. Les Annexes A et B d'ISO 9001:2015 ont fourni un complément d'informations pour effectuer une analyse des écarts. L'entreprise a ensuite décidé de conserver les informations documentées dans leur manuel qualité, de même que la structure du SMQ après avoir évalué l'implication de l'approche par les risques. Par la suite, en vue de répondre à l'appel d'offres d'un grand constructeur automobile pour la fourniture de pièces, l'entreprise a mis à niveau son système qualité en référence aux exigences sectorielles de l'ISO/TS 16949.

### Exemple 2

Une collectivité locale d'un pays en développement voulant améliorer ses services et renforcer la confiance du public a eu recours à ISO 9000 et ISO 18091 pour établir un système de management de la qualité. Les lignes directrices contenues dans ISO 9004 l'ont aidée à mettre au point des modules de formation en gestion de processus expliquant en quoi chacun contribue à la prestation de services fiables. De la même façon, le service d'ingénierie a utilisé les lignes directrices d'ISO 10006 pour la gestion de ses programmes de travaux publics. ISO 10005 a servi de base pour créer des cours de formation à l'utilisation de plans qualité permettant à une large gamme d'organismes de conclure des contrats de construction et d'entretien, qu'ils soient dotés ou non d'un SMQ formel.





## Exemple 3

La direction d'une usine de fabrication d'appareils électriques ayant une culture d'amélioration continue et de maîtrise efficace de la production bien établie, a décidé d'améliorer ses processus de développement et d'implanter ISO 9001 pour obtenir une certification à des fins commerciales. L'entreprise a utilisé ISO 9004 pour établir ses processus d'amélioration et ISO 10006 pour élaborer un plan de management de projet pour cette opération. La réglementation exigeant que les produits soient conçus et conditionnés en tenant compte de l'élimination des produits usagés en fin de vie, l'entreprise a misé sur une approche par les risques en ayant recours à ISO 10005 pour mettre au point un plan qualité identifiant la séquence des processus de la conception à l'élimination du produit.



## Exemple 4

La direction d'une grande entreprise de traitement chimique obligée par ses principaux clients d'obtenir une certification selon ISO 9001 et de respecter l'environnement a planifié une stratégie globale de management liant son SMQ à un système de management environnemental (SME) ISO 14001. Un examen approfondi de ses processus opérationnels a indiqué que tous les éléments d'ISO 9001 étaient applicables à son SMQ. L'entreprise a utilisé l'ISO/TR 10013 pour la préparation de toutes les éventuelles informations documentées requises pour implanter un SMQ et un SME dans ses différentes unités de production, ISO 10015 pour les plans de formation indispensables pour faire acquérir aux employés les compétences nécessaires, et ISO 19011 pour l'audit du SMQ et du SME. La direction a obtenu des avantages supplémentaires et réalisé des améliorations continues à l'aide d'ISO 9000 et d'ISO 9004.

## Exemple 5

Un cabinet d'avocats spécialisé en droit international voulait améliorer ses processus de gestion clients en utilisant l'approche systématique d'ISO 9001, sans viser la certification. Son SMQ permettait de concevoir et de développer de nouveaux services comme la planification fiscale internationale et la modification de services usuels pour répondre aux exigences d'une législation nouvelle ou modifiée. Le cabinet a incorporé au système la maîtrise des achats pour couvrir la sélection de matériel et logiciel informatiques ainsi que, le cas échéant, la sous-traitance à des juristes spécialisés. Après l'implantation d'ISO 9001, il a utilisé les lignes directrices pour l'auto-évaluation d'ISO 9004 pour suivre la progression de l'amélioration de son SMQ de manière à accroître la satisfaction de sa clientèle et des autres parties prenantes concernées.



## Exemple 6

Une banque, qui avait décidé de mettre en œuvre un système de management de la qualité applicable seulement à ses services bancaires en ligne, a eu recours à ISO 10019 dans sa démarche de sélection d'un consultant en management de la qualité capable de l'orienter pour la mise en place de son SMQ, en tenant compte des exigences légales et réglementaires à remplir. La banque a suivi les lignes directrices d'ISO 9000, quant aux principes, aux concepts et à la terminologie du management de la qualité. Elle a ensuite satisfait à toutes les exigences applicables à la planification et à la maîtrise opérationnelles, tout en sachant que la conception et la mise en place comptent pour beaucoup dans la création de nouveaux processus de service. La banque a utilisé la norme ISO 10005 pour élaborer un plan qualité des services pour la prestation des services en ligne. Le personnel avait impérativement besoin d'un tel plan pour déterminer les activités faisant intervenir d'autres fonctions et celles pour lesquelles les modifications devaient être approuvées avant la mise en œuvre. La banque a utilisé les lignes directrices énoncées dans l'ISO/TR 10013 pour préparer les informations documentées requises, qu'elle a placées sur son réseau informatique interne afin de s'assurer que les procédures en vigueur étaient à la disposition du personnel.





## Exemple 7

Un franchiseur, qui peinait à maintenir l'homogénéité des pratiques opérationnelles de ses franchisés, a jugé nécessaire de mettre en place un système de management plus solide. Ayant appris qu'ISO 9001 renfermait les outils dont il avait besoin, avec l'aide d'ISO/TR 10013, il a établi les informations documentées pour que son système qualité soit utilisé à travers le réseau complet de ses franchisés. Pour garantir une approche cohérente dans la gestion de la satisfaction clients, le franchiseur a eu recours aux lignes directrices relatives à la satisfaction clients contenues dans les normes ISO 10001, ISO 10002 et ISO 10003. Il a également créé une toute nouvelle source de revenus en ajoutant à son activité une fonction de commerce en ligne directe avec les consommateurs, en utilisant ISO 10008 comme référence pour établir systématiquement une approche conviviale avec la clientèle dans l'ensemble de ses activités. Une fois le système mis en œuvre, le franchiseur a utilisé ISO 19011 pour établir un programme d'audit afin de s'assurer que le SMQ ISO 9001 continuait de fonctionner comme prévu et était amélioré en permanence.

## Exemple 8

Une société chargée de la gestion de services d'infrastructure publique ayant mis en œuvre un SMQ conforme à ISO 9001 et utilisant ISO 10006 pour gérer le programme des projets dans les délais prévus, se vit obligée de faire appel aux services d'entreprises de toutes tailles – y compris d'importantes sociétés de construction, des ingénieurs-conseils, ainsi que des petites sociétés spécialisées (géologues et petites entreprises de maintenance). Ces organismes étaient peu nombreux à appliquer ISO 9001. Pour chaque projet, la société a précisé des exigences minimum de management qualité en renvoyant aux lignes directrices des Plans qualité indiqués dans ISO 10005. Dans chaque contrat, la société a approuvé les Plans qualité afin de convenir des engagements mutuels conclus. Les évaluateurs de la société ont assuré une surveillance des différents prestataires pour s'assurer que les exigences de management qualité étaient satisfaites.

## ..... Conserver les avantages et maintenir l'amélioration continue

La plupart des nouveaux utilisateurs de la famille ISO 9000 obtiennent des avantages mesurables peu de temps après le déploiement des exigences de la norme dans leurs activités. Ces avantages initiaux sont en général dus à des améliorations apportées à leur organisation et à leur communication interne. Ces acquis doivent être renforcés par des audits internes efficaces et la revue des performances du système par la direction. Comme pour tout le reste, un système ne reste jamais longtemps au même point, soit il progresse, soit il perd en efficacité.

ISO 10014 donne des lignes directrices pour réaliser des gains financiers et économiques grâce à l'application des principes de management de la qualité ISO 9000. Elle s'adresse à la direction de l'organisme et complète ISO 9004 pour l'amélioration des performances.

Lorsque vous adoptez ISO 9001, vous devez vous efforcer de satisfaire vos clients et d'obtenir l'amélioration continue de vos activités grâce à votre SMQ.

L'amélioration continue est un processus d'accroissement de l'efficacité de l'organisme pour réaliser la politique et les objectifs qualité établis, qui sont actualisés périodiquement. ISO 9001 exige la planification et le management des processus nécessaires pour l'amélioration continue de votre SMQ.



ISO 10004 fournit des lignes directrices qui servent à définir et à mettre en œuvre des processus pour surveiller et mesurer la satisfaction du client. Les informations ainsi obtenues sur la satisfaction du client peuvent aider l'organisme à identifier les opportunités d'amélioration des stratégies, des produits, des processus et des caractéristiques qui ont de l'importance pour les clients, et qui peuvent lui permettre d'atteindre ses objectifs. Ces améliorations peuvent accroître la confiance du client et générer des bénéfices commerciaux et d'autres avantages.

ISO 9004 peut vous aider à aller au-delà d'ISO 9001 pour renforcer la position de votre organisme par rapport à la concurrence et améliorer l'efficacité de vos opérations. Il est recommandé d'obtenir des données de diverses sources, tant internes qu'externes, pour évaluer l'adéquation des objectifs de votre système qualité en fonction de l'évolution des circonstances. Ces informations peuvent aussi servir à améliorer la performance de tous vos processus opérationnels.

De nombreux organismes étendent leurs systèmes de management en élargissant la structure d'ISO 9001 aux exigences d'autres normes de systèmes de management, y compris ISO 14001, relative aux systèmes de management environnemental. Les exigences structurelles et organisationnelles des normes de systèmes de management ISO sont conçues pour être compatibles.



# Bibliographie

- ISO 9000** *Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire*
- ISO 9001** *Systèmes de management de la qualité – Exigences*
- ISO 9004** *Gestion des performances durables d'un organisme – Approche de management par la qualité*
- ISO 10001** *Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes*
- ISO 10002** *Management de la qualité – Satisfaction des clients – Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes*
- ISO 10003** *Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes*
- ISO 10004** *Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage*
- ISO 10005** *Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour les plans qualité*
- ISO 10006** *Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour le management de la qualité dans les projets*
- ISO 10007** *Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour la gestion de la configuration*
- ISO 10008** *Management de la qualité – Satisfaction client – Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur*
- ISO 10012** *Systèmes de management de la mesure – Exigences pour les processus et les équipements de mesure*
- ISO/TR 10013** *Lignes directrices pour la documentation des systèmes de management de la qualité*
- ISO 10014** *Management de la qualité – Lignes directrices pour réaliser les avantages financiers et économiques*
- ISO 10015** *Management de la qualité – Lignes directrices pour la formation*
- ISO/TR 10017** *Lignes directrices pour les techniques statistiques relatives à l'ISO 9001:2000*
- ISO 10018** *Management de la qualité – Lignes directrices pour l'implication et les compétences du personnel*
- ISO 10019** *Lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services*
- ISO 14001** *Systèmes de management environnemental – Exigences et lignes directrices pour son utilisation*
- ISO 18091** *Systèmes de management de la qualité – Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001:2008 à la collectivité locale*
- ISO 19011** *Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management*
- ISO 31000** *Management du risque – Principes et lignes directrices*
- ISO 37500** *Lignes directrices relatives à l'externalisation*
- ISO/IEC 90003** *Ingénierie du logiciel – Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001:2008 aux logiciels informatiques*
- IEC 60300-1** *Gestion de la sûreté de fonctionnement – Partie 1: Lignes directrices pour la gestion et l'application*
- IEC 61160** *Revue de conception*
- Principes de management de la qualité, ISO<sup>1</sup>*

1 Disponible auprès de [www.iso.org](http://www.iso.org).

## L'avenir de la famille ISO 9000 .....

### Plus d'informations

- Site Web de l'iso  
[www.iso.org](http://www.iso.org)
- Rubrique du site Web de l'iso sur la famille ISO 9000  
[www.iso.org/iso/iso\\_9000.htm](http://www.iso.org/iso/iso_9000.htm)
- Magazine *isofocus*  
[www.iso.org/isofocus](http://www.iso.org/isofocus)
- Vidéos iso  
[www.iso.org/youtube](http://www.iso.org/youtube)
- Suivez-nous sur Twitter  
[www.iso.org/twitter](http://www.iso.org/twitter)
- Rejoignez-nous sur Facebook  
[www.iso.org/facebook](http://www.iso.org/facebook)
- Rejoignez-nous sur LinkedIn  
[www.iso.org/linkedin](http://www.iso.org/linkedin)
- Contactez le membre de l'iso dans votre pays  
[www.iso.org/isomembers](http://www.iso.org/isomembers)

Dans le but de préserver l'efficacité de la famille ISO 9000, les normes sont périodiquement examinées afin de tirer parti des innovations en management de la qualité et des réactions des utilisateurs. L'ISO/TC 176, qui est composé d'experts venant d'entreprises et d'autres organisations dans le monde, surveille l'utilisation des normes pour voir comment les améliorer encore pour répondre aux besoins et aux attentes des utilisateurs lors du prochain cycle de révision. Toutes les normes ISO sont examinées régulièrement de manière à s'assurer qu'elles restent pertinentes. Lorsqu'il s'avère nécessaire d'apporter des améliorations à une norme, il est procédé à des modifications.

En se fondant sur les apports de la communauté des utilisateurs, l'ISO/TC 176 continuera d'évaluer et d'adopter de nouveaux concepts dans le domaine du management de la qualité en vue de les intégrer dans les normes ISO. Il peut s'agir notamment d'initiatives sectorielles et de documents de soutien faisant partie de la famille ISO 9000. La plupart des comités techniques de l'ISO tiennent compte de la structure d'ISO 9001 lorsque de nouvelles normes de systèmes de management sont élaborées à d'autres fins ou pour des finalités particulières.

Par son engagement à maintenir la dynamique ISO 9000 par le biais de la révision, de l'amélioration et de la simplification des normes, l'ISO garantit que votre investissement dans ISO 9000 aujourd'hui continuera de produire des solutions de management efficaces et durables pendant longtemps encore.

# À propos de l'ISO

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une organisation internationale non gouvernementale, indépendante, composée de 161\* organismes nationaux de normalisation. Par ses membres, l'Organisation réunit des experts qui mettent en commun leurs connaissances pour élaborer des Normes internationales d'application volontaire, fondées sur le consensus, pertinentes pour le marché, soutenant l'innovation et apportant des solutions aux enjeux mondiaux.

L'ISO a publié plus de 21 000\* Normes internationales et publications associées, couvrant la quasi-totalité des secteurs, des technologies à la sécurité des denrées alimentaires, en passant par l'agriculture et la santé.

Pour plus d'informations, consultez le site [www.iso.org](http://www.iso.org).

\*Mars 2016

## Organisation internationale de normalisation

Secrétariat central de l'ISO  
Ch. de Blandonnet 8  
Case Postale 401  
CH – 1214 Vernier, Genève  
Suisse

# iso.org

© ISO, 2016  
Tous droits réservés

ISBN 978-92-67-20656-1

