

## LEXIQUE DEFINITIONS NORMALISEES (ISO 9000)

Extraits du document AFNOR  
(Association Française de normalisation)

[www.afnor.fr](http://www.afnor.fr)

**NF EN ISO 9000**  
**Octobre 2005**

### DEFINITIONS NORMALISEES (ISO 9000) - GENERAL

**ISO** : Organisme international de normalisation

**L'ISO 9000** décrit les principes essentiels des systèmes de management de la qualité et en spécifie la terminologie.

**EFFICACITE** : niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

**EFFICIENCE** : rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées. Capacité de produire un effet positif.

**COMPETENCE** : aptitude démontrée à mettre en oeuvre des connaissances et savoir-faire

### SEANCE 1 : INTRODUCTION – DEFINITIONS

**QUALITE** : aptitude d'un ensemble de **caractéristiques** intrinsèques à satisfaire des **exigences**

**CARACTERISTIQUE** : trait distinctif

**CARACTERISTIQUE INTRINSEQUE** : une caractéristique est intrinsèque si elle n'est pas attribuée

NOTE « Intrinsèque », par opposition à « attribué », signifie présent dans quelque chose, notamment en tant que caractéristique permanente.

**EXIGENCE** : besoin ou attente formulés, habituellement implicites, ou imposés

NOTE 1 « Habituellement implicite » signifie qu'il est d'usage ou de pratique courante pour l'**organisme**, ses **clients** et les autres **parties intéressées** de considérer le besoin ou l'attente en question comme implicite.

NOTE 2 Des exigences peuvent être imposées par la réglementation par exemple.

**CLIENT** : **organisme** ou personne qui reçoit un **produit**

EXEMPLE Consommateur, client, utilisateur final, détaillant, bénéficiaire ou acheteur.

NOTE Le client peut être interne ou externe à l'organisme.

**FOURNISSEUR** : **organisme** ou personne qui procure un **produit**

EXEMPLE Producteur, distributeur, détaillant, marchand, prestataire de service ou d'information.

NOTE 1 Un fournisseur peut être interne ou externe à l'organisme.

NOTE 2 Dans une situation contractuelle, le fournisseur peut être appelé « contractant ».

## SEANCE 2 : CLIENT – ORGANISME – FOURNISSEUR

### TERMES RELATIFS A L'ORGANISME

**ORGANISME** : ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations  
EXEMPLE Compagnie, société, firme, entreprise, institution, oeuvre de bienfaisance, travailleur indépendant, association, ou parties ou combinaison de ceux-ci.

NOTE 1 Cet ensemble est généralement structuré.

NOTE 2 Un organisme peut être public ou privé.

NOTE 3 La définition ci-dessus est valable pour les besoins des normes relatives aux **systèmes de management de la qualité**. Le terme « organisme » est défini de manière différente dans l'ISO/CEI Guide 2.

**ORGANISATION** : ensemble de responsabilités, pouvoirs et relations entre les personnes

NOTE 1 Cet ensemble est généralement structuré.

NOTE 2 L'organisation est souvent formalisée dans un **manuel qualité** ou le **plan qualité** d'un **projet**.

NOTE 3 Le champ d'une organisation peut inclure des interfaces pertinentes avec des **organismes** externes.

**INFRASTRUCTURE** : organisme **système** des installations, équipements et services nécessaires pour le fonctionnement d'un **organisme**.

**CLIENT** : **organisme** ou personne qui reçoit un **produit**

EXEMPLE Consommateur, client, utilisateur final, détaillant, bénéficiaire ou acheteur.

NOTE Le client peut être interne ou externe à l'organisme.

**FOURNISSEUR** : **organisme** ou personne qui procure un **produit**

EXEMPLE Producteur, distributeur, détaillant, marchand, prestataire de service ou d'information.

NOTE 1 Un fournisseur peut être interne ou externe à l'organisme.

NOTE 2 Dans une situation contractuelle, le fournisseur peut être appelé « contractant ».

**PARTIE INTERESSEE** : personne ou groupe de personnes ayant un intérêt dans le fonctionnement ou le succès d'un **organisme**

EXEMPLE **Clients**, propriétaires, personnes d'un organisme, **fournisseurs**, banques, syndicats, partenaires ou société.

NOTE Un groupe de personnes peut être un organisme, une partie de celui-ci ou plusieurs organismes.

## SEANCE 3 : PROCESSUS

### TERMES RELATIFS AUX PROCESSUS ET AUX PRODUITS

**PROCESSUS** : ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

NOTE 1 Les éléments d'entrée d'un processus sont généralement les éléments de sortie d'autres processus.

NOTE 2 Les processus d'un **organisme** sont généralement planifiés et mis en oeuvre dans des conditions maîtrisées afin d'apporter une valeur ajoutée.

NOTE 3 Lorsque la **conformité** du **produit**) résultant ne peut être immédiatement ou économiquement vérifiée, le processus est souvent qualifié de « procédé spécial ».

**PRODUIT** : résultat d'un **processus**

NOTE 1 Il existe quatre catégories génériques de produits :

- les services (par exemple transport)
- les « software » (par exemple logiciel, dictionnaire)
- les [produits] matériels (par exemple pièces mécaniques de moteur)
- les produits issus de processus à caractère continu (par exemple lubrifiant).

→ En remplaçant le terme « **processus** » par sa définition, on obtient :

**PRODUIT** : est défini comme le « résultat d'un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie ».

### Approche processus

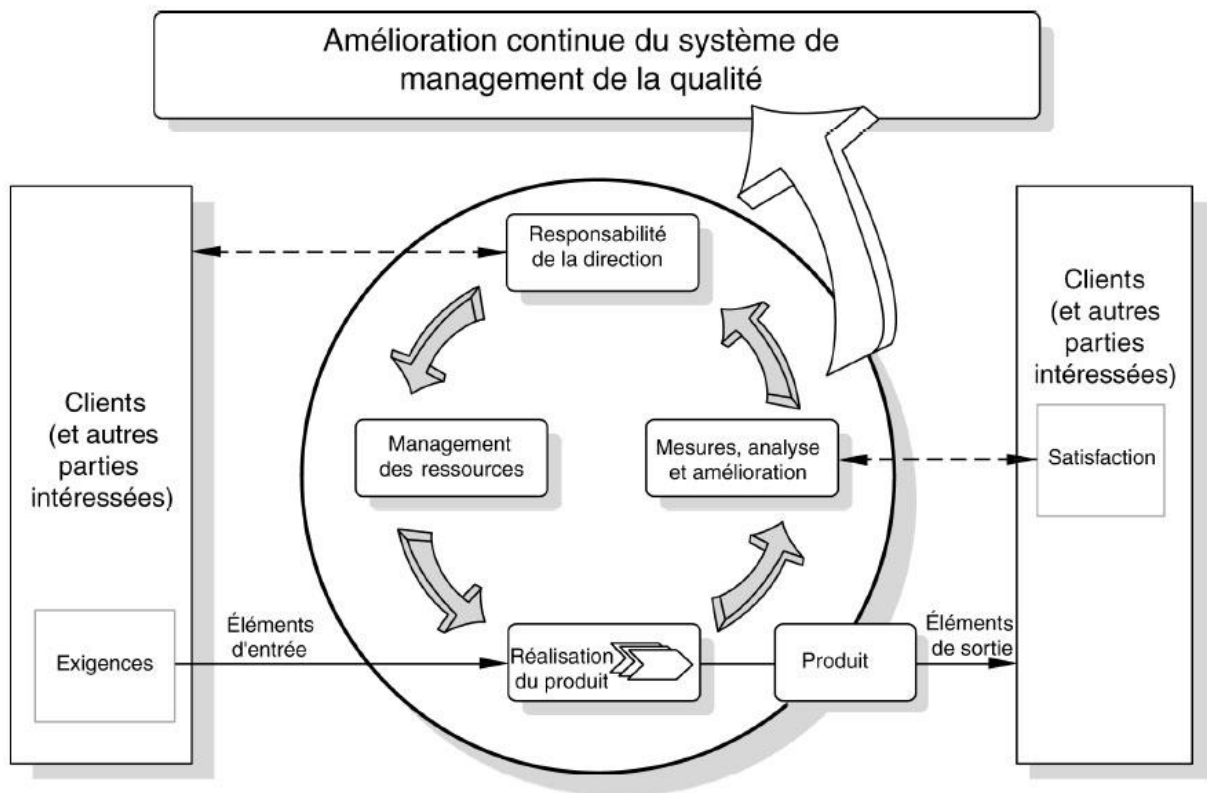
Toute activité ou ensemble d'activités qui utilise des ressources pour convertir des éléments d'entrée en éléments de sortie peut être considérée comme un processus.

Pour qu'un organisme fonctionne de manière efficace, il doit identifier et gérer de nombreux processus corrélés et interactifs. Souvent, l'élément de sortie d'un processus forme directement l'élément d'entrée du processus suivant. L'identification et le management méthodiques des processus utilisés dans un organisme, et plus particulièrement les interactions de ces processus, sont appelés « l'approche processus ».

L'objet de la présente Norme internationale est d'encourager l'adoption de l'approche processus pour gérer un organisme.

La Figure suivante illustre le système de management de la qualité, basé sur les processus, décrit dans la famille des normes ISO 9000. (Ce modèle de figure ne présente pas les processus de façon détaillée).

### Modèle d'un système de management de la qualité basé sur des processus



#### Légende

- > Activités ajoutant de la valeur
- - - -> Flux d'informations

## SEANCE 4 : MANAGEMENT QUALITE

### TERMES RELATIFS AU MANAGEMENT

**SYSTEME** : ensemble d'éléments corrélés ou interactifs

**SYSTEME DE MANAGEMENT** : **système** permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs.

NOTE Le système de management d'un **organisme** peut inclure différents systèmes de management, tels qu'un **système de management de la qualité**, un système de management financier ou un système de management environnemental.

**MANAGEMENT** : activités coordonnées pour orienter et contrôler un **organisme**

**MANAGEMENT DE LA QUALITE** : activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un **organisme** en matière de **qualité**.

NOTE L'orientation et le contrôle d'un organisme en matière de qualité incluent généralement l'établissement d'une **politique qualité** et d'**objectifs qualité**, la **planification de la qualité**, la **maîtrise de la qualité**, l'**assurance de la qualité** et l'**amélioration de la qualité**.

**AMELIORATION CONTINUE** : activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux **exigences**.

## SEANCE 5 : ASSURANCE QUALITE

**ASSURANCE DE LA QUALITE** : partie du **management de la qualité** visant à donner confiance en ce que les exigences pour la qualité seront satisfaites

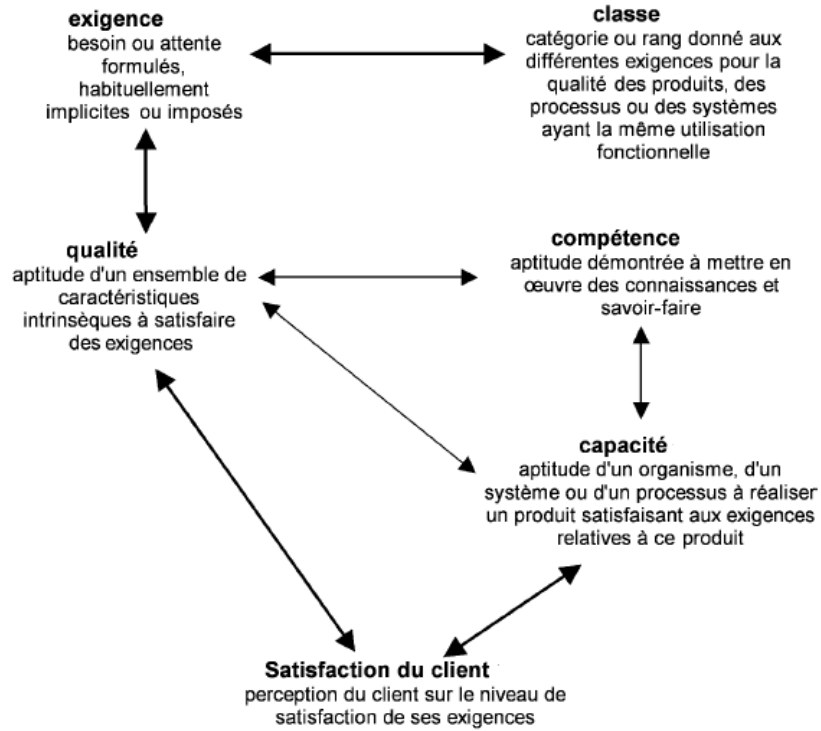
**CONFORMITE** : satisfaction d'une **exigence**. / **NON-CONFORMITE** : non-satisfaction d'une **exigence**

**ACTION PREVENTIVE (PREVENTION)** : action visant à éliminer la cause d'une **non-conformité** (3.6.2) potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable.

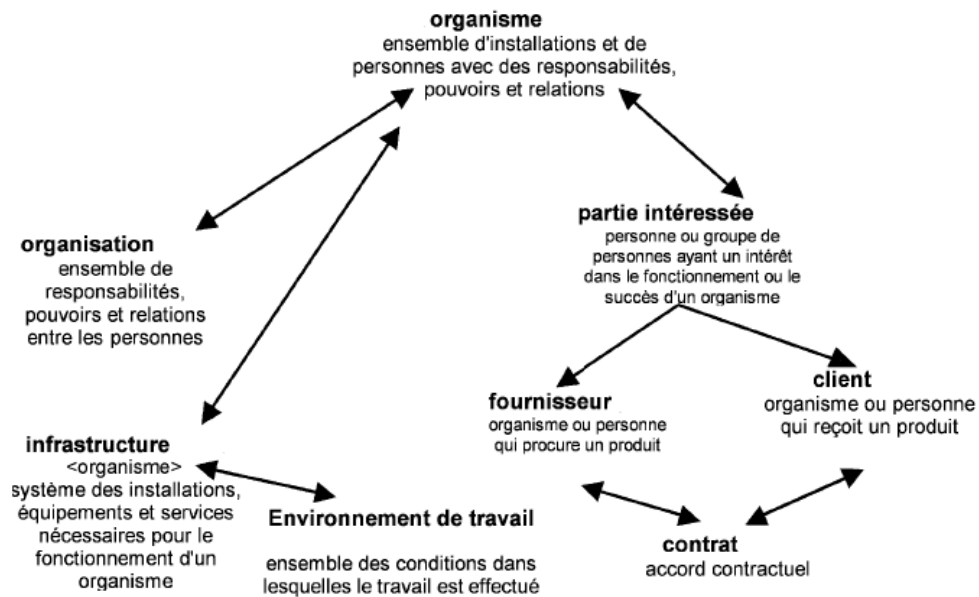
**PROCEDURE** : manière spécifiée d'effectuer une activité ou un **processus**.

# DIAGRAMMES DES CONCEPTS ISO 9000

### CONCEPTS RELATIFS A LA QUALITE



### CONCEPTS RELATIFS AU MANAGEMENT



### CONCEPTS RELATIFS AU PROCESSUS ET AUX PRODUITS

