

# Sommaire

Page

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

8.4	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes.....	13
8.4.1	Généralités.....	13
8.4.2	Type et étendue de la maîtrise.....	14
8.4.3	Informations à l'attention des prestataires externes.....	14
8.5	Production et prestation de service.....	15
8.5.1	Maîtrise de la production et de la prestation de service.....	15
8.5.2	Identification et traçabilité.....	15
8.5.3	Propriété des clients ou des prestataires externes.....	15
8.5.4	Préservation.....	16
8.5.5	Activités après livraison.....	16
8.5.6	Maîtrise des modifications.....	16
8.6	Libération des produits et services.....	16
8.7	Maîtrise des éléments de sortie non conformes.....	17
<b>9</b>	<b>Évaluation des performances.....</b>	<b>17</b>
9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation.....	17
9.1.1	Généralités.....	17
9.1.2	Satisfaction du client.....	18
9.1.3	Analyse et évaluation.....	18
9.2	Audit interne.....	18
9.3	Revue de direction.....	19
9.3.1	Généralités.....	19
9.3.2	Éléments d'entrée de la revue de direction.....	19
9.3.3	Éléments de sortie de la revue de direction.....	19
<b>10</b>	<b>Amélioration.....</b>	<b>20</b>
10.1	Généralités.....	20
10.2	Non-conformité et action corrective.....	20
10.3	Amélioration continue.....	20
<b>Annexe A (informative) Clarifications concernant la nouvelle structure, la terminologie et les concepts.....</b>		<b>22</b>
<b>Annexe B (informative) Autres Normes internationales relatives au management de la qualité et aux systèmes de management de la qualité élaborées par l'ISO/TC 176.....</b>		<b>26</b>
<b>Bibliographie.....</b>		<b>30</b>