

Audit Fournisseur. Vocabulaire. D'après ISO 9000 2000 Principes essentiels et vocabulaire.

Achat(s)	Activités du processus «achat et approvisionnement» permettant de définir le cadre contractuel dans lequel un organisme pourra acquérir un produit en échange d'une contrepartie financière. NOTE Dans le cas particulier d'achat interne dans un groupe, la prestation est généralement valorisée.
Acheteur	Personne responsable de la mise en oeuvre du processus «achat et approvisionnement» et qui notamment : a) met en oeuvre la politique achat, b) est responsable des relations avec les fournisseurs. NOTE 1 L'acheteur est considéré comme un fournisseur par le client auquel est destiné le produit acheté, et comme le client du fournisseur ayant procuré ce produit. NOTE 2 Bien que l'acheteur puisse être amené à approvisionner un produit, son rôle ne se réduit pas à réaliser les approvisionnements. NOTE 3 Dans le cadre de ce document le terme «approvisionneur» n'est pas utilisé parce qu'il ne correspond pas à un usage courant dans les organismes. Le terme «acheteur» sera utilisé également pour désigner la personne en charge des activités d'approvisionnement.
Acteur	Personne ou groupe de personnes contribuant au fonctionnement de l'organisme et affecté par ses résultats NOTE 1 : Les acteurs comprennent les parties prenantes de l'organisme. NOTE 2 : Les acteurs de l'organisme sont : - le(s) client(s), - le(s) concurrent(s), - le(s) dirigeant(s), - l'(es) actionnaire(s), - le personnel, - le(s) partenaire(s) (fournisseurs), - la Société (citoyens).
Approvisionnement(s)	Activités permettant de faire fournir un produit à une entité en réponse à la demande de cette entité NOTE 1 Les approvisionnements s'effectuent en utilisant les contrats d'achat. NOTE 2 Dans certains organismes, les activités d'achats et d'approvisionnements peuvent être réalisées par des personnes distinctes.
Audit	Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits. NOTE Les audits internes, appelés parfois «audits première partie» sont réalisés par, ou au nom de, l'organisme lui-même pour des raisons internes et peuvent constituer la base d'une auto-déclaration de conformité. Les audits externes comprennent ce que l'on appelle généralement les «audits seconde ou tierce partie». Les audits seconde partie sont réalisés par des parties, telles que des clients, ayant un intérêt dans l'organisme, ou par d'autres personnes en leur nom. Les audits tierce partie sont réalisés par des organismes externes indépendants. De tels organismes fournissent l'enregistrement ou la certification de conformité à des exigences comme celles de l'ISO 9001 et de l'ISO 14001. Lorsque les systèmes de management de la qualité et environnemental sont audités simultanément, on parle d'«audit commun». Lorsque deux organismes ou plus coopèrent pour auditer conjointement un seul audité, on parle d'«audit joint».
Audité	Organisme qui est audité

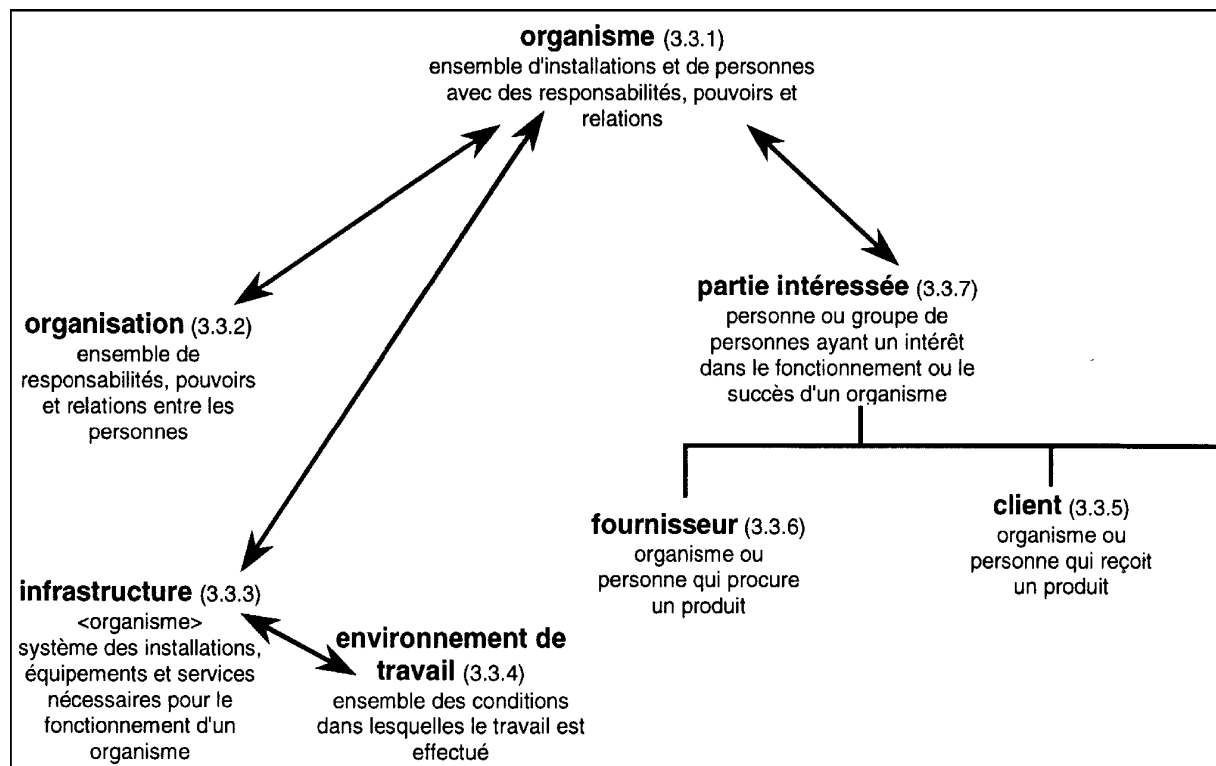
Auditeur	Personne ayant la compétence pour réaliser un audit
Caractéristique	Trait distinctif NOTE 1 Une caractéristique peut être intrinsèque ou attribuée. NOTE 2 Une caractéristique peut être qualitative ou quantitative. NOTE 3 Il existe différents types de caractéristiques, tels que: — physiques, par exemple mécaniques, électriques, chimiques, biologiques; — sensorielles, par exemple odeur, toucher, goût, aspect visuel, sonorité; — comportementales, par exemple courtoisie, honnêteté, véracité; — temporelles, par exemple ponctualité, fiabilité, disponibilité; — ergonomiques, par exemple caractéristique physiologique ou relative à la sécurité des personnes; — fonctionnelles, par exemple vitesse maximale d'un avion.
Caractéristique qualité	Caractéristique intrinsèque d'un produit, d'un processus ou d'un système relative à une exigence NOTE 1 «Intrinsèque» signifie présent dans quelque chose, notamment en tant que caractéristique permanente. NOTE 2 Une caractéristique attribuée à un produit, un processus ou un système (par exemple le prix d'un produit, le propriétaire d'un produit), n'est pas une caractéristique qualité de ce produit, processus ou système.
Client	C'est le principal acteur de l'organisme puisque le premier objectif du système qualité est de satisfaire les besoins et attentes de ses clients de façon durable.
Compétence	Aptitude démontrée à mettre en oeuvre des connaissances et savoir-faire
Conformité	Satisfaction d'une exigence
Contrat d'achat	Résultat des activités d'achat qui déclenche l'approvisionnement
Critères d'audit	Ensembles de politiques, procédures ou exigences utilisées comme référence
Demande d'achat	Support d'expression du besoin du client du processus «achat et approvisionnement»
Document	Support d'information et l'information qu'il contient EXEMPLE Enregistrement, spécification, document de procédure, plan, rapport, norme. NOTE 1 Le support peut être papier, disque informatique magnétique, électronique ou optique, photographie ou échantillon étalon, ou une combinaison de ceux-ci. NOTE 2 Un ensemble de documents, par exemple spécifications et enregistrements, est couramment appelé «documentation». NOTE 3 Certaines exigences (par exemple l'exigence de lisibilité) se rapportent à tous les types de documents, il peut toutefois y avoir des exigences différentes pour les spécifications (par exemple l'exigence de maîtrise des révisions) et les enregistrements (par exemple l'exigence de récupération).
Efficacité	Niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

Exigences	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 Un qualificatif peut être utilisé pour désigner un type spécifique d'exigence, par exemple exigence relative au produit, exigence relative au management de la qualité, exigence du client. NOTE 3 Une exigence spécifiée est une exigence qui est formulée, par exemple dans un document. NOTE 4 Les exigences peuvent provenir de différentes parties intéressées.
Externalisation	Opération consistant pour un organisme à confier certains processus à un autre organisme NOTE L'externalisation est structurelle alors que la sous-traitance est conjoncturelle, il n'y a pas de distinction juridique entre les deux.
Fonction achat	Rôle dans un organisme consistant à mettre en oeuvre les activités d'achat
Fonction approvisionnement	Rôle dans un organisme, consistant à mettre en oeuvre l'approvisionnement
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».
Fournisseur	Organisme ou personne qui procure un produit NOTE Un fournisseur peut être interne ou externe à l'organisme.
Management	Activités coordonnées pour orienter et contrôler un organisme NOTE En français, il ne convient pas d'utiliser le terme «management» pour désigner des personnes, c'est-à-dire «personne ou groupe de personnes ayant les responsabilités et les pouvoirs nécessaires pour la conduite et la maîtrise d'un organisme». Il est préférable d'utiliser l'expression «l'encadrement doit...» ou «la direction doit...», plutôt que l'expression «le management doit...».
Objectif qualité	Ce qui est recherché ou visé, relatif à la qualité NOTE 1 Les objectifs qualité sont généralement fondés sur la politique qualité de l'organisme. NOTE 2 Les objectifs qualité sont généralement spécifiés pour des fonctions et niveaux pertinents dans 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.

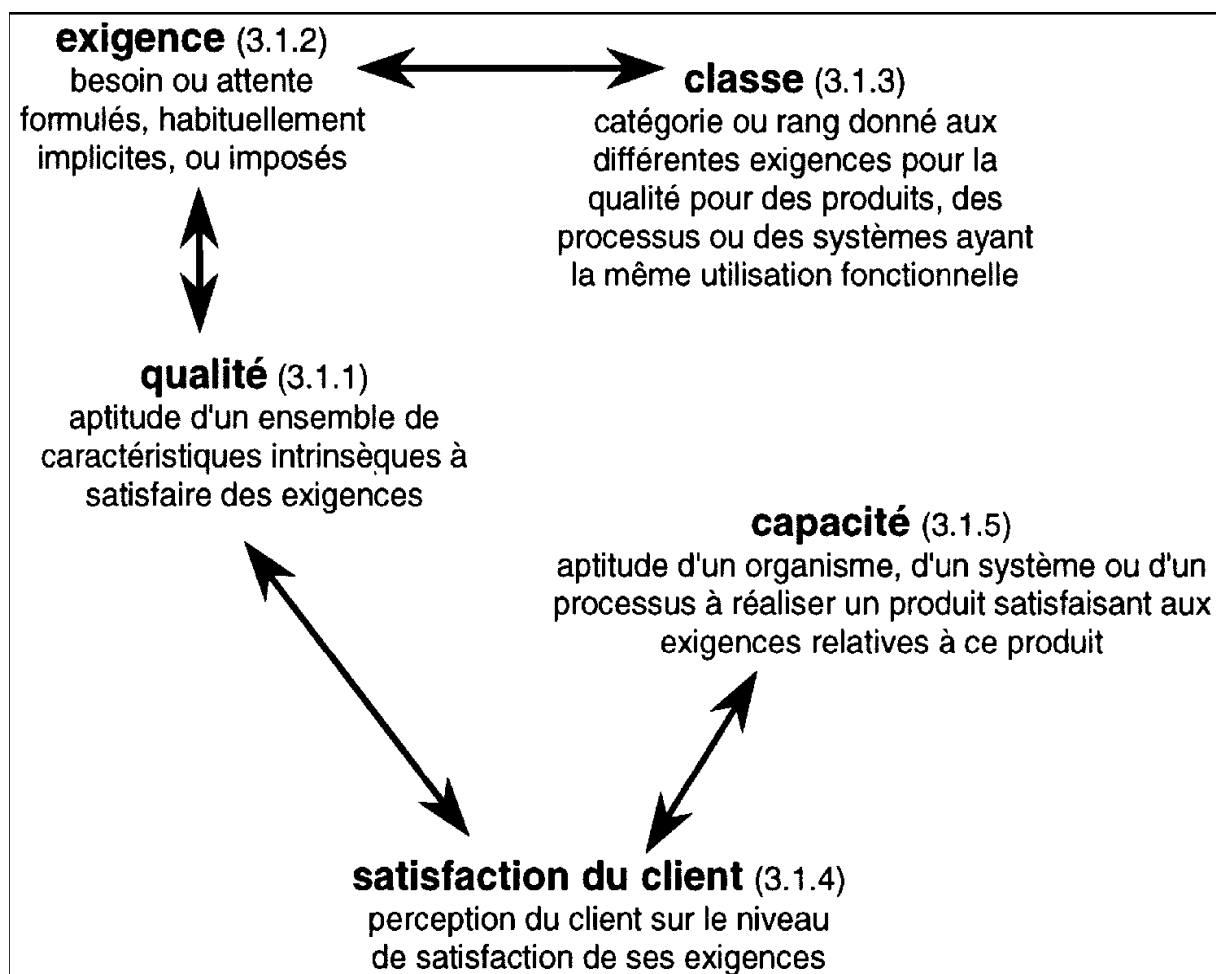
Partie prenante ; porteur d'enjeux	Personne ou groupe de personnes ayant un intérêt commun dans les résultats de l'organisme NOTE Dans la norme NF EN ISO 9000-1, les parties prenantes sont identifiées comme étant les clients, actionnaires, employés, fournisseurs et la Société.
Politique achat	Orientations et intentions générales, relatives aux achats et approvisionnements, d'un organisme, telles qu'elles sont formulées par la direction
Politique qualité	Orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction NOTE 1 La politique qualité est généralement cohérente avec la politique générale de l'organisme et fournit un cadre pour fixer des objectifs qualité. NOTE 2 La politique qualité peut s'appuyer sur les principes de management de la qualité.
Preuves d'audit	Enregistrements, énoncés de faits ou autres informations pertinents pour les critères d'audit et vérifiables NOTE Les preuves d'audit peuvent être qualitatives ou quantitatives.
Principe de management de la qualité	Règle ou conviction fondamentale pour mener et gérer un organisme dans sa globalité, la finalité étant d'améliorer es résultats sur le long terme en se focalisant sur les clients tout en tenant compte des besoins de tous les autres porteurs d'enjeux NOTE Huit principes ont été identifiés : - orientation client, - leadership, - implication du personnel, - approche processus, - approche système, - amélioration continue, - approche factuelle, - partenariat (relation mutuellement bénéfique avec les fournisseurs).
Procédures	Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus NOTE 1 Les procédures peuvent ou non faire l'objet de documents. NOTE 2 Lorsqu'une procédure fait l'objet de documents, les termes «procédure écrite» ou «procédure documentée» sont fréquemment utilisés. Le document contenant une procédure peut être appelé un «document de procédure».
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».
Processus critique	Processus comportant des risques évalués importants par rapport à des critères définis par l'organisme

Produit	Résultat d'un processus NOTE 1 On s'accorde pour reconnaître quatre catégories génériques de produits : a) les [produits] matériels (par exemple, pièces mécaniques de moteur) b) les logiciels (par exemple, programme informatique) c) les services (par exemple, transport) d) les produits issus de processus à caractère continu (par exemple, lubrifiant). Les produits matériels ou issus de processus continus sont en général des produits tangibles, alors que les logiciels et les services sont en général immatériels. La plupart des produits sont constitués d'éléments appartenant à différentes catégories génériques de produits. Un produit sera appelé «matériel», «logiciel» ou «service» en fonction de son élément dominant. EXEMPLE L'offre produit «automobile» se compose de «matériels» (par exemple les pneus), de «produits issus de processus à caractère continu» (par exemple carburant, liquide de refroidissement), de «logiciels» (par exemple logiciel de commande du moteur, manuel d'utilisation), et de services (par exemple financement ou garantie). NOTE 2 Un service est le résultat d'au moins une activité nécessairement réalisée à l'interface entre le fournisseur et le client et est généralement immatériel. La prestation d'un service peut impliquer par exemple : — une activité réalisée sur un produit tangible fourni par le client (par exemple, réparation d'une voiture) ; — une activité réalisée sur un produit immatériel (par exemple, une déclaration de revenus nécessaire pour déclencher l'impôt) ; — la fourniture d'un produit immatériel (par exemple, transmission de connaissances) ; — la création d'une ambiance pour le client (par exemple, dans les hôtels et les restaurants). Un «software» se compose d'informations, est généralement immatériel et peut se présenter sous forme de démarches, de transactions ou de procédure. Un produit matériel est généralement tangible et son volume constitue une caractéristique dénombrable. Les produits issus de processus à caractère continu sont généralement tangibles et leur volume constitue une caractéristique continue. Les produits matériels et issus de processus à caractère continu sont souvent appelés biens. NOTE 3 L'assurance de la qualité porte principalement sur le produit intentionnel. NOTE 4 En français, il n'existe pas de terme traduisant le concept contenu dans le terme anglais «software». Le terme «logiciel» traduit le terme anglais «computer software».
Programme d'audit	Ensemble d'un ou plusieurs audits planifié pour une durée spécifique et dirigé dans un but spécifique
Qualité	Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences NOTE 1 Le terme «qualité» peut être utilisé avec des qualificatifs tels que médiocre, bon ou excellent. NOTE 2 «Intrinsèque», par opposition à «attribué», signifie présent dans quelque chose, notamment en tant que caractéristique permanente.
Sous-traitance	Opération par laquelle un organisme confie à un autre le soin de réaliser selon un cahier des charges préétabli un produit, bien ou service, dont il conserve la responsabilité finale NOTE La sous-traitance est conjoncturelle, alors que l'externalisation est structurelle : il n'y a pas de distinction juridique entre les deux.

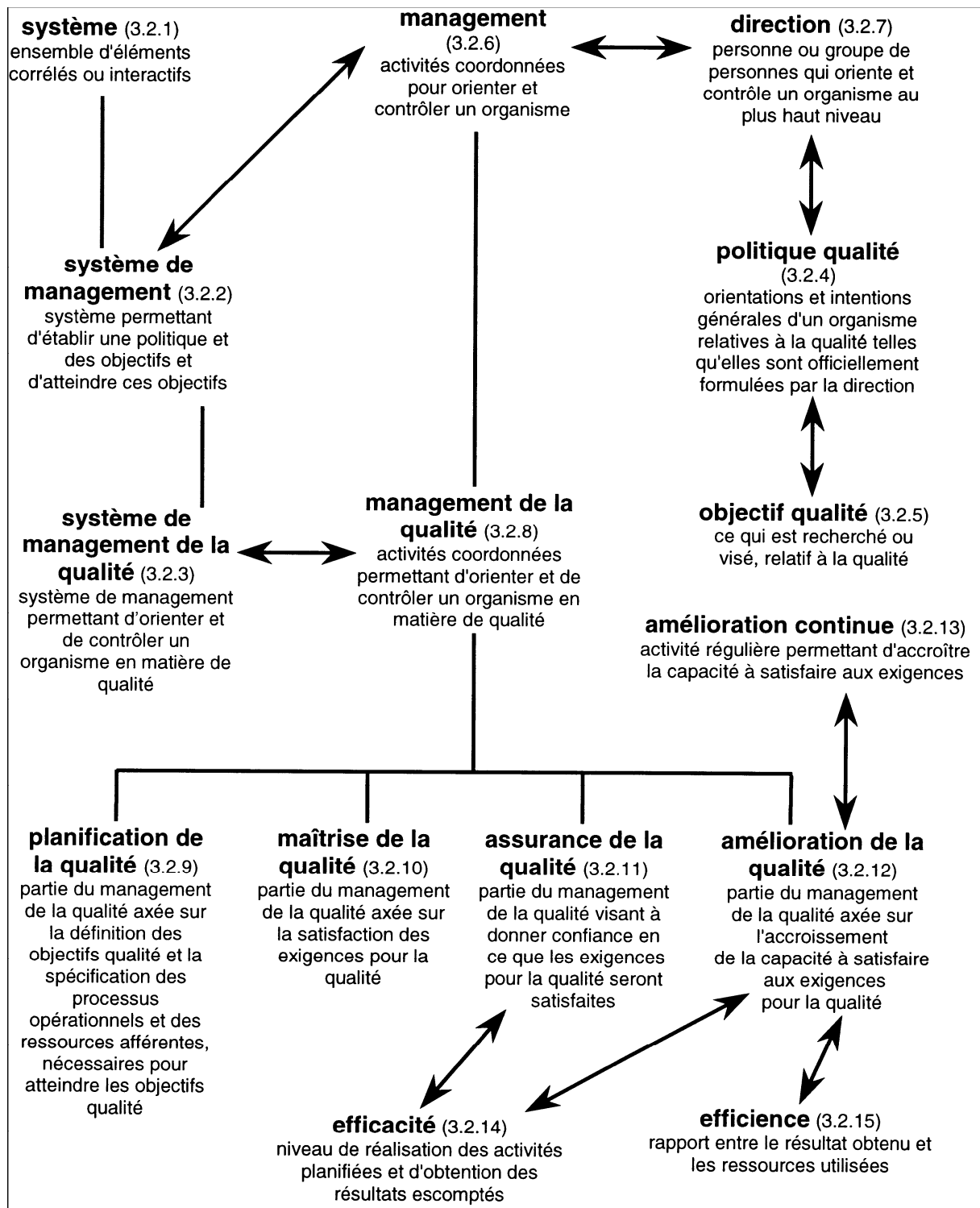
Stratégie d'achat	Ensemble des méthodes mises en oeuvre pour appliquer la politique achat EXEMPLE «Tous les fournisseurs sont des partenaires» est l'énoncé d'une politique achat : c'est l'état d'esprit dans lequel on se doit d'être dans l'organisme. La stratégie, c'est l'ensemble des méthodes qui sont mises en oeuvre pour conférer une réalité à la politique.
Système de management	Système permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs



Concepts relatifs à l'organisme



Concepts relatifs à la qualité



Concepts relatifs au management