



EXTRAIT DE L'ISO 9000

## Termes et définitions

Un terme dans une définition ou une note qui est défini ailleurs dans cet article figure en caractères gras, suivi de son numéro de référence entre parenthèses

Ce terme en caractères gras peut être substitué dans la définition ou la note par sa propre définition

Par exemple:

**Produit** est défini comme le «résultat d'un **processus**»,

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

En remplaçant le terme «**processus**» par sa définition, on obtient **produit** défini comme le «résultat d'un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie».

Un concept se limitant à un sens spécial dans un contexte particulier est indiqué en précisant le domaine d'utilisation entre les signes < >, avant la définition, par exemple **expert technique** <audit>.

## Termes relatifs à la qualité

### 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.

### 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 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.



EXTRAIT DE L'ISO 9000

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.

### **Classe**

Catégorie ou rang donné aux différentes **exigences** pour la **qualité** pour des **produits**, des **processus** ou des **systèmes** ayant la même utilisation fonctionnelle.

EXEMPLE Classe de billet d'avion, catégorie d'hôtel dans un guide hôtelier.

NOTE Lors de l'établissement d'une exigence pour la qualité, la classe est généralement spécifiée.

### **Satisfaction du client**

Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses **exigences**.

NOTE 1 Les réclamations des **clients** sont un indicateur habituel d'un faible niveau de satisfaction du client mais leur absence n'implique pas nécessairement un niveau élevé de satisfaction du client.

NOTE 2 Même lorsque les **exigences** du **client** ont été convenues avec lui et satisfaites, cela n'entraîne pas nécessairement une forte satisfaction du client.

### **Capacité**

Aptitude d'un **organisme**, d'un **système** ou d'un **processus** à réaliser un **produit** satisfaisant aux **exigences** relatives à ce produit.

NOTE Les termes relatifs à la capacité des processus (capabilité) dans le domaine statistique sont définis dans l'ISO 3534-2.

### **Termes relatifs au management**

#### **Système**

Ensemble d'éléments corrélés ou interactifs.

#### **Système 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.



EXTRAIT DE L'ISO 9000

## **Système de management de la qualité**

**Système de management** permettant d'orienter et de contrôler un **organisme** en matière de **qualité**

### **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**.

### **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**.

### **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...».

### **Direction**

Personne ou groupe de personnes qui oriente et contrôle un **organisme** au plus haut niveau

### **Management de la qualité**

Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un **organisme** en matière de **qualité**



EXTRAIT DE L'ISO 9000

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**

### **Planification de la qualité**

Partie du **management de la qualité** axée sur la définition des **objectifs qualité** et la spécification des **processus** opérationnels et des ressources afférentes, nécessaires pour atteindre les objectifs qualité

NOTE L'élaboration de **plans qualité** peut faire partie de la planification de la qualité.

### **Maîtrise de la qualité**

Partie du **management de la qualité** axée sur la satisfaction des **exigences** pour la **qualité**

### **Assurance de la qualité**

Partie du **management de la qualité** visant à donner confiance en ce que les **exigences** pour la **qualité** seront satisfaites

### **Amélioration de la qualité**

Partie du **management de la qualité** axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux **exigences** pour la **qualité**

NOTE Les exigences peuvent être liées à tout aspect tel que l'**efficacité**, l'**efficience** ou la **traçabilité**.

### **Amélioration continue**

Activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux **exigences**

NOTE Le **processus** de définition des objectifs et de recherche d'opportunités d'amélioration est un processus permanent utilisant les **constatations d'audit** et les **conclusions d'audit**, l'analyse des données, les **revues de direction** ou d'autres moyens, et qui mène généralement à des **actions correctives** ou **préventives**.

### **Efficacité**

Niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

### **Efficience**

Rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées

### **Termes relatifs à l'organisme**

#### **Organisme**

Ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations



EXTRAIT DE L'ISO 9000

EXEMPLE Compagnie, société, firme, entreprise, institution, œuvre 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**.

### **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 périmètre 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**

### **Environnement de travail**

Ensemble des conditions dans lesquelles le travail est effectué

NOTE Ces conditions intègrent des aspects physiques, sociaux, psychologiques et environnementaux (tels que température, dispositifs de reconnaissance, ergonomie et composition de l'atmosphère).

### **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 intéressée**



EXTRAIT DE L'ISO 9000

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 d'entre eux.

## 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 œuvre 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).

De nombreux produits sont constitués d'éléments appartenant à différentes catégories génériques de produits. Le produit est appelé service, logiciel, matériel ou produit issu de processus à caractère continu selon l'élément dominant. Par exemple, l'offre produit «automobile» se compose de matériel (par exemple les pneus), de produits issus de processus à caractère continu (par exemple carburant, liquide de refroidissement), de «software» (par exemple logiciel de commande de moteur, manuel d'utilisation) et de services (par exemple explications du vendeur concernant le fonctionnement).

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);



EXTRAIT DE L'ISO 9000

- la fourniture d'un produit immatériel (par exemple, fourniture d'informations dans le contexte de la 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».

## Projet

**Processus** unique qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des **exigences** spécifiques, incluant les contraintes de délais, de coûts et de ressources

NOTE 1 Il est possible qu'un projet individuel fasse partie d'une structure de projet plus large.

NOTE 2 Dans certains projets, les objectifs sont affinés et les **caractéristiques** du **produit** déterminées progressivement, à mesure que le projet progresse.

NOTE 3 Un projet peut aboutir à une ou plusieurs unités de produit.

NOTE 4 Adapté de l'ISO 10006:1997.

## Conception et développement

Ensemble de **processus** qui transforme des **exigences** en **caractéristiques** spécifiées ou en **spécification** d'un **produit**, d'un **processus** ou d'un **système**

NOTE 1 Les termes «conception» et «développement» sont parfois utilisés comme synonymes et parfois utilisés pour définir des étapes différentes du processus global de conception et développement.

NOTE 2 Un qualificatif peut être utilisé pour indiquer la nature de ce qui est conçu et développé, par exemple, conception et développement de produit ou conception et développement de processus.



EXTRAIT DE L'ISO 9000

## **Procédure**

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».

## **Termes relatifs aux caractéristiques**

### **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.

### **Sûreté de fonctionnement**

Ensemble des propriétés qui décrivent la disponibilité et les facteurs qui la conditionnent: fiabilité, maintenabilité et logistique de maintenance

NOTE La sûreté de fonctionnement est une notion générale sans caractère quantitatif.

[CEI 60050-191:1990].



EXTRAIT DE L'ISO 9000

### **Traçabilité**

Aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné

NOTE 1 Dans le cas d'un **produit**, elle peut être liée à:

- l'origine des matériaux et composants;
- l'historique de réalisation;
- la distribution et l'emplacement du produit après livraison.

NOTE 2 En métrologie, la définition du VIM:1993, paragraphe 6.10, est la définition reconnue.

### **Termes relatifs à la conformité**

#### **Conformité**

Satisfaction d'une **exigence**

NOTE Cette définition est cohérente avec celle du Guide 2 de l'ISO/CEI mais diffère dans sa formulation pour s'intégrer dans les concepts de l'ISO 9000.

#### **Non-conformité**

Non-satisfaction d'une **exigence**

#### **Défaut**

Non-satisfaction d'une **exigence** relative à une utilisation prévue ou spécifiée

NOTE 1 La distinction faite entre les concepts «défaut» et «**non-conformité**» est importante car elle comporte des connotations juridiques, particulièrement celles liées à la responsabilité du fait du **produit**.

En conséquence, il convient d'utiliser le terme «défaut» avec une extrême précaution.

NOTE 2 L'utilisation prévue, telle que prévue par le client, peut être affectée par la nature des informations, par exemple les notices d'utilisation ou d'entretien, transmises par le **fournisseur**.

#### **Action préventive**

Action visant à éliminer la cause d'une **non-conformité** potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable

NOTE 1 Il peut y avoir plusieurs causes à une non-conformité potentielle.

NOTE 2 Une action préventive est entreprise pour empêcher l'occurrence alors qu'une **action corrective** est entreprise pour empêcher la réapparition.

#### **Action corrective**

Action visant à éliminer la cause d'une **non-conformité** ou d'une autre situation indésirable détectée



EXTRAIT DE L'ISO 9000

NOTE 1 Il peut y avoir plusieurs causes à une non-conformité.

NOTE 2 Une action corrective est entreprise pour empêcher la réapparition alors qu'une **action préventive** est entreprise pour empêcher l'occurrence.

NOTE 3 Il convient de distinguer action curative, ou **correction** et action corrective.

### **Correction**

Action visant à éliminer une **non-conformité** détectée

NOTE 1 Une correction peut être menée conjointement avec une **action corrective**.

NOTE 2 Une correction peut être par exemple une **reprise** ou un **reclassement**.

### **Reprise**

Action sur un **produit** non conforme pour le rendre conforme aux **exigences**

NOTE Contrairement à la reprise, la **réparation** peut avoir une influence sur, ou modifier, des composants du produit non conforme.

### **Reclassement**

Modification de la **classe** d'un **produit** non conforme pour le rendre conforme à des **exigences** différentes de celles initialement spécifiées

### **Réparation**

Action sur un **produit** non conforme pour le rendre acceptable pour l'utilisation prévue

NOTE 1 La réparation comprend les actions rectificatives menées pour rétablir dans son usage un produit initialement conforme, par exemple dans le cadre d'une opération de maintenance.

NOTE 2 Contrairement à la **reprise**, la réparation peut avoir une influence sur, ou modifier, des parties du produit non conforme.

### **Rebut**

Action sur un **produit** non conforme visant à empêcher son usage tel que prévu à l'origine

EXEMPLE Recyclage, destruction.

NOTE Dans une situation de service non conforme, l'usage est empêché par l'interruption du service.

### **Dérogation (après production)**

Autorisation d'utiliser ou de libérer un **produit** non conforme aux **exigences** spécifiées

NOTE Une telle dérogation est généralement limitée à la livraison d'un produit qui possède des **caractéristiques** non conformes, dans des limites spécifiées pour une durée ou une quantité de ce produit convenues.

### **Dérogation (avant production)**



EXTRAIT DE L'ISO 9000

Autorisation de s'écarter des **exigences** spécifiées à l'origine pour un **produit** avant sa réalisation

NOTE Une dérogation (avant production) est généralement accordée pour une quantité ou une durée limitée, et pour une utilisation spécifique.

### **Libération**

Autorisation de procéder à l'étape suivante d'un **processus**

NOTE En anglais, dans le contexte du logiciel, le terme «release» (qui se traduit par «libération») est couramment utilisé pour faire référence à une «version» dudit logiciel.

### **Termes relatifs à la documentation**

#### **Information**

Données significatives

#### **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).

#### **Spécification**

**Document** formulant des **exigences**

NOTE Une spécification peut être liée à des activités (par exemple, document de procédure, spécification de processus et spécification d'essai), ou à des **produits** (telle que spécification de produit, spécification de performance et plan).

#### **Manuel qualité**

**Document** spécifiant le **système de management de la qualité** d'un **organisme**

NOTE Le degré de détail et la forme d'un manuel qualité peuvent varier pour s'adapter à la taille et la complexité d'un organisme particulier.

#### **Plan qualité**



EXTRAIT DE L'ISO 9000

**Document** spécifiant quelles **procédures** et ressources associées doivent être appliquées par qui et quand, pour un **projet**, un **produit**, un **processus** ou un contrat particulier

NOTE 1 Ces procédures comprennent généralement celles faisant référence aux processus de management de la qualité et aux processus de réalisation de produits.

NOTE 2 Un plan qualité fait souvent référence à des parties du **manuel qualité** ou à des documents de procédure.

NOTE 3 Un plan qualité est généralement l'un des résultats de la **planification de la qualité**.

### **Enregistrement**

**Document** faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité

NOTE 1 Les enregistrements peuvent, par exemple, documenter la **traçabilité** et apporter la preuve que **vérification**, **actions préventives** et **actions correctives** ont été réalisées.

NOTE 2 En général, les enregistrements ne nécessitent pas de maîtrise des révisions.

### **Termes relatifs à l'examen**

#### **Preuve tangible**

Données démontrant l'existence ou la véracité de quelque chose

NOTE La preuve tangible est obtenue par observation, mesure, **essai** ou autre moyen.

#### **Contrôle**

Évaluation de la **conformité** par observation et jugement accompagné si nécessaire de mesures, d'essais ou de calibrage

#### **Essai**

Détermination d'une ou plusieurs **caractéristiques** selon une **procédure**

#### **Vérification**

Confirmation par des **preuves tangibles** que les **exigences** spécifiées ont été satisfaites

NOTE 1 Le terme «vérifié» désigne l'état correspondant.

NOTE 2 La confirmation peut couvrir des activités telles que:

- réalisation d'autres calculs;
- comparaison d'une **spécification** de conception nouvelle avec une spécification de conception similaire éprouvée;
- réalisation d'**essais** et de démonstrations;



EXTRAIT DE L'ISO 9000

— revue des documents avant diffusion.

### **Validation**

Confirmation par des **preuves tangibles** que les **exigences** pour une utilisation spécifique ou une application prévues ont été satisfaites

NOTE 1 Le terme «validé» désigne l'état correspondant.

NOTE 2 Les conditions d'utilisation peuvent être réelles ou simulées.

### **Processus de qualification**

**Processus** permettant de démontrer l'aptitude à satisfaire les **exigences** spécifiées

NOTE 1 Le terme «qualifié» désigne l'état correspondant.

NOTE 2 La qualification peut concerner les personnes, les **produits**, les processus et les **systèmes**.

EXEMPLE Processus de qualification d'auditeur, processus de qualification de matériau.

### **Revue**

Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'**efficacité** de ce qui est examiné à atteindre des objectifs définis

NOTE La revue peut également inclure la détermination de l'**efficience**.

EXEMPLE Revue de direction, revue de conception et développement, revue des exigences du client et revue de nonconformité.

## **3.9 Termes relatifs à l'audit**

NOTE Les termes et définitions donnés dans le présent paragraphe ont été préparés en prévision de la publication de l'ISO 19011. Il est possible qu'ils soient modifiés lors de la publication de cette Norme internationale.

### **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.



EXTRAIT DE L'ISO 9000

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».

### **Programme d'audit**

Ensemble d'un ou plusieurs **audits** planifié pour une durée spécifique et dirigé dans un but spécifique

### **Critères d'audit**

Ensembles de politiques, **procédures** ou **exigences** utilisées comme référence

### **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.

### **Constatations d'audit**

Résultats de l'évaluation des **preuves d'audit** par rapport aux **critères d'audit**

NOTE Les constatations d'audit peuvent indiquer soit la conformité, soit la non-conformité avec les critères d'audit, ou encore des perspectives d'amélioration.

### **Conclusions d'audit**

Résultat d'un **audit** auquel l'**équipe d'audit** parvient après avoir pris en considération les objectifs de l'audit et toutes les **constatations d'audit**

### **Client de l'audit**

**Organisme** ou personne demandant un **audit**

### **Audité**

**Organisme** qui est audité

### **Auditeur**

Personne ayant la **compétence** pour réaliser un **audit**

### **Équipe d'audit**

Un ou plusieurs auditeurs qui réalisent un **audit**

NOTE 1 Un des auditeurs de l'équipe d'audit est généralement désigné comme pilote de l'équipe d'audit.



EXTRAIT DE L'ISO 9000

NOTE 2 L'équipe d'audit peut inclure des auditeurs en cours de formation et, si nécessaire, des **experts techniques**.

NOTE 3 Des observateurs peuvent accompagner l'équipe d'audit mais n'agissent pas en tant que membre de l'équipe.

### **Expert technique**

⟨Audit⟩ personne possédant des connaissances ou une expertise spécifiques sur le domaine à auditer

NOTE 1 Les connaissances ou l'expertise spécifiques englobent la connaissance ou l'expertise sur l'**organisme**, le **processus** ou l'activité à auditer, tout comme les conseils en matière de langue et de culture.

NOTE 2 Un expert technique n'agira pas en tant qu'**auditeur** au sein de l'**équipe d'audit**.

### **Compétence**

Aptitude démontrée à mettre en oeuvre des connaissances et savoir-faire

### **Termes relatifs à l'assurance de la qualité pour les processus de mesure**

NOTE Les termes et définitions donnés dans le présent paragraphe ont été préparés en prévision de la publication de l'ISO 10012.

Il est possible qu'ils soient modifiés lors de la publication de cette Norme internationale.

### **Système de maîtrise de la mesure**

Ensemble d'éléments corrélés ou interactifs nécessaires pour effectuer une **confirmation métrologique** et un contrôle continu des **processus de mesure**

### **Processus de mesure**

Ensemble d'opérations permettant de déterminer la valeur d'une grandeur

### **Confirmation métrologique**

Ensemble d'opérations requises pour assurer qu'un **équipement de mesure** est conforme aux **exigences** pour son utilisation prévue

NOTE 1 La confirmation métrologique comprend généralement l'étalonnage ou la **vérification**, tout réglage nécessaire ou la **réparation** et le réétalonnage, la comparaison avec les exigences métrologiques pour l'utilisation prévue de l'équipement de mesure ainsi que tout verrouillage et étiquetage requis.

NOTE 2 La confirmation métrologique n'est considérée achevée que lorsque, et si, l'aptitude de l'équipement de mesure pour l'utilisation prévue est démontrée et documentée.



EXTRAIT DE L'ISO 9000

NOTE 3 Les exigences pour l'utilisation attendue peuvent comprendre des considérations telles que l'étendue, la résolution, les erreurs maximales tolérées, etc.

NOTE 4 Les exigences relatives à la confirmation métrologique sont distinctes des, et ne sont pas spécifiées dans les, **exigences** pour le **produit**.

### **Équipement de mesure**

Instrument de mesure, logiciel, étalon de mesure, matériau de référence ou appareil auxiliaire ou combinaison de ceux-ci, nécessaire pour réaliser un **processus de mesure**

### **Caractéristique métrologique**

Trait distinctif qui peut avoir une influence sur les résultats d'une mesure

NOTE 1 Un **équipement de mesure** a généralement plusieurs caractéristiques métrologiques.

NOTE 2 Les caractéristiques métrologiques peuvent être soumises à étalonnage.

### **Fonction métrologique**

Fonction ayant la responsabilité organisationnelle de définition et de mise en œuvre du **système de maîtrise de la mesure**