NORME INTERNATIONALE

ISO 10010

Première édition
2022-08

Management de la qualité — Recommandations pour comprendre, évaluer et améliorer la culture de la qualité organisationnelle

Quality management — Guidance to understand, evaluate and improve organizational quality culture

Numéro de référence
ISO 10010:2022(F)

© ISO 2022



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2022

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +41 22 749 01 11
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos ..... **iv**
Introduction ..... **v**
1 Domaine d'application **1**
2 Références normatives **1**
3 Termes et définitions **1**
4 Contexte de l'organisme **2**
4.1 Relation entre la culture de la qualité et la culture organisationnelle 2
4.2 Comprendre le contexte de l'organisme 3
4.2.1 Problèmes externes et internes 3
4.2.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées 5
5 Déterminer la culture de la qualité souhaitée **6**
5.1 Généralités 6
5.2 Rôles et responsabilités du leadership 6
6 Déterminer la culture de la qualité actuelle **7**
6.1 Généralités 7
6.2 Décider des éléments à mesurer et de la manière de le faire 7
6.3 Surveiller et mesurer la culture de la qualité actuelle 8
6.4 Analyser et évaluer la culture de la qualité actuelle 9
6.4.1 Généralités 9
6.4.2 Analyser la culture de la qualité actuelle 9
6.4.3 Évaluer la culture de la qualité actuelle 10
7 Déterminer et mettre en œuvre des actions pour instaurer la culture de la qualité souhaitée **10**
7.1 Généralités 10
7.2 Déterminer la stratégie de la culture de la qualité 11
7.2.1 Aspects de la culture de la qualité 11
7.2.2 Établir la stratégie de la culture de la qualité 11
7.2.3 Analyser la nécessité d'une culture de la qualité en termes de stratégie de la qualité 11
8 Intégrer la culture de la qualité souhaitée **12**
8.1 Généralités 12
8.2 Permettre une amélioration continue de la culture de la qualité 12
9 Maintenir la culture de la qualité souhaitée **13**
9.1 Généralités 13
9.2 Engagement du personnel 13
9.2.1 Représentants de la culture de la qualité 13
9.2.2 Sensibilisation et formation 13
9.3 Communication 14
9.4 Management du changement 14
9.5 Évaluation et analyses comparatives continues 15
Annexe A (informative) **Exemples d'évaluation** **16**
Bibliographie **18**

© ISO 2022 – Tous droits réservés

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier, de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 3, *Techniques de soutien*.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

© ISO 2022 – Tous droits réservés

Introduction

0.1 Généralités

L'objectif du présent document est d'aider les organismes à comprendre, évaluer et améliorer leur culture de la qualité afin d'optimiser leurs performances organisationnelles et d'obtenir des performances durables.

Le présent document fournit des recommandations relatives à la façon de comprendre, déterminer, analyser, évaluer, mettre en œuvre, intégrer et maintenir la culture de la qualité souhaitée dans le contexte de l'organisme.

Il détaille également:

— le rôle du leadership et l'engagement du personnel dans l'instauration de la culture de la qualité souhaitée;

— le rôle de la culture de la qualité dans les performances de l'organisme liées à la satisfaction des clients ainsi que d'autres parties intéressées;

— la détermination continue des risques et opportunités liés à l'amélioration de la culture de la qualité;

— l'intégration des sept principes de management de la qualité (voir 0.2) dans la culture de la qualité de l'organisme.

Une représentation du cadre d'actions recommandées est fournie à la Figure 1.

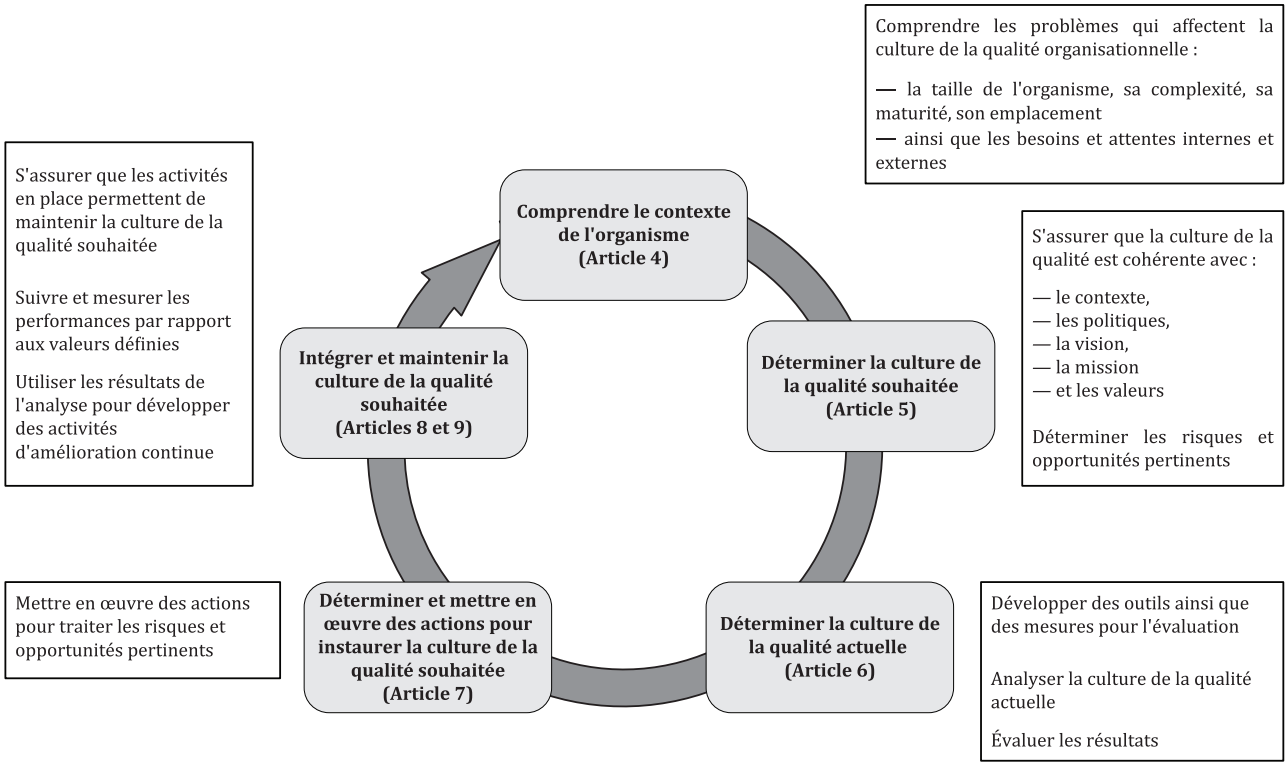


Figure 1 — Cadre de la culture de la qualité

0.2 Principes et concepts fondamentaux du management de la qualité

Les principes et concepts fondamentaux du management de la qualité décrits dans l'ISO 9000:2015 sont repris dans le présent document car ils peuvent aider les organismes à développer une culture de la

© ISO 2022 – Tous droits réservés

qualité permettant de relever les défis inhérents à l'environnement actuel marqué par des changements et des attentes toujours plus élevées.

Les sept principes du management de la qualité sont les suivants:

— orientation client;

— leadership;

— implication du personnel;

— approche processus;

— amélioration;

— prise de décision fondée sur des preuves;

— management des relations.

NOTE Les principes du management de la qualité sont intégralement décrits dans l'ISO 9000:2015, 2.3.

© ISO 2022 – Tous droits réservés

Management de la qualité — Recommandations pour comprendre, évaluer et améliorer la culture de la qualité organisationnelle

1 Domaine d'application

Le présent document fournit des recommandations relatives à l'évaluation, au développement et à l'amélioration de la culture de la qualité organisationnelle afin d'aider les organismes à obtenir des performances durables. Ce document prend en compte les principes et concepts fondamentaux du management de la qualité, et ce plus particulièrement par rapport à l'engagement du personnel et au leadership.

Les recommandations données dans le présent document sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme, quels que soient sa taille, son secteur, son emplacement, sa maturité ou les produits et services qu'il fournit.

NOTE Le présent document fournit des exemples d'outils destinés à l'auto-évaluation de la culture de la qualité organisationnelle pour déterminer la maturité de la culture de la qualité ainsi que le potentiel d'amélioration.

2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 9000:2015, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et les définitions de l'ISO 9000:2015 ainsi que les suivants s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

— ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse https://www.iso.org/obp

— IEC Electropedia: disponible à l'adresse https://www.electropedia.org/

3.1
culture
valeurs, croyances, histoire, éthique, attitudes et comportements observés qui sont partagés et intégrés

Note 1 à l'article: Dans le présent document, «culture» fait référence à la culture organisationnelle.

3.2
culture de la qualité
culture (3.1) soutenant la mise en œuvre de la politique et des objectifs relatifs à la qualité ainsi que la fourniture de produits et de services répondant aux besoins et attentes des clients et d'autres parties intéressées pertinentes

© ISO 2022 – Tous droits réservés