

Versions 2015

Référentiel	ISO 9001 : 2015	ISO 14001 : 2015	OHSAS 18001 : 2007 ILO-OSH : 2001
	9.1	9.1	-

Problème posé

Qu'est-ce qu'une surveillance, une mesure, un indicateur ?

Réponse

Une surveillance est un ensemble d'actions (vérifications, supervisions ou observations critiques) qui permet de relever les caractéristiques d'un produit, les paramètres d'un processus ou les performances du système de management concerné, afin d'en assurer la maîtrise.

Exemples :

- Surveillance d'un produit : vérification de la présence de l'identification prévue, constat de l'homogénéité, suivi statistique des performances.
- Surveillance d'un processus : vérification de l'atteinte d'une température de consigne, audit du processus, suivi des tendances par carte de contrôle statistique, observation de l'affluence à un guichet, couleur et densité d'un panache de fumée.
- Surveillance d'un système de management : audit du système, examen d'un tableau de bord, revue de direction.

Une mesure est une opération permettant de déterminer la valeur d'une grandeur par rapport à une unité préalablement choisie ; elle donne une information sur les caractéristiques spécifiées d'un produit, les paramètres d'un processus ou les performances du système de management.

Exemples :

- Mesure des caractéristiques d'un produit : dimensions, résistance mécanique, pH.
- Mesure des paramètres d'un processus : délai de réponse, température d'un bain de soudure, quantité de COV émis.
- Mesure relative au Système de Management concerné : niveau de satisfaction client, taux de conformité réglementaire.

Un indicateur est une valeur ou un type de surveillance retenu pour suivre de manière quantifiée des évolutions de caractéristiques, des paramètres d'un processus ou des performances de ce processus ou du système de management concerné. Il permet notamment d'apprécier le niveau d'atteinte d'un objectif.

Exemples :

- Nombre de réclamations client par rapport aux ventes

- Taux de conformité produits et services,
- Pourcentage de produits éco-conçus,
- Consommation d'énergie par unité produite,
- Taux de service (respect des délais)
- Nombre de connexions par mois sur un site web.

Plusieurs indicateurs peuvent contribuer à l'évaluation de l'atteinte d'un objectif, par exemple, pour un objectif « réduire la consommation de ressources de 20% » on peut avoir des indicateurs tels que : matière première consommée par tonnage produit, consommation d'eau par jour de production, consommation énergétique ramenée à la production.

NOTA :

Ne pas confondre les objectifs avec leurs indicateurs et les niveaux à atteindre (cibles) fixés sur ces indicateurs.

Au sens de l'ISO 9001, il ne faut pas confondre la surveillance et la mesure des processus qui visent leur finalité et leur efficacité « indicateurs de performance » avec la surveillance des paramètres de processus « indicateurs de fonctionnement » qui vise le bon fonctionnement des processus par des ajustements appropriés.

Mot(s) clé(s) : Surveillance, indicateur, objectif, mesure

Date de création : 31/01/2002

Date de modification : 04/01/2017

© Toute reproduction, intégrale ou partielle, faite en dehors d'une demande expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants droits ou ayants cause, est illicite.
Pour toutes remarques ou suggestions, merci d'envoyer un mail à l'adresse suivante : « regles-pratiques@afnor.org ».