
**Systèmes de management de la qualité —
Lignes directrices pour le management
de la qualité dans les projets**

*Quality management systems — Guidelines for quality management in
projects*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10006:2003

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/83c295f7-8910-4a0b-8148-50ec9aad32f6/iso-10006-2003>



PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10006:2003

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/83c295f7-8910-4a0b-8148-50ec9aad32f6/iso-10006-2003>

© ISO 2003

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, 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 et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax. + 41 22 749 09 47
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 Systèmes de management de la qualité dans les projets	3
4.1 Caractéristiques des projets	3
4.2 Systèmes de management de la qualité	5
5 Responsabilité de la direction	6
5.1 Engagement de la direction	6
5.2 Processus stratégique	6
5.3 Revue de direction et évaluations de l'avancement	9
6 Management des ressources	11
6.1 Processus relatifs aux ressources	11
6.2 Processus relatifs au personnel	12
7 Réalisation du produit	14
7.1 Généralités	14
7.2 Processus relatifs à la coordination	14
7.3 Processus relatifs au contenu du projet	17
7.4 Processus relatifs aux délais	19
7.5 Processus relatifs aux coûts	20
7.6 Processus relatifs à la communication	22
7.7 Processus relatifs aux risques	23
7.8 Processus relatifs aux achats	25
8 Mesure, analyse et amélioration	27
8.1 Processus relatifs à l'amélioration	27
8.2 Mesure et analyse	27
8.3 Amélioration continue	28
Annexe A (informative) Résumé des processus des projets	31
Bibliographie	34

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 (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée 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.

L'ISO 10006 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 2, *Systèmes qualité*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 10006:1997), dont elle constitue une révision technique.

ISO 10006:2003

La présente édition a été rédigée afin d'améliorer la correspondance entre l'ISO 10006 et la série de Normes internationales ISO 9000; elle inclut en outre une nouvelle partie concernant leurs principes de management de la qualité. Le titre de l'ISO 10006 a également été révisé pour refléter les modifications de la série de Normes internationales ISO 9000 et pour mieux illustrer l'objet de la présente Norme internationale.

Introduction

La présente Norme internationale donne des conseils sur le management de la qualité dans les projets. Elle met en relief les principes et les pratiques de management de la qualité pour lesquels la mise en œuvre est importante et influe sur la réalisation des objectifs qualité des projets. Elle vient à l'appui de l'ISO 9004:2000.

Ces conseils s'adressent à un vaste public. Ils sont applicables à des projets extrêmement divers, qui vont du plus petit au plus grand et du plus simple au plus complexe, d'un projet individuel à un programme ou à un portefeuille de projets. Ces conseils sont prévus pour être utilisés par des personnes ayant l'expérience du management de projet et qui ont besoin de s'assurer que leur organisation applique effectivement les pratiques contenues dans la série de normes ISO 9000, ainsi que par ceux ayant l'expérience du management de la qualité et à qui on demande de s'impliquer dans des organismes en charge des projets et de mettre leurs connaissances et expérience au service du projet en question. Inévitablement, certains trouveront que les explications données ci-après sont trop détaillées; d'autres lecteurs peuvent toutefois considérer les détails comme indispensables.

Il est admis que l'application du management de la qualité dans les projets revêt deux aspects: les processus du projet et le produit du projet. Il est admis qu'un manquement au respect de l'un ou l'autre de ces deux aspects est susceptible d'avoir des conséquences considérables sur le produit du projet, le client du projet et d'autres parties intéressées et sur l'organisme en charge du projet.

Ces aspects soulignent également que la réalisation des objectifs qualité est une responsabilité de la direction, elle exige un engagement de tous les échelons impliqués des organismes, chaque échelon demeurant cependant responsable de ses processus et produits respectifs.

Dans un projet, la création et la continuité de la qualité des processus et des produits exigent que l'on adopte une approche systématique. Il convient d'orienter cette approche vers la compréhension et la satisfaction des besoins implicites et explicites du client, la compréhension et l'évaluation des besoins des autres parties intéressées ainsi que vers la prise en compte de la politique qualité de l'organisme à l'origine du projet afin de l'intégrer dans le management du projet.

Il convient de noter qu'un résumé des processus de projets est donné dans l'Annexe A.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10006:2003

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/83c295f7-8910-4a0b-8148-50ec9aad32f6/iso-10006-2003>

Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour le management de la qualité dans les projets

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale donne des conseils sur l'application du management de la qualité aux projets.

Elle est applicable à des projets de complexité variable, qu'ils soient petits ou grands, de courte ou de longue durée, qui se situent dans des environnements différents, quel que soit le type de produit ou de processus de projet. Il peut être nécessaire d'adapter ces conseils à un projet précis.

La présente Norme internationale ne constitue pas un guide pour le «management de projet» en lui-même, mais se contente de donner des conseils sur la qualité dans le cadre des processus de management de projet alors que l'ISO 9004 donne des conseils sur la qualité dans le cadre des processus relatifs au produit du projet et sur l'«approche processus».

Il convient de noter que la présente Norme internationale est un recueil de conseils et qu'elle n'est pas destinée à être utilisée pour des besoins de certification/enregistrement.

2 Références normatives (standards.iteh.ai)

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application 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 9000:2000, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*.

ISO 9004:2000, *Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour l'amélioration des performances*.

NOTE La Bibliographie contient d'autres informations et des références complémentaires applicables au management de la qualité dans les projets.

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 9000 ainsi que les suivants s'appliquent. Certaines des définitions ci-dessous sont reprises littéralement de l'ISO 9000:2000 mais sont également complétées de notes spécifiques aux projets.

3.1

activité

(projet) plus petite tâche identifiée dans un **processus** (3.3) de **projet** (3.5)

3.2

partie intéressée

personne ou groupe de personnes ayant un intérêt dans le fonctionnement ou le succès d'un organisme

EXEMPLES Clients, propriétaires, personnes d'un organisme, fournisseurs, banques, syndicats, partenaires ou société.

NOTE 1 Un groupe de personnes peut être un organisme, une partie de celui-ci ou plusieurs d'entre eux.

[ISO 9000:2000, définition 3.3.7]

NOTE 2 Les parties intéressées peuvent comprendre

- des clients (du produit du projet),
- des consommateurs (par exemple un utilisateur du produit du projet),
- des propriétaires du projet (par exemple l'organisme à l'origine du projet),
- des partenaires (par exemple lors de projets en participation),
- des bailleurs de fonds (par exemple une institution financière),
- des fournisseurs ou sous-traitants (par exemple organismes qui fournissent des produits à l'organisme en charge du projet),
- la société (par exemple des organismes juridictionnels ou réglementaires et le public dans son ensemble),
- le personnel interne (par exemple des membres de l'organisme en charge du projet).

NOTE 3 Des conflits d'intérêts peuvent surgir entre parties intéressées. Il convient de les résoudre pour assurer la réussite du projet.

3.3 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.

[ISO 9000:2000, définition 3.4.1, à l'exclusion de la Note 3]

3.4 évaluation de l'avancement

évaluation du travail accompli vis-à-vis de la réalisation des objectifs du **projet** (3.5)

NOTE 1 Il convient d'effectuer cette évaluation, fondée sur des critères définis pour les processus et le produit du projet, à des moments appropriés du cycle de vie du projet, pour tous les processus.

NOTE 2 Suite à des évaluations de l'avancement, il peut être exigé de procéder à la révision du **plan de management de projet** (3.7).

3.5 projet

processus unique qui consiste en un ensemble d'**activités** (3.1) 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

[ISO 9000:2000, définition 3.4.3, à l'exclusion des Notes]

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

NOTE 2 Dans certains projets, le ou les objectifs et le domaine d'application sont actualisés et les caractéristiques du produit sont déterminées progressivement, à mesure que le projet progresse.

NOTE 3 Le produit du projet (voir ISO 9000:2000, 3.4.2) est généralement défini dans le contenu du projet (voir 7.3.1). Il peut s'agir d'une ou de plusieurs unités de produit, matériel ou non.

NOTE 4 L'organisation du projet est normalement temporaire et n'est mise en place que pour la durée de vie du projet.

NOTE 5 La complexité des interactions entre les activités du projet n'est pas nécessairement liée à la taille du projet.

3.6**management de projet**

planification, organisation, suivi, maîtrise et compte-rendu de tous les aspects d'un **projet** (3.5) et de la motivation des personnes impliquées pour atteindre les objectifs du projet

3.7**plan de management de projet**

document qui spécifie les éléments nécessaires permettant d'atteindre l'(les) objectif(s) du **projet** (3.5)

NOTE 1 Il convient que le plan de management du projet comprenne le **plan qualité** (3.8) du projet ou s'y réfère.

NOTE 2 Le plan de management du projet comprend également d'autres plans ou y fait référence, tels que ceux concernant l'organisation, les ressources, le planning, le budget, le management des risques, le management environnemental, le management en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que la gestion de la sûreté, le cas échéant.

3.8**plan qualité**

document spécifiant quelles procédures et ressources associées doivent être appliquées par qui et quand, pour un **projet** (3.5), un produit, un **processus** (3.3) 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 aux 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.

[ISO 9000:2000, définition 3.7.5]

3.9**fournisseur**

organisme ou personne qui procure un produit

EXEMPLES 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».

[ISO 9000:2000, définition 3.3.6]

NOTE 3 Dans le cadre des projets, le terme «sous-contractant» est souvent utilisé à la place de «fournisseur».

4 Systèmes de management de la qualité dans les projets**4.1 Caractéristiques des projets****4.1.1 Généralités**

Les projets peuvent être caractérisés de la manière suivante:

- ils présentent des phases uniques et non répétitives, composées de processus et d'activités;
- ils présentent un certain degré de risque et d'incertitude;
- ils sont autorisés pour fournir des résultats quantifiés (minimum) spécifiés selon des paramètres prédéterminés, par exemple en termes de qualité;

- ils comportent des dates planifiées de début et de fin dans le cadre de contraintes clairement spécifiées de coût et de ressource;
- ils sont réalisés par un personnel temporairement affecté à un organisme en charge du projet pour la durée du projet [l'organisme en charge du projet peut être désigné par un organisme à l'origine du projet (voir 4.1.2) et être soumis à des modifications à mesure que le projet progresse];
- ils sont de longue durée et sont sujets à des influences internes et externes variant en fonction du temps.

4.1.2 Organismes

La présente Norme internationale fait la distinction entre «l'organisme à l'origine du projet» et «l'organisme en charge du projet».

L'organisme à l'origine du projet est celui qui décide d'entreprendre le projet. Il peut s'agir d'un organisme seul, d'une coentreprise, d'un consortium, etc. L'organisme à l'origine du projet assigne le projet à un organisme en charge du projet. L'organisme à l'origine du projet peut entreprendre plusieurs projets qui peuvent être attribués à différents organismes.

L'organisme en charge du projet, qui peut faire partie de l'organisme à l'origine du projet, mène à bien ce projet.

4.1.3 Processus et phases des projets

Les processus et les phases constituent deux différents aspects d'un projet. Un projet peut être divisé en processus interdépendants et en phases en tant que méthode de planification et de suivi de la réalisation des objectifs et d'évaluation des risques associés.

Des phases divisent le cycle de vie du projet en sections gérables telles que la conception, le développement, la réalisation et l'achèvement.

ISO 10006:2003

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/83c295f7-8910-4a0b-8148-36cc9aad5210/iso-10006-2003>

Les processus de projet sont les processus nécessaires au management du projet ainsi que les processus nécessaires à la réalisation du produit du projet.

Tous les processus traités dans la présente Norme internationale n'existent pas obligatoirement dans un projet particulier alors que des processus supplémentaires peuvent se révéler nécessaires dans d'autres. Dans certains projets, il peut être nécessaire de faire la distinction entre les processus principaux et les processus de soutien. L'Annexe A énumère et résume les processus considérés comme applicables à la majorité des projets.

NOTE Dans le but de simplifier les conseils en matière de management de la qualité dans les projets, l'«approche processus» est adoptée dans la présente Norme internationale. Les processus de projet ont ici été regroupés en deux catégories: les processus de management de projet et les processus relatifs au produit du projet (ceux qui sont en premier lieu concernés par le produit du projet, tels que la conception, la production, etc.).

Les processus sont regroupés par affinité, par exemple tous les processus relatifs aux délais appartiennent à un même groupe. Onze groupes de processus sont présentés.

Le processus stratégique présenté dans l'Article 5 indique les orientations à prendre pour un projet. L'Article 6 couvre les processus relatifs aux ressources et au personnel. L'Article 7 couvre les processus relatifs à la coordination, au contenu du projet, aux délais, aux coûts, à la communication, aux risques et aux achats. Les processus relatifs aux mesures et à l'analyse, ainsi qu'à l'amélioration continue, sont traités dans l'Article 8. Ces articles comprennent une description de chaque processus et fournissent des conseils pour le management de la qualité du processus.

4.1.4 Processus de management de projet

Le management de projet comprend la planification, l'organisation, le suivi, la maîtrise, le compte-rendu et l'application des actions correctives nécessaires, sur une base continue, de tous les processus du projet qui sont nécessaires pour atteindre les objectifs du projet. Les principes du management de la qualité (voir 4.2.1 et 5.2 ainsi que l'ISO 9000:2000, 0.2) s'appliquent généralement à tous les processus de management de projet.

4.2 Systèmes de management de la qualité

4.2.1 Principes de management de la qualité

Les conseils en matière de management de la qualité dans les projets fournis dans la présente Norme internationale sont fondés sur huit principes de management de la qualité (voir l'ISO 9000:2000, 0.2):

- a) orientation client;
- b) leadership;
- c) implication du personnel;
- d) approche processus;
- e) management par approche système;
- f) amélioration continue;
- g) approche factuelle pour la prise de décision;
- h) relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs.

En général, ces principes génériques forment la base des systèmes de management de la qualité tant pour les organismes à l'origine du projet que pour les organismes en charge du projet.

NOTE Des conseils sur l'application des principes de management de la qualité à la planification du processus stratégique sont donnés en 5.2.2 à 5.2.9.

4.2.2 Système de management de la qualité du projet

Pour atteindre les objectifs du projet, il est nécessaire de gérer les processus du projet dans le cadre d'un système de management de la qualité. Il convient d'aligner, autant que possible, le système de management de la qualité du projet avec le système de management de la qualité de l'organisme à l'origine du projet.

NOTE L'ISO 9004 fournit des lignes directrices afin de tenir compte de l'efficacité et de l'efficience des systèmes de management de la qualité.

Il convient de définir et de maîtriser les documents nécessaires qui sont élaborés par l'organisme en charge du projet pour assurer une planification, une mise en œuvre et une maîtrise efficaces du projet (voir l'ISO 9004:2000, 4.2).

4.2.3 Plan qualité du projet

Il convient que le système de management de la qualité du projet soit documenté et compris dans un plan qualité du projet ou s'y réfère.

Il convient que le plan qualité identifie les activités et les ressources nécessaires à la réalisation des objectifs qualité du projet. Il convient d'intégrer le plan qualité, ou d'y faire référence, dans le plan de management de projet.

Dans des situations contractuelles, un client peut spécifier des exigences en matière de plan qualité. Il convient que ces exigences ne limitent pas le domaine d'application du plan qualité utilisé par l'organisme en charge du projet.

NOTE L'ISO 10005 donne des lignes directrices relatives aux plans qualité.

5 Responsabilité de la direction

5.1 Engagement de la direction

L'engagement et l'implication active des directions de l'organisme à l'origine du projet et de l'organisme en charge du projet sont essentiels pour élaborer et tenir à jour un système de management de la qualité efficace et efficient pour le projet.

Il convient que les directions de l'organisme à l'origine du projet et de l'organisme en charge du projet fournissent des éléments d'entrée à ce processus stratégique (voir 5.2).

Dans la mesure où l'organisme en charge du projet peut disparaître à l'issue du projet, il convient que la direction de l'organisme à l'origine du projet assure que des actions d'amélioration continue sont mises en œuvre pour les projets en cours et futurs.

Les directions de l'organisme à l'origine du projet et de l'organisme en charge du projet doivent créer une culture de la qualité, facteur important pour le succès du projet.

5.2 Processus stratégique

5.2.1 Application des principes de management de la qualité par le processus stratégique

La planification de l'établissement, de la mise en œuvre et de l'entretien d'un système de management de la qualité fondé sur l'application des principes de management de la qualité est un processus stratégique et fournit des orientations. Il convient que cette planification soit réalisée par l'organisme en charge du projet.

Cette planification nécessite de porter attention à la qualité des processus comme à celle des produits pour atteindre les objectifs du projet.

Il convient que les conseils généraux donnés en 5.2.2 à 5.2.9 soient également appliqués aux processus décrits en 6.1, en 6.2, en 7.2 à 7.8 et dans l'Article 8, en complément des conseils spécifiques donnés dans ces paragraphes.

5.2.2 Orientation client

Les organismes dépendent de leurs clients, il convient donc qu'ils en comprennent les besoins présents et futurs, qu'ils satisfassent leurs exigences et qu'ils s'efforcent d'aller au-devant de leurs attentes [voir l'ISO 9000:2000, 0.2a)].

La satisfaction des exigences du client et des autres parties intéressées est nécessaire au succès du projet. Il convient que ces exigences soient parfaitement comprises pour assurer que tous les processus sont orientés sur ces exigences et peuvent les satisfaire.

Il y a lieu que les objectifs du projet, y compris les objectifs du produit, tiennent compte des besoins et des attentes du client et des autres parties intéressées. Les objectifs peuvent être affinés en cours de projet. Il convient de documenter les objectifs du projet dans le plan de management de projet (voir 7.2.2) et qu'ils décrivent ce qui doit être réalisé (qu'ils soient exprimés en termes de délais, de coût et de qualité du produit) et ce qui doit être mesuré.

Au moment de déterminer l'équilibre entre les délais ou les coûts et la qualité du produit, il y a lieu d'évaluer les éventuels impacts sur le produit du projet en tenant compte des exigences du client.

Il convient d'établir des interfaces avec toutes les parties intéressées pour faciliter l'échange d'informations le cas échéant, tout au long du projet. Il est recommandé de résoudre tout conflit entre parties intéressées.

En temps normal, il convient de privilégier les exigences du client lorsque surgissent des conflits entre ses besoins et ceux des autres parties intéressées, sauf dans le cas d'exigences statutaires ou réglementaires.

Il convient d'obtenir le consentement du client lors du règlement des conflits. Il est également recommandé de documenter les accords des parties intéressées. Il est nécessaire de porter attention aux modifications des exigences des parties intéressées tout au long du projet, y compris aux exigences supplémentaires de nouvelles parties intéressées qui se joignent au projet après son début.

5.2.3 Leadership

Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme. Il convient qu'ils créent et conservent un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme [voir l'ISO 9000:2000, 0.2b)].

Il convient de nommer un chef de projet dans les meilleurs délais. Le chef de projet est une personne qui a des responsabilités et une autorité définies pour diriger le projet et assurer que le système de management de la qualité du projet est établi, mis en œuvre et entretenu. Il convient que l'autorité déléguée au chef de projet soit proportionnelle aux responsabilités qui lui sont attribuées.

Il convient que les directions de l'organisme à l'origine du projet et de l'organisme en charge du projet assurent le leadership pour créer une culture de la qualité par les éléments suivants:

- l'élaboration de la politique qualité et l'identification des objectifs, y compris les objectifs qualité du projet;
- la mise à disposition des infrastructures et des ressources nécessaires pour assurer la réalisation des objectifs du projet;
- la mise en place d'une structure organisationnelle contribuant à la réalisation des objectifs du projet;
- la prise de décisions à partir de données et de renseignements factuels;
- l'habilitation et la motivation de tout le personnel du projet en vue d'améliorer les processus et le produit du projet;
- la planification des actions préventives futures.

NOTE Le titre conféré au chef de projet peut varier d'un projet à l'autre.

5.2.4 Implication du personnel

Les personnes à tous niveaux sont l'essence même d'un organisme et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs capacités au profit de l'organisme [voir l'ISO 9000:2000, 0.2c)].

Il convient de bien définir les responsabilités et l'autorité relatives à leur participation au projet. Il convient que l'autorité déléguée aux participants du projet soit proportionnelle aux responsabilités qui leur sont attribuées.

Il est souhaitable d'affecter des personnes compétentes à l'organisme en charge du projet. Afin d'améliorer les performances de l'organisme en charge du projet, il convient de fournir des outils, techniques et méthodes appropriés au personnel pour lui permettre de surveiller et maîtriser les processus.

Dans les cas de projets multinationaux ou multiculturels, de coentreprises, de projets internationaux, etc., il y a lieu d'étudier les implications d'un management interculturel.

5.2.5 Approche processus

Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus [voir l'ISO 9000:2000, 0.2d)].