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

Quality management — Guidelines for quality management in projects

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 10006:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/6ddb1015-2d55-4e29-be11-a579e8cdc775/iso-10006-2017>



iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 10006:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/6ddb1015-2d55-4e29-be11-a579e8cdc775/iso-10006-2017>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2017

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en oeuvre, 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, Geneva
Tél.: +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	v
Introduction	vi
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 Contexte et caractéristiques du projet	3
4.1.1 Généralités	3
4.1.2 Organismes	4
4.1.3 Phases et processus des projets	4
4.1.4 Processus de management de projet	5
4.2 Principes de management de la qualité	5
4.3 Processus de management de la qualité du projet	5
4.4 Plan qualité du projet	6
5 Responsabilité de la direction dans les projets	6
5.1 Engagement de la direction	6
5.2 Processus stratégique	6
5.2.1 Application des principes de management de la qualité par le processus stratégique	6
5.2.2 Orientation client	7
5.2.3 Leadership	7
5.2.4 Implication du personnel	8
5.2.5 Approche processus	8
5.2.6 Amélioration	9
5.2.7 Prise de décision fondée sur des preuves	9
5.2.8 Management des relations avec les parties intéressées	9
5.3 Revues de direction et évaluations de l'avancement	10
5.3.1 Revues de direction	10
5.3.2 Évaluations de l'avancement	10
6 Management des ressources dans les projets	11
6.1 Processus relatifs aux ressources	11
6.1.1 Généralités	11
6.1.2 Planification des ressources	11
6.1.3 Maîtrise des ressources	12
6.2 Processus relatifs au personnel	12
6.2.1 Généralités	12
6.2.2 Établissement de la structure organisationnelle du projet	12
6.2.3 Affectation du personnel	13
6.2.4 Formation de l'équipe	14
7 Réalisation du produit/service dans les projets	14
7.1 Généralités	14
7.2 Processus interdépendants	14
7.2.1 Généralités	14
7.2.2 Lancement du projet et élaboration du plan de management du projet	15
7.2.3 Management des interactions	16
7.2.4 Management des modifications	16
7.2.5 Clôture des processus et du projet	17
7.3 Processus relatifs au contenu du projet	17
7.3.1 Généralités	17
7.3.2 Élaboration des concepts	18
7.3.3 Élaboration et maîtrise du contenu du projet	18
7.3.4 Définition des activités	18

7.3.5	Maîtrise des activités.....	19
7.4	Processus relatifs aux délais.....	19
7.4.1	Généralités.....	19
7.4.2	Planification des liaisons entre activités.....	19
7.4.3	Estimation des durées.....	19
7.4.4	Élaboration du planning.....	20
7.4.5	Maîtrise des délais.....	20
7.5	Processus relatifs aux coûts.....	21
7.5.1	Généralités.....	21
7.5.2	Estimation des coûts.....	21
7.5.3	Budgétisation.....	21
7.5.4	Maîtrise des coûts.....	22
7.6	Processus relatifs à la communication.....	22
7.6.1	Généralités.....	22
7.6.2	Planification de la communication.....	23
7.6.3	Gestion de l'information.....	23
7.6.4	Maîtrise de la communication.....	24
7.7	Processus relatifs aux risques.....	24
7.7.1	Généralités.....	24
7.7.2	Identification des risques.....	24
7.7.3	Appréciation des risques.....	25
7.7.4	Traitement des risques.....	25
7.7.5	Maîtrise des risques.....	25
7.8	Processus d'approvisionnement.....	26
7.8.1	Généralités.....	26
7.8.2	Planification et maîtrise des approvisionnements.....	26
7.8.3	Documentation des exigences d'approvisionnement.....	26
7.8.4	Gestion et développement des prestataires externes.....	27
7.8.5	Sous-traitance.....	27
7.8.6	Maîtrise des contrats.....	27
8	Mesure, analyse et amélioration dans les projets.....	28
8.1	Généralités.....	28
8.2	Mesure et analyse.....	28
8.3	Amélioration.....	28
8.3.1	Amélioration par l'organisme à l'origine du projet.....	28
8.3.2	Amélioration par l'organisme en charge du projet.....	29
Annexe A (informative) Vue d'ensemble des processus de management de la qualité dans les projets.....		30
Annexe B (informative) Table de correspondance entre le présent document, l'ISO 9001:2015 et l'ISO 21500:2012.....		33
Bibliographie.....		36

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 le lien suivant: 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 2, *Systèmes qualité*.

Cette troisième édition annule et remplace la deuxième édition (ISO 10006:2003), qui a fait l'objet d'une révision technique pour l'aligner sur l'ISO 9000:2015, l'ISO 9001:2015 et l'ISO 21500:2012.

Introduction

Le présent document donne des lignes directrices pour le management de la qualité dans les projets. Il met en relief les principes et les pratiques de management de la qualité dont la mise en œuvre est importante et influe sur la réalisation des objectifs qualité des projets. Il est aligné sur l'ISO 9000:2015 et l'ISO 9001:2015 et complète les lignes directrices données dans l'ISO 21500:2012.

Les lignes directrices fournies dans le présent document s'adressent à un vaste public. Elles 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 projet faisant partie d'un programme ou d'un portefeuille de projets. Ces lignes directrices sont destinées à être utilisées par des personnes ayant l'expérience du management de projet et qui ont besoin de s'assurer que leur organisme applique effectivement les pratiques contenues dans les normes relatives au management de la qualité et aux systèmes de management de la qualité élaborées par l'ISO/TC 176, 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 utilisateurs trouveront que les explications données ci-après sont trop détaillées; d'autres utilisateurs toutefois auront besoin de détails.

Le présent document utilise l'approche processus qui intègre le cycle Planifier-Réaliser-Vérifier-Agir (PDCA) et l'approche par les risques. Les deux concepts de «management de la qualité dans les projets» et «systèmes de management de la qualité dans les projets» se distinguent comme suit:

- le management de la qualité dans les projets comprend: systèmes de management de la qualité dans les projets, responsabilité de la direction dans les projets, management des ressources dans les projets, réalisation du produit/service dans les projets, et mesures, analyse et amélioration dans les projets;
- les systèmes de management de la qualité dans les projets comprennent: caractéristiques d'un projet, principes de management de la qualité dans les projets, processus de management de la qualité d'un projet et plan qualité pour le projet.

Il est admis que le management de la qualité dans les projets s'applique à la fois aux processus du projet qui sont gérés dans le cadre du système de management de projet, et à la qualité des éléments de sortie du projet sous la forme de produits et de services. 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 les produits et services du projet, le client du projet et d'autres parties intéressées et sur l'organisme en charge du projet.

NOTE L'expression «produits/services» est utilisée comme une abréviation de «produits et services» dans la suite du présent document.

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/services respectifs.

Dans un projet, la création et la continuité de la qualité des processus et du produit/service exigent que l'on adopte une approche systématique. Cette approche doit être orientée 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.

Le présent document est conçu pour être utilisé dans le contexte des exigences relatives aux systèmes de management de la qualité spécifiées dans l'ISO 9001:2015 et des lignes directrices relatives aux processus de management de projet fournies dans l'ISO 21500. Les processus de management de projet sont décrits dans l'ISO 21500.

La structure du présent document reflète sa conception en tant que norme support fournissant des lignes directrices plutôt que norme de système de management. Une table de correspondance entre le présent document, l'ISO 9001:2015 et l'ISO 21500:2012 est fournie à l'[Annexe B](#).