

---

---

**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*



**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.

© 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](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

**Sommaire**

Page

<b>Avant-propos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>v</b>
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4</b> <b>Systèmes de management de la qualité dans les projets</b> .....	<b>3</b>
<b>4.1</b> <b>Caractéristiques des projets</b> .....	<b>3</b>
<b>4.2</b> <b>Systèmes de management de la qualité</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b> <b>Responsabilité de la direction</b> .....	<b>6</b>
<b>5.1</b> <b>Engagement de la direction</b> .....	<b>6</b>
<b>5.2</b> <b>Processus stratégique</b> .....	<b>6</b>
<b>5.3</b> <b>Revue de direction et évaluations de l'avancement</b> .....	<b>9</b>
<b>6</b> <b>Management des ressources</b> .....	<b>11</b>
<b>6.1</b> <b>Processus relatifs aux ressources</b> .....	<b>11</b>
<b>6.2</b> <b>Processus relatifs au personnel</b> .....	<b>12</b>
<b>7</b> <b>Réalisation du produit</b> .....	<b>14</b>
<b>7.1</b> <b>Généralités</b> .....	<b>14</b>
<b>7.2</b> <b>Processus relatifs à la coordination</b> .....	<b>14</b>
<b>7.3</b> <b>Processus relatifs au contenu du projet</b> .....	<b>17</b>
<b>7.4</b> <b>Processus relatifs aux délais</b> .....	<b>19</b>
<b>7.5</b> <b>Processus relatifs aux coûts</b> .....	<b>20</b>
<b>7.6</b> <b>Processus relatifs à la communication</b> .....	<b>22</b>
<b>7.7</b> <b>Processus relatifs aux risques</b> .....	<b>23</b>
<b>7.8</b> <b>Processus relatifs aux achats</b> .....	<b>25</b>
<b>8</b> <b>Mesure, analyse et amélioration</b> .....	<b>27</b>
<b>8.1</b> <b>Processus relatifs à l'amélioration</b> .....	<b>27</b>
<b>8.2</b> <b>Mesure et analyse</b> .....	<b>27</b>
<b>8.3</b> <b>Amélioration continue</b> .....	<b>28</b>
<b>Annexe A (informative) Résumé des processus des projets</b> .....	<b>31</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>34</b>

## 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.

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.

