

# Sommaire

Remerciements .....	V
Préface.....	1
Avant-propos .....	5
Introduction .....	9

## Partie 1

### LES NORMES

Définition .....	16
Historique.....	16
Définition simplifiée .....	17
À quoi sert une norme ?.....	17
Une norme est en relation avec un domaine d'activité .....	17
Les organismes de normalisation .....	19
À quoi sert un organisme de normalisation ? .....	19
Pourquoi des organismes de normalisation ?.....	19
Accréditation et certification .....	20
Liste des normes analysées dans cet ouvrage .....	20
<b>CHAPITRE 1 – BS 8800 .....</b>	<b>23</b>
<b>CHAPITRE 2 – ISO 9000 .....</b>	<b>27</b>
<b>CHAPITRE 3 – ISO 9001:2000 .....</b>	<b>31</b>
<b>CHAPITRE 4 – ISO 10006:2003.....</b>	<b>37</b>
<b>CHAPITRE 5 – ISO/IEC 12207:2008.....</b>	<b>43</b>
<b>CHAPITRE 6 – ISO 14001:2004.....</b>	<b>47</b>
<b>CHAPITRE 7 – ISO/IEC 15504.....</b>	<b>53</b>

CHAPITRE 8 – ISO 19011 .....	57
CHAPITRE 9 – ISO/IEC 20000 .....	61
CHAPITRE 10 – ISO/IEC 21827:2002 .....	65
CHAPITRE 11 – ISO/WD 26000 .....	69
CHAPITRE 12 – ISO 27000 .....	73
CHAPITRE 13 – ISO/DIS 31000 .....	81
CHAPITRE 14 – ISO 38500:2008 .....	85
CHAPITRE 15 – SAS 70 .....	89
CHAPITRE 16 – SA 8000 .....	93
CHAPITRE 17 – SOX .....	99

Partie 2

LES RÉFÉRENTIELS

Définition .....	102
Qu'est-ce qu'un référentiel ? .....	102
Qu'est-ce qu'un référentiel de certification ? .....	102
Liste des référentiels analysés dans cet ouvrage .....	103
CHAPITRE 1 – ASL .....	105
CHAPITRE 2 – CISSP .....	109
CHAPITRE 3 – CMM et CMMI .....	111
CHAPITRE 4 – COBIT .....	119
CHAPITRE 5 – DSDM .....	123
CHAPITRE 6 – EFQM .....	127
CHAPITRE 7 – eSCM .....	133
CHAPITRE 8 – ISPL (Eurométhode) .....	141
CHAPITRE 9 – ITIL V2 .....	143

<b>CHAPITRE 10 – ITIL V3</b> .....	149
<b>CHAPITRE 11 – MOF</b> .....	157
<b>CHAPITRE 12 – OHSAS</b> .....	161
<b>CHAPITRE 13 – PCIE</b> .....	165
<b>CHAPITRE 14 – PMP</b> .....	167
<b>CHAPITRE 15 – PRINCE2</b> .....	169
<b>CHAPITRE 16 – SPICE</b> .....	175
<b>CHAPITRE 17 – TICKIT</b> .....	179
<b>CHAPITRE 18 – TQM</b> .....	181
<b>CHAPITRE 19 – Zachman</b> .....	187

## Partie 3

**LES MÉTHODES**

<b>Définition</b> .....	194
Généralités sur les méthodes .....	194
Liste des méthodes analysées dans cet ouvrage .....	195
<b>CHAPITRE 1 – AMDEC</b> .....	197
<b>CHAPITRE 2 – BPM</b> .....	203
<b>CHAPITRE 3 – BSC</b> .....	209
<b>CHAPITRE 4 – Benchmark</b> .....	215
<b>CHAPITRE 5 – BP-GP</b> .....	219
<b>CHAPITRE 6 – CRAMM</b> .....	223
<b>CHAPITRE 7 – EBIOS</b> .....	225
<b>CHAPITRE 8 – Hoshin</b> .....	229
<b>CHAPITRE 9 – ITBPM</b> .....	233

<b>CHAPITRE 10 – Juste-à-Temps</b> .....	237
<b>CHAPITRE 11 – Kaizen</b> .....	241
<b>CHAPITRE 12 – Knowledge Management</b> .....	247
<b>CHAPITRE 13 – Lean</b> .....	253
<b>CHAPITRE 14 – MEHARI</b> .....	259
<b>CHAPITRE 15 – OCTAVE/OCTAVE-S</b> .....	261
<b>CHAPITRE 16 – PDCA (roue de Deming)</b> .....	263
<b>CHAPITRE 17 – Six Sigma</b> .....	267
<b>CHAPITRE 18 – TCO</b> .....	271
<b>CHAPITRE 19 – TDBSSI</b> .....	275

Partie 4  
**LES MODÈLES**

<b>Définition</b> .....	278
Liste des modèles analysés dans cet ouvrage .....	279
<b>CHAPITRE 1 – Cartes mentales</b> .....	281
<b>CHAPITRE 2 – Ishikawa</b> .....	283
<b>CHAPITRE 3 – Chaîne de valeur</b> .....	287
<b>CHAPITRE 4 – Chaîne de la performance</b> .....	291
<b>CHAPITRE 5 – Modèle des écarts de la qualité     de service</b> .....	293
<b>CHAPITRE 6 – Les 3C ou le triangle stratégique</b> .....	297
<b>CHAPITRE 7 – Les 5S</b> .....	299
<b>CHAPITRE 8 – Les 5P</b> .....	301
<b>CHAPITRE 9 – Les 5 forces</b> .....	303

<b>CHAPITRE 10 – Les 7S</b> .....	305
<b>CHAPITRE 11 – Matrice Atouts/Attraits</b> .....	307
<b>CHAPITRE 12 – Matrice Croissance/Part de marché</b> .....	309
<b>CHAPITRE 13 – Matrice Importance/Urgence</b> .....	311
<b>CHAPITRE 14 – MSP-SPC</b> .....	313
<b>CHAPITRE 15 – PEST</b> .....	315
<b>CHAPITRE 16 – Principe de Pareto ou loi des 80/20</b> .....	317
<b>CHAPITRE 17 – RACI</b> .....	319
<b>CHAPITRE 18 – SMED</b> .....	321
<b>CHAPITRE 19 – SIPOC ou les relations client-fournisseur</b> ...	323
<b>CHAPITRE 20 – SWOT</b> .....	325
<b>CHAPITRE 21 – TPM</b> .....	327
<b>Conclusion</b> .....	331

## ANNEXES

<b>ANNEXE 1 – Cartographie des NRMM</b> .....	339
<b>ANNEXE 2 – Les nouveautés normes et référentiels</b> .....	343
<b>ANNEXE 3 – Sites Internet</b> .....	345
<b>ANNEXE 4 – Organismes de certification</b> .....	347
<b>ANNEXE 5 – Acronymes</b> .....	349
<b>ANNEXE 6 – Glossaire</b> .....	353
<b>Bibliographie</b> .....	359
<b>Index</b> .....	367