

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
CHAPITRE 1 – BS 8800	23
CHAPITRE 2 – ISO 9000	27
CHAPITRE 3 – ISO 9001:2000	31
CHAPITRE 4 – ISO 10006:2003.....	37
CHAPITRE 5 – ISO/IEC 12207:2008.....	43
CHAPITRE 6 – ISO 14001:2004.....	47
CHAPITRE 7 – ISO/IEC 15504.....	53

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

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

Partie 3

LES MÉTHODES

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

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

Partie 4

LES MODÈLES

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

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

ANNEXES

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