

# NORMES ET CERTIFICATIONS

---

Pourquoi?

Comment?

Principaux référentiels?

Martine OTTER  
Martine.otter@noos.fr

# Plan

## 1. **Le besoin**

- Contexte international
- La qualité
- Les normes
- La certification

## 2. **Différents systèmes de management**

- ISO 9001
- ISO 27001
- ISO 20000

## 3. **La certification de personnes**

- ITIL

## 4. **Autres dispositifs:**

- CMMI,..

# 1. LE BESOIN

---

Qualité, Normes, Certification :

Qu'est-ce que c'est ?

A quoi çà sert?

# A qui faire confiance ?

- Comment connaître l'origine d'un produit?
- Comment évaluer la pérennité d'un sous-traitant?
- Comment inspirer confiance à un client à l'international?
  
- Faire confiance à celui qui dit :
  - « Faîtes-moi confiance »
  
- Uniquement à ceux que je connais ?
  - Mais ils peuvent changer
  - Et cela est limité
  
- A ceux que connaissent mes relations ?
  - (réseaux sociaux)



# 1.1 CONTEXTE INTERNATIONAL

---

Fournisseurs et sous-traitants au niveau mondial

Portée internationale des problèmes de sécurité

Réglementation internationale

# La mondialisation des problèmes

## Un circuit commercial complexe et opaque

→ Circuit de la commande

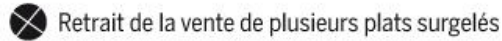
→ Circuit de la viande



Trader



Confection des plats surgelés



Retrait de la vente de plusieurs plats surgelés



Scandale sanitaire : présence d'un anti-inflammatoire, le phénylbutazone, dans six carcasses de cheval



Alimentaire - Février 2013

## Allemagne : de la viande de cheval trouvée dans des lasagnes surgelées

Plusieurs chaînes de magasins germaniques ont indiqué avoir retiré des lots de plats surgelés par mesure de précaution.



# Réglementation internationale

- Rôle accru des organismes internationaux et associations
  - Associations de consommateurs, ONG
    - Défendre l'intérêt collectif des consommateurs
    - Favoriser le développement durable et responsable,...
  - OMC: Organisation Mondiale du Commerce
    - Faciliter les échanges par abaissement des droits de douane et dissuasion des mesures protectionnistes
  - OIT: Organisation Internationale du Travail
    - Promouvoir le « travail décent » (santé et sécurité)
  - OCDE : Organisation de Coopération et de Développement économiques
    - Promouvoir les politiques qui amélioreront le bien-être économique et social partout dans le monde
- Besoin de règles et d'un langage commun



Plainte ONG - Février 2013  
Risque juridique et image  
Exigence éthique

## Plainte contre Samsung, accusé de bafouer ses engagements éthiques en Chine

[Entreprises](#) [Ressources humaines](#) [Conditions de travail](#)

Publié le 27-02-2013

Partagez : [in](#) [t](#)



Les associations Peuples Solidaires, SHERPA et Indecosa-CGT ont déposé le 26 février une plainte auprès du Parquet de Bobigny contre Samsung. Objectif : faire reconnaître que les engagements éthiques de la marque constituent une publicité mensongère sur les conditions de fabrication de ses produits.

## Télécoms - Janvier 2013 – Rôle des associations de consommateurs



L'association de défense des consommateurs UFC-Que choisir a annoncé, jeudi 17 janvier, le dépôt d'une plainte contre Free Mobile (dont le fondateur, Xavier Niel, est actionnaire à titre personnel du *Monde*) pour "*pratiques commerciales trompeuses*". Pour l'association, la qualité de service offerte par le réseau mobile de Free serait bien en deçà de celle de ses concurrents. 2 465 mesures ont été ainsi menées par "*un expert indépendant*" en novembre et décembre, en Ile-de-France, à Lille et Toulouse, assure l'association de consommateurs.

Équipement - Février 2013  
Non-conformité réglementaire

**Rappel du produit DAINESE Bottes de Moto "St Trq Race Out Nero" -  
12/02/2013** [Retour](#)

**Produit rappelé par** : PROFESSIONNEL  
**Secteur** : Automobile - Motos - Accessoires  
**Marque** : DAINESE  
**Produit** : Bottes de Moto "St Trq Race Out Nero"  
**Modèle** : Pointure 43, noires, renforcées  
**Référence** : 1795149  
**Code-barre** : 8033431937647

**Motif du rappel** : Protection insuffisante en cas de chute ou si le pied est coincé

**Modalités du rappel** : Retrait volontaire du produit du marché et rappel auprès des utilisateurs finaux

**Informations supplémentaires** : Ce produit, d'origine roumaine, n'est pas conforme à la directive sur les Equipements Individuels de Protection et à la norme européennes EN 13634

**En savoir plus** : [Identifier son produit](#)



## Bâtiment

### Non respect de la réglementation

#### **Annulation d'un marché public pour non respect des règles d'accessibilité**

- Annulation d'un marché public pour non respect des règles d'accessibilité : Conseil d'Etat, [Arrêt n°311344](#), 4 février 2009 : La procédure de passation d'un marché public portant sur la mise à disposition, l'installation et l'entretien de mobilier urbain d'information a été annulée - l'offre du candidat retenu ne permettait pas de respecter les dispositions juridiques imposées par l'arrêté du 15 janvier 2007 pour faciliter la détection du mobilier urbain par les personnes aveugles ou malvoyantes.

## Automobile

### Non respect de la réglementation

2015: Scandale du diesel - Manipulation des données

Depuis le début de l'affaire, des analystes financiers estiment que la facture totale du scandale pour le constructeur (amendes, procédures judiciaires et le coût des rappels inclus), devrait tabler autour de **35 milliards d'euros**.


En Bourse, la valeur de la firme de Wolfsburg a chuté de **40 % depuis la mi-septembre**, pour tomber à **54 milliards d'euros**.



# Besoin de maîtrise

- Grandes évolutions technologiques
  - Technologies de l'information
    - Internet, dématérialisation, Cloud Computing,...
  - Économie de la connaissance
- Besoin de maîtrise de l'énergie, des impacts environnementaux
- Prévention des risques

Pharmacie – Médicaments – Rappel de produit  
Prévention des risques – principe de précaution  
Impact économique

 **Carboplatine Hospira 10 mg/ml, solution injectable pour perfusion - Laboratoire Hospira - Retrait de lot**

19/06/2012

Med

**MED 12/B023**

Le Laboratoire Hospira France procède en accord avec l'ANSM et par mesure de précaution au rappel du lot Y131686AB (exp 09/2013) de la spécialité CARBOPLATINE Hospira 10mg/ml, solution injectable pour perfusion, flacon de 450mg/45ml - Code CIP 34 009 570 803 4 1.

En effet, le lot Y131686AB a été fabriqué avec le même lot de flacons vides que le lot Y121686AG qui a fait l'objet le 18 mai 2012 d'un rappel suite à un signalement de particule(s) prise(s) dans la masse du verre et pouvant conduire à l'apparition d'une coloration brune autour de celle(s)-ci.

A ce jour, le laboratoire Hospira n'a reçu aucune réclamation pour présence de particule sur le lot Y131686AB.



## HP - Mai 2010

### Prévention des risques



**Hewlett-Packard a complété le rappel de batteries pour PC portable lancé il y a un an. Plusieurs dizaines de milliers de batteries supplémentaires sont sujettes à des risques d'incendie.**

Hewlett-Packard, premier fabricant mondial d'ordinateurs, vient de compléter le rappel de 70 000 batteries Lithium-Ion pour ordinateur portable qu'il avait lancé [au mois de mai 2009](#) suite à des retours au sujet de **problèmes de surchauffe** avec risque d'incendie et de brûlure pour l'utilisateur. 54 000 de plus sont ainsi concernées, soit un total de 124 000.





Novembre 2012

## Panne du réseau Orange: un "bug logiciel" à l'origine du crash national



Novembre 2012

## **Alès** Bug du logiciel de paye : le doute persiste sur le paiement des soldats



L'adjutant Tuvignon a brisé le silence. (Archive A. B.)

**Le bug informatique du logiciel LOUVOIS, destiné à gérer la paye d'une partie de l'armée, connaît des bugs informatiques aux conséquences parfois dramatiques. Devant la situation, le ministre des Armées, a ordonné le déblocage de 30 millions d'euros.**

Novembre 2013



## **Paye des militaires : Louvois est enterré... et Steria dédouané ?**

Le ministre de la Défense a tranché : Louvois, le système de paie des militaires source de multiples dysfonctionnements, va être abandonné. La responsabilité de Steria, à l'œuvre sur ce projet « catastrophique », ne semble pas centrale dans cet échec retentissant.

## **Paie des militaires : le logiciel Louvois sera remplacé en 2015**

Complexité des responsabilités :

- Techniques? (Bugs)
- Politiques? (les réformes successives)
- Humaines? (perte de compétences)

Octobre 2014

🏠 > ACTUALITÉ > LE MINISTÈRE DE LA DÉFENSE N'EST PAS SORTI DU CAUCHEMAR LOUVOIS

## Le ministère de la Défense n'est pas sorti du cauchemar Louvois

21 OCT. 2014, PAR XAVIER SIDANER



© Fred Schiebert/SIPA

**Le versement de la solde des militaires continue de pâtir des anomalies générées par le logiciel Louvois, a reconnu le secrétaire général pour l'administration de la défense, Jean-Paul Bodin, devant les députés. Un nouveau programme doit être présenté en fin d'année.**

Juin 2013

## Un bug handicape Bercy

Chorus, progiciel qui gère la comptabilité de l'État, est victime d'un accident matériel depuis mercredi. La remise en service est prévue ce week-end.



Le ministère de l'Economie et des Finances. © Gelebart/20 Minutes / Sipa

# 1.2 LA QUALITÉ

---

Quelques chiffres

Bref historique

Définition ?

# Quelques chiffres

- Le bouche à oreille : un client mécontent en parle à 7.
- Internet: le client communique via les réseaux sociaux (plus de 200 en moyenne sur Facebook)
- 15% des réclamations client sont liées au produit.
- 70% liées aux services associés.
- 90% de clients satisfaits restent fidèles.
- Ça coûte 10 fois plus cher de conquérir un nouveau client que de le garder.

# La qualité: une longue histoire

- Babylone: « Si un maçon a construit une maison et que celle-ci n'est pas suffisamment solide et que la maison s'écrase et tue ses occupants, le maçon devra être tué » (code d'Hamourabi 2150 av JC)
- Phéniciens: on coupe la main de celui qui commet des erreurs répétitives pour éviter leur reproduction
- Égyptiens: traités qualité exposant méthodes de contrôle de la perpendicularité (1450 av JC)
- Moyen-âge: développement du commerce international >règles édictées par les corporations >contrôles qualité des ouvrages





# Contrôle qualité au 17<sup>ème</sup> siècle



# Époque industrielle

- USA: introduction du contrôle qualité à partir de 1910 (Fordisme)
- Séparation des tâches de production et de contrôle
- Essor de la qualité aux US (exigences militaires 2ème guerre mondiale, zéro défaut dans les années 60, stratégie de redressement face à la concurrence japonaise)
- Economie de marché: besoin de différenciation par la qualité
- Normes ISO à partir de 1978
  - [Contrôle qualité](#) >> Assurance qualité >> Management de la qualité

# La Qualité: définition ?

Marketing: « un produit ou service de qualité est un produit dont les caractéristiques lui permettent de satisfaire les besoins exprimés ou implicites des consommateurs »

ISO 9000:2014 : « *Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des exigences* ».

Degré d'excellence ou conformité aux exigences ? Ça dépend des référentiels...

# 1.3 LES NORMES

---

Qu'est ce que c'est?

A quoi çà sert?

# Les normes

- **Normes juridiques**  
règles obligatoires émanant des autorités publiques: constitution, lois, ordonnances décrets, règlements,...
- **Normes « techniques »**  
règles d'application volontaire établies par consensus et approuvées par un organisme reconnu
- **Ne pas confondre norme et standard**  
la norme est publiée par un organisme de normalisation  
le standard est publié par un organisme privé (pas de consensus)  
en anglais un seul mot (mais on distingue standard de jure et standard de facto)

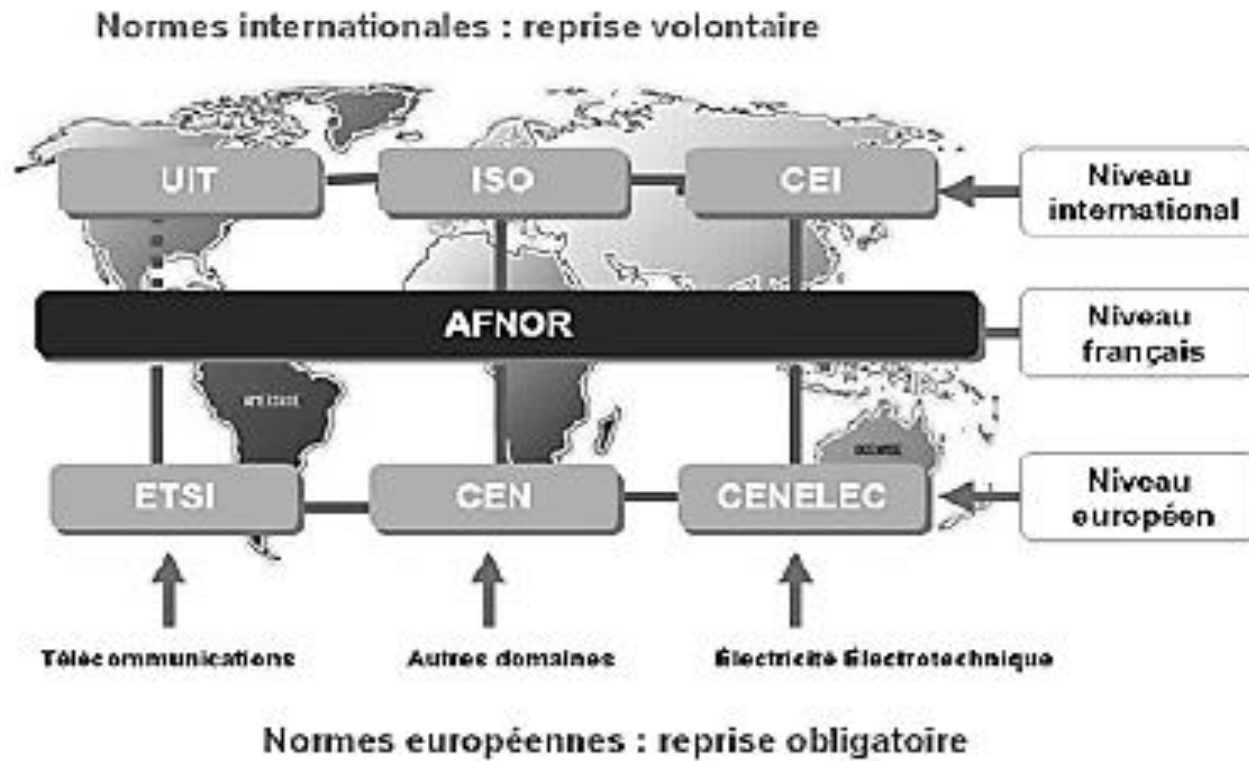
# Les normes volontaires

- Une norme volontaire est un document de référence approuvé par un organisme de normalisation reconnu tel qu' AFNOR.
- Elle définit des caractéristiques et des règles volontaires applicables aux activités
- Elle est le consensus entre l' ensemble des parties prenantes d'un marché ou d'un secteur d' activité.
- Les normes ont un caractère volontaire et s'y conformer n'est pas une obligation.
- Elles traduisent l'engagement des entreprises de satisfaire un niveau de qualité et de sécurité reconnu et approuvé.
- Les normes peuvent être citées comme documents de référence dans la réglementation. Seules 1% des normes sont d'application obligatoire.

# Différents types de normes

- Des normes d'exigences
  - Définissent des critères de conformité
  - ISO 9001 définit des exigences pour la certification
  - Obligation (shall – il faut)
- Des normes outils
  - Spécifications, Lignes directrices, Guides méthodologiques
  - Utilisées en support pour l'application des normes d'exigences
  - Recommandation (should – il convient de)

# Les organismes de normalisation

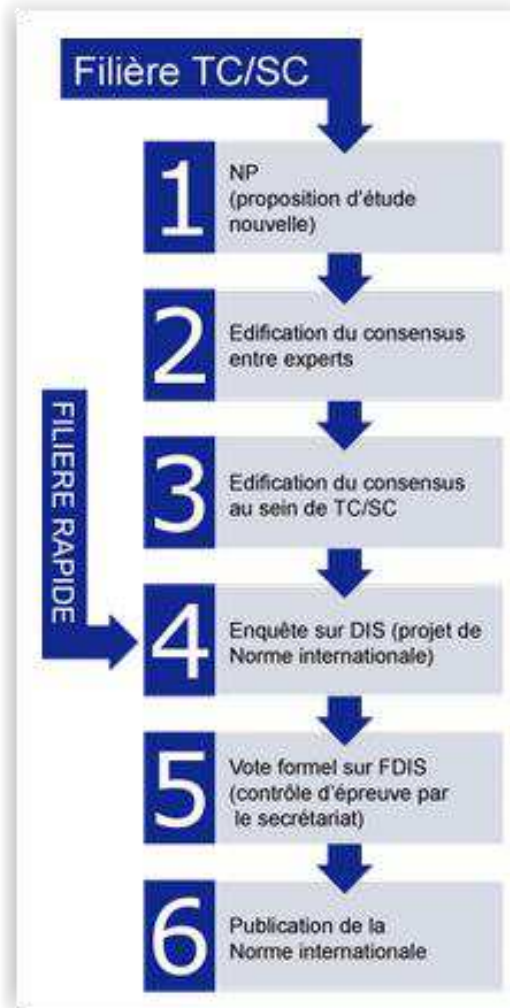




# L'ISO – Organisation internationale de normalisation

- Organisation non gouvernementale indépendante composée de membres, les organismes nationaux de normalisation de 162 pays
- Secrétariat central à Genève
- Plus de 19 500 normes émises, exemples:
  - ISO 9000 Management de la qualité
  - ISO 14000 Management environnemental
  - ISO 3166 Codes des pays
  - ISO 26000 Responsabilité sociétale
  - ISO 50001 Management de l'énergie
  - ISO 31000 Management du risque
  - ISO 22000 Management de la sécurité des aliments
  - ISO 4217 Codes des monnaies
  - ISO 639 Codes des langues

# Elaboration d'une norme ISO



Membres d'un Comité Technique ou sous-comité

Approbation

Au moins 2/3 des votants

Tous les membres ISO  
Au moins 2/3 des votants  
< 1/4 de votes négatifs

# 1.4 LA CERTIFICATION

---

Qu'est-ce que c'est?

A quoi çà sert?

# La Certification

- Certification d'entreprise :
  - pour un système de management
- Certification de personne
  - pour ses compétences
- Certification de produit



Un dispositif de reconnaissance de conformité  
Par un organisme habilité (accrédité)

- Ne pas confondre avec évaluation, labellisation,...

# La certification : Pourquoi ?

- Exigence du client
- Eviter les audits multiples des clients
- Argument commercial
- Critère de sélection d'un fournisseur
- Besoin de progrès d'organisation
- Demande de groupe

# Le besoin de confiance

- Point de vue client: Comment avoir confiance dans son fournisseur ou prestataire de services ?
- Point de vue fournisseur : Comment faire reconnaître la qualité de son travail ?
- Quelle démarche suivre pour y répondre ?
- Certifications dans le domaine des SI, en France
  - de systèmes de management ;
  - de personnes ;
  - du produit fini ;
  - du processus de production ;
  - des services.

## 2. Certification d'entreprise pour son système de Management

---

« Un système de management est un ensemble de procédures qu'une organisation doit suivre pour réaliser ses objectifs. »

### **Famille ISO 9000 : Management de la qualité**

Famille ISO 14000 : Management environnemental

ISO 50001 : Management de l'énergie

**ISO 27001 : Management de la sécurité de l'information :**

**ISO 20000 : Management des services**

ISO 22000 : Management de la sécurité des denrées alimentaires

ISO 30300 : Management des documents d'activité

ISO 26000 : Responsabilité sociétale (pas de certification)

# 2.1 ISO 9001 : Zoom sur la qualité

---

1 138 155 certificats en 2014 (+1% / 2013)

Top 10 countries for ISO 9001 certificates - 2013			
1	CHINA		342800
2	ITALY		168960
3	GERMANY		55363
4	JAPAN		45785
5	INDIA		41016
6	UNITED KINGDOM		40200
7	SPAIN		36005
8	USA		33008
9	FRANCE		29122
10	Australia		19731



# ISO 9001 / secteur d'activité

Top industrial sectors for ISO 9001 certificates 2014		
1	Basic metal & fabricated metal products	118272
2	Electrical and optical equipment	86523
3	Construction	76862
4	Wholesale&retail trade,repairs of motor vehicles	73676
5	Machinery and equipment	64699
	.....	
13	Information Technology	28995

# ISO 9000 Généralités

- ISO : International Standard Organisation
- ISO 9000 : Série de normes internationales traitant du management de la qualité
  - ISO 9001 – Exigences relatives au système de management de la qualité
  - ISO 9000 – Notions fondamentales et terminologie
  - ISO 9004 – Gestion des performances durables d'un organisme
  - ISO 19011 – Lignes directrices pour les audits internes et externes des systèmes de management de la qualité
  - ISO 10001 Satisfaction du client – Lignes directrices relatives aux codes de conduite
  - ISO 10002 Satisfaction du client – Lignes directrices pour le traitement des réclamations
  - ISO 10003 Satisfaction du client – Lignes directrices relatives à la résolution externe des conflits
  - ISO 10004 Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage de la satisfaction client
  - ISO 10005 Lignes directrices pour les plans qualité
  - ISO 10006 Lignes directrices pour le management de la qualité dans les projets
  - .....

# ISO 9000 – des normes en évolution

- 1987 – 1ères versions – Choix du domaine d'application dans l'entreprise:
  - ISO 9003: contrôle final + essais
  - ISO 9002: production, installation, soutien après la vente
  - ISO 9001: conception, développement, production, installation, service après-vente
- 1995 – 1ère révision
- 2000 – Un seul niveau de certification (ISO 9001)  
Introduction des (8) principes de management

# Simplification et harmonisation

- 2008 – Simplification – moins de lourdeur documentaire – accent porté sur les compétences
  - 1 manuel qualité + 6 procédures écrites:
    - audit interne,
    - maîtrise des documents,
    - maîtrise des enregistrements,
    - maîtrise du produit non-conforme,
    - actions correctives,
    - actions préventives
- 2015 – Restructuration complète pour harmonisation avec les autres systèmes de management (sécurité, environnement, énergie...)

# Les 7 principes de management de la qualité

- Orientation client
- Responsabilité de la Direction (ex Leadership)
- Implication du personnel
- Approche processus
- Amélioration (ex amélioration continue)
- Prise de décision fondée sur des preuves
- Management des relations avec les parties intéressées (ex Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs)

# Principe 1 – 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.

## Écouter le client

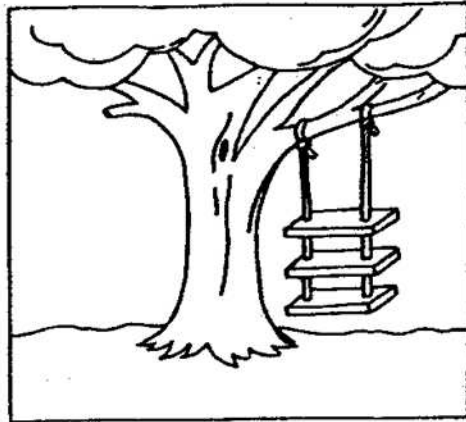
Comprendre les besoins du client

Mesurer la satisfaction du client

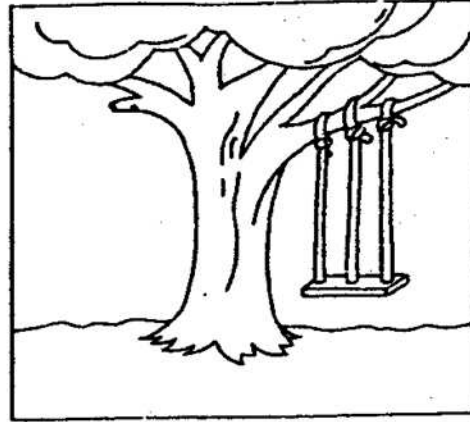
Les faire connaître dans tout l'organisme

Gérer méthodiquement les relations avec le client

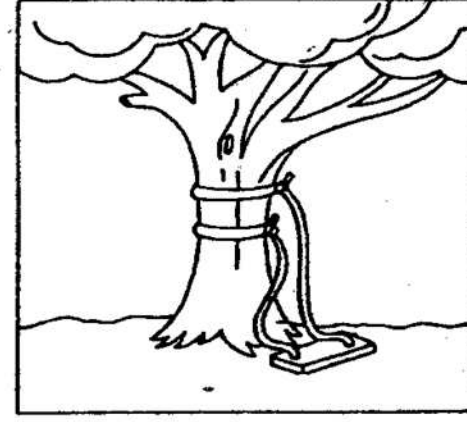
# Compréhension du besoin...



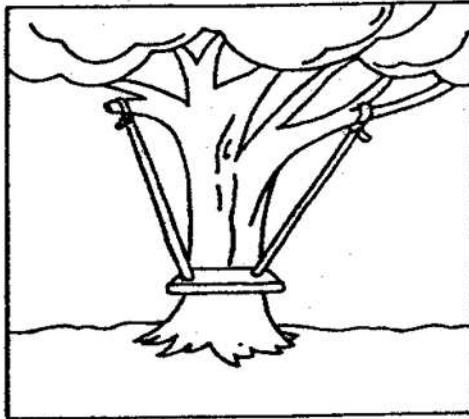
*Ce que demandait le client*



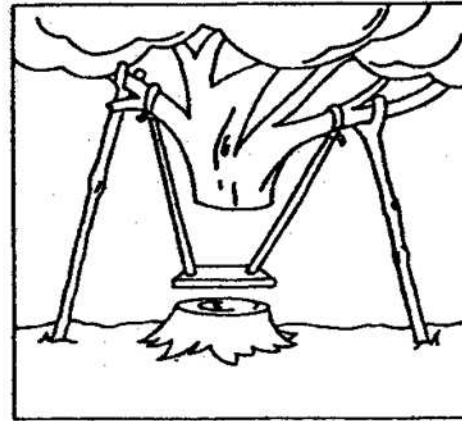
*Ce que lui a proposé le service Marketing*



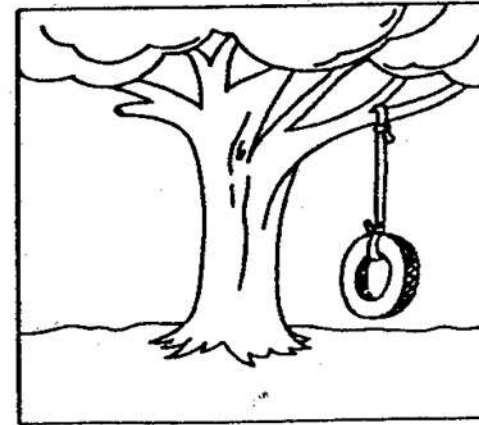
*Ce qu'a réalisé le service d'Etudes Techniques*



*Ce qui a été réellement produit*



*Comment on l'a modifié....*



*Ce dont avait réellement besoin le client....*

## Principe 2: Responsabilité de la direction

- Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme. Ils créent les conditions dans lesquelles le personnel est impliqué pour atteindre les objectifs qualité de l'organisme.

### **Engagement et implication de la Direction**

Vision du futur de l'organisme

Objectifs et cibles réalisables

Valeurs communes: équité, éthique,...

Formation et liberté d'agir de manière responsable



# Principe 3: Implication du personnel

- Un personnel compétent, habilité et impliqué à tous les niveaux de l'organisme est essentiel pour améliorer la capacité de l'organisme à créer et fournir de la valeur..

Le personnel comprend l'importance de sa contribution et de son rôle dans l'organisme

**Accepte d'être responsabilisé et d'assumer sa part de responsabilité à résoudre les problèmes**

Il identifie ce qui freine ses performances

Partage librement le savoir-faire et l'expérience

Débat ouvertement des problèmes et des questions....

# Principe 4: Approche processus

- Des résultats cohérents et prévisibles sont obtenus de manière plus efficace et efficiente lorsque les activités sont comprises et gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système cohérent.

Définition systématique des activités nécessaires pour obtenir un résultat désiré

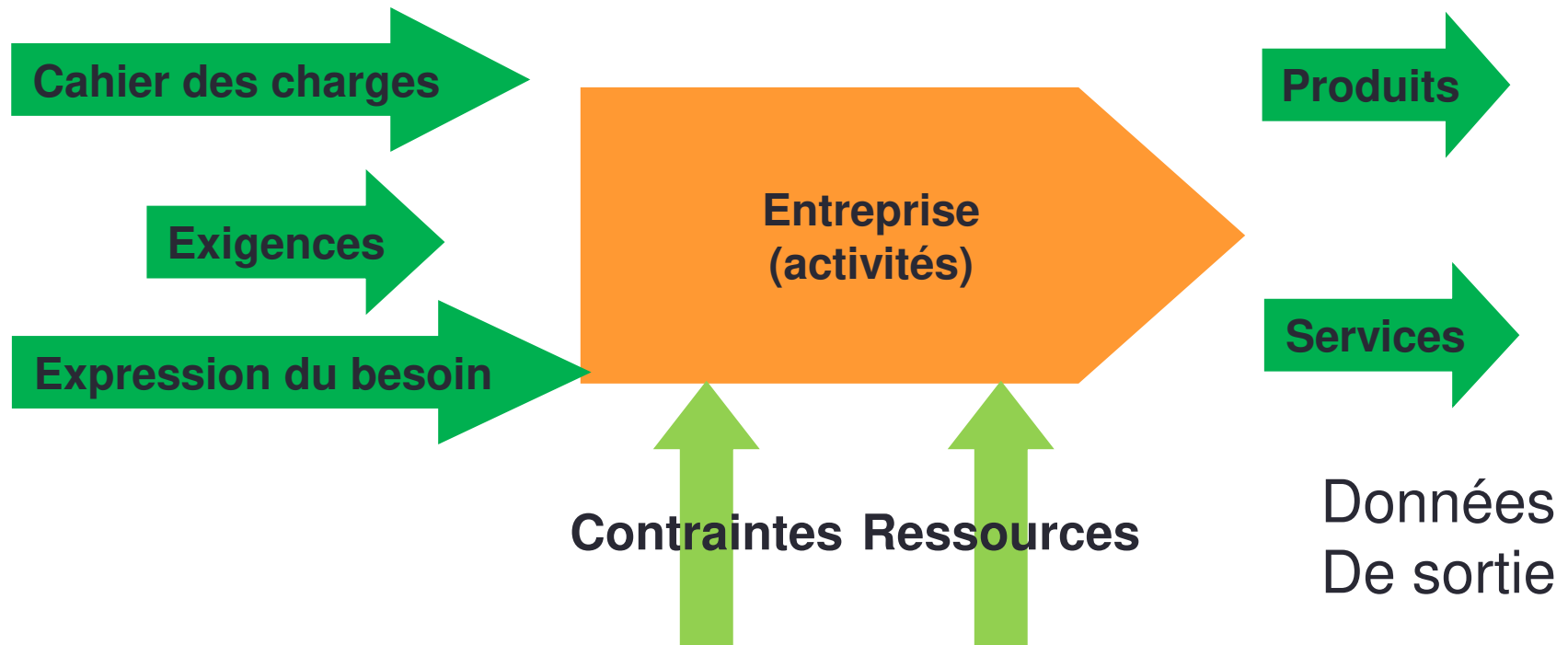
Établissement de responsabilités claires

- Qui fait Quoi?  
Comment?  
Pourquoi?

# Qu'est-ce qu'un processus?

- Ensemble de moyens et d'activités qui transforment des entrées en sorties

Données  
D'entrée



# Principe 5: Amélioration

- Le succès d'un organisme repose sur une volonté constante d'amélioration.

Objectif de chaque individu dans l'entreprise

**Mise en place de mesures**

Formation du personnel aux méthodes et outils

Reconnaissance des améliorations

# Amélioration continue: la roue de Deming

## Plan, Do, Check, Act

### Act - Agir

Action corrective pour améliorer les performances du processus

### Check - Contrôler

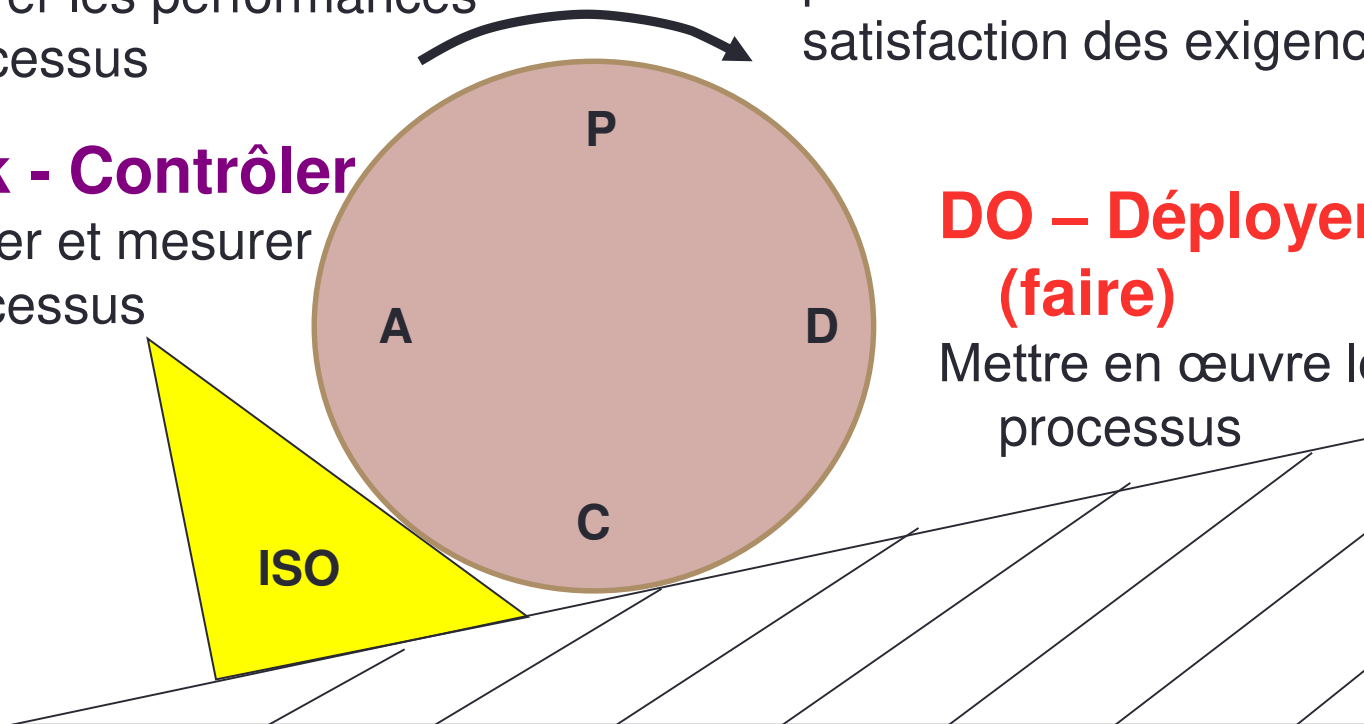
Surveiller et mesurer les processus

### Plan -Planifier

Déterminer les objectifs et les processus nécessaires à la satisfaction des exigences client

### DO – Déployer (faire)

Mettre en œuvre les processus



# Principe 6: Prise de décision fondée sur des preuves

- Les décisions fondées sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont plus susceptibles de produire les résultats escomptés.

## Importance des mesures

Des données exactes et fiables

Données accessibles à ceux qui en ont besoin

Méthodes d'analyse

Étayage des prises de décision

**On ne peut améliorer que ce que l'on sait mesurer**  
(Lord Kelvin)

# Principe 7: Management des relations avec les parties intéressées

- Pour obtenir des performances durables, les organismes gèrent leurs relations avec les parties intéressées, telles que les fournisseurs..
- **Mais aussi partenaires, clients, investisseurs, employés et la société dans son ensemble**

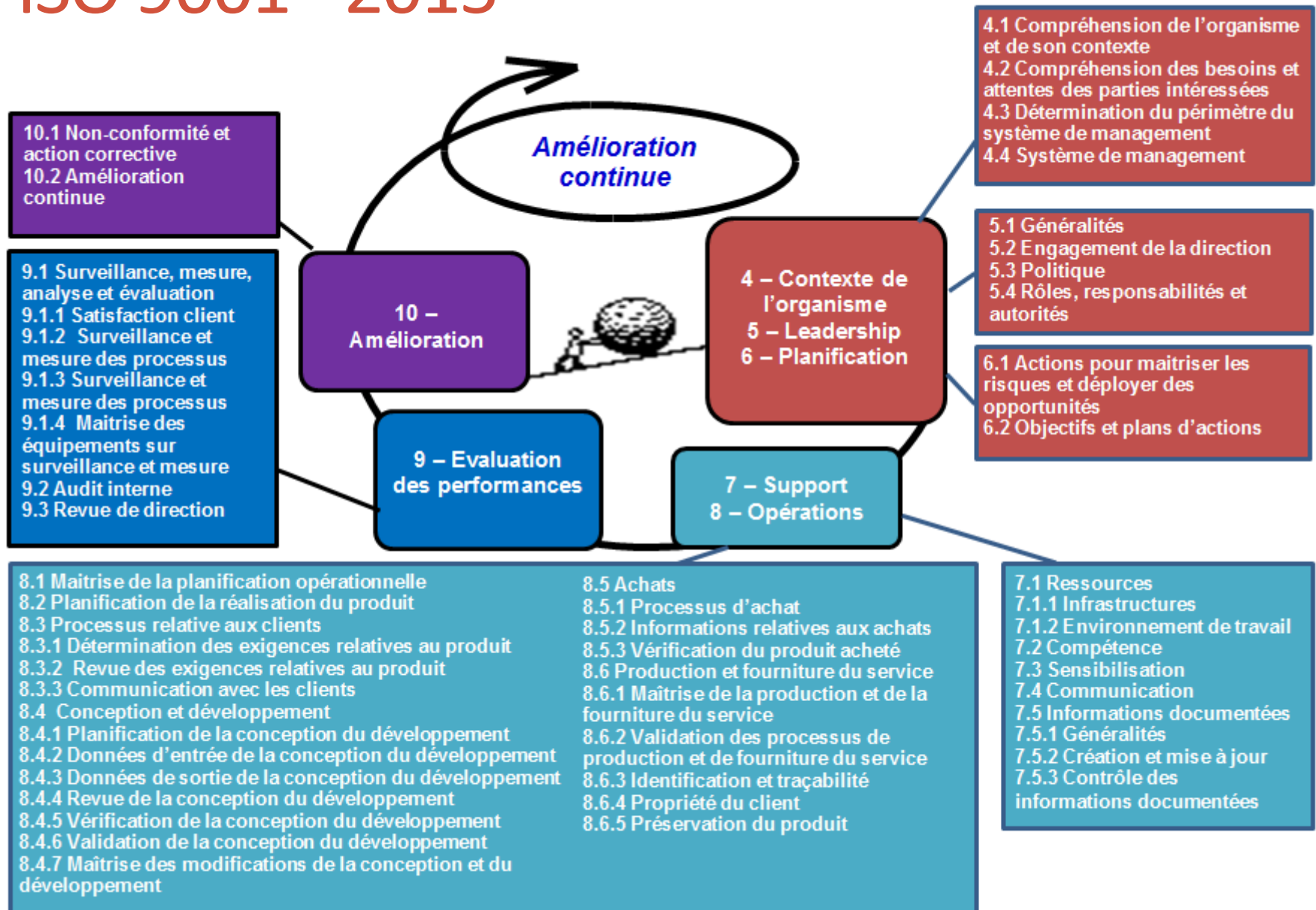
Équilibre entre gains à court terme et considérations à long terme

Activités communes de développement et d'amélioration

Identifier et choisir les fournisseurs clés

Reconnaître les améliorations des fournisseurs

# ISO 9001 - 2015





# La certification : Comment?

- La direction s'engage
- Elle nomme un responsable qualité...
- ...qui identifie les objectifs qualité de l'entreprise
- ...formalise les processus de l'entreprise >>> manuel qualité, procédures
- ...met en place la démarche d'amélioration >>> diagnostic, plan d'actions, tableau de bord
- en impliquant le personnel >>> formation, communication

## **Lorsque le système qualité est suffisamment opérationnel**

- La direction choisit un organisme certificateur habilité
- L'organisme effectue un audit
- La certification est obtenue suite à l'audit
  
- Et doit être renouvelée au bout de 3 ans

## 2.2 ISO 27001

### Systemes de management de la sécurité de l'Information (SMSI)

23 972 certificats en 2014....(+7%)

Dont seulement 161 en France

---

Top 10 countries for ISO/IEC 27001 certificates - 2012

1	Japan	7181
2	United Kingdom	2261
3	India	2170
4	China	2002
5	Italy	970
6	Romania	893
7	Taipei, Chinese	781
8	Spain	799
9	United States of America	664
10	Germany	640

# Certificats ISO 27001

## Répartition par secteur d'activité

Top five industrial sectors for ISO/IEC 27001 certificates 2014

1 Information technology	4933
2 Other Services	867
3 Construction	454
4 Transport, storage and communication	327
5 Electrical and optical equipment	287

# Sécurité des SI

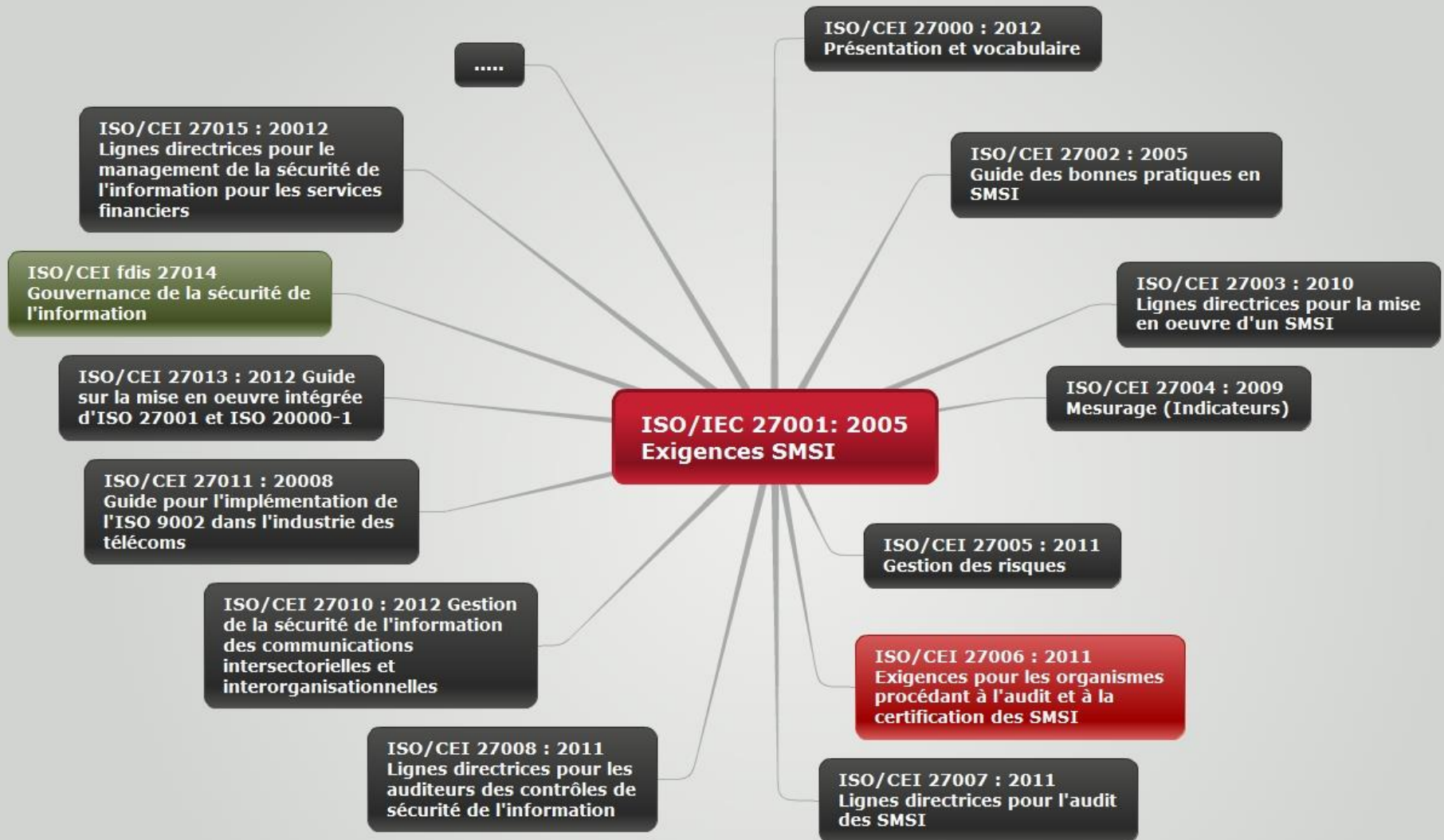
## Objectifs:

- **Protection** des actifs d'information (assets)
- **Confiance** des parties prenantes

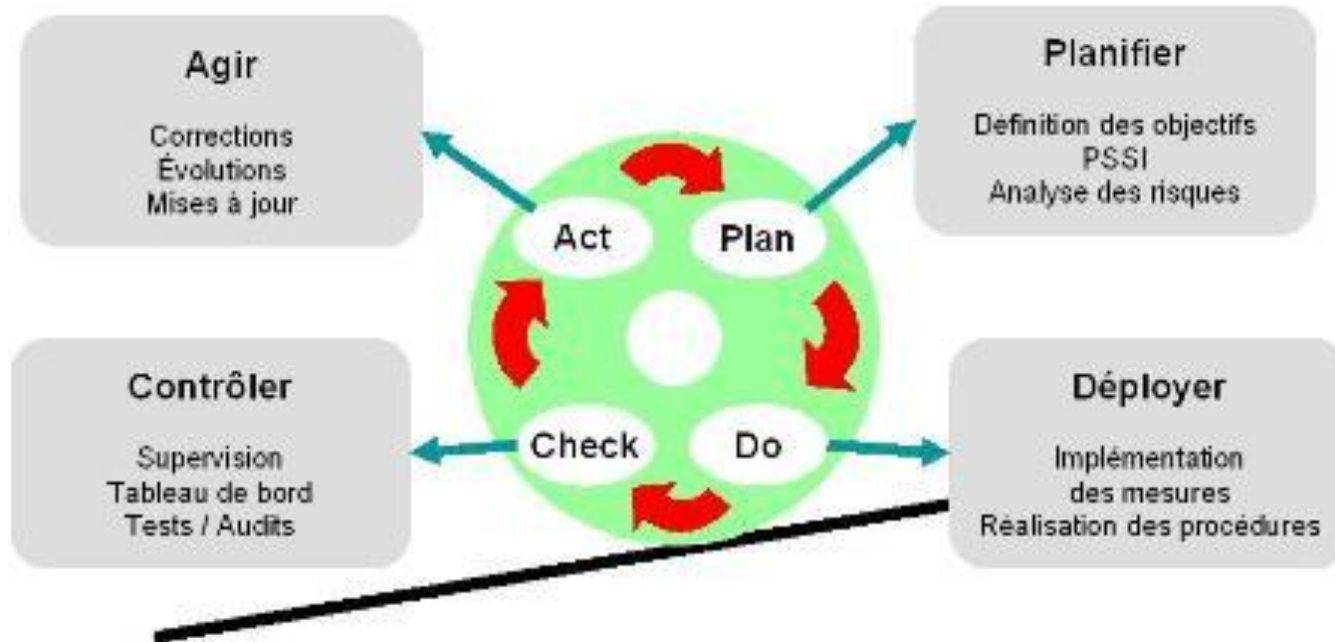
## Critères:

- **Disponibilité** : information obtenue avec un temps de réponse satisfaisant au moment opportun.
- **Intégrité** : information exempte d'erreur ou de falsification liée à des actes malveillants.
- **Confidentialité** : informations accessibles aux seules personnes autorisées.
- **Preuve** (auditabilité) : accès et tentatives d'accès aux informations tracés (traces conservées et exploitables).

# La famille ISO 27001



# ISO 27001 et PDCA



Politique de Sécurité des Systèmes d'information

PDCA pour « Plan-Do-Check-Act » soit « Planifier-Déployer-Contrôler-Agir » en français

## 2.3 ISO 20000

# Systeme de management des services un outil pour le Cloud Computing....

---

824 Certificats recensés (source APMG <http://www.isoiec20000certification.com>) dont :

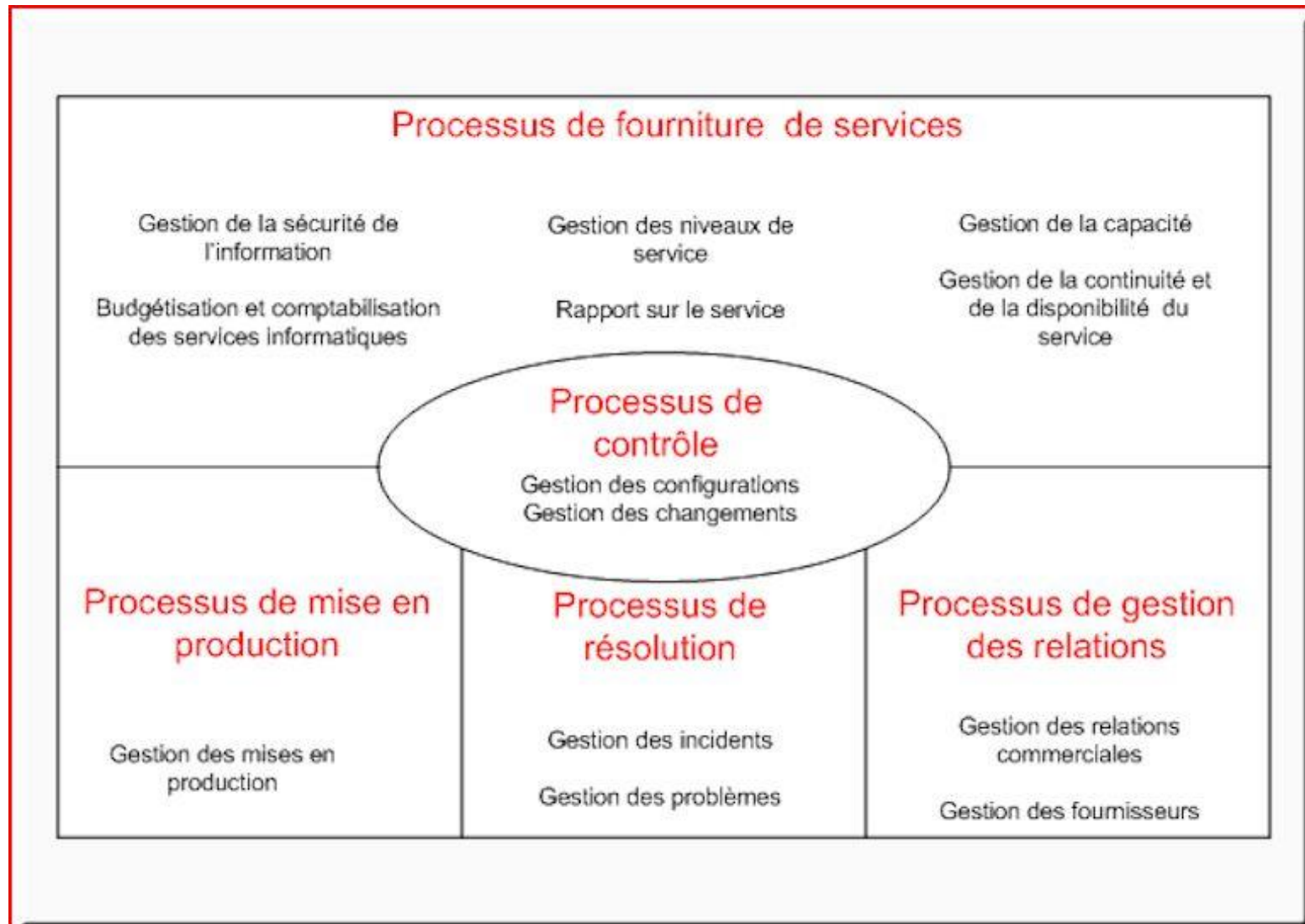
Japon	90
Inde	77
USA	62
Chine	61
Corée du sud	50
Italie	38
Taiwan	34
Hong-Kong	30
Grande Bretagne	29
.....	
France	7 dont 3 pour Thales...

# ISO 20000 – Une norme issue d'ITIL

- Reprise d'ITIL par le BSI (UK) → BS 15000
- Devient ISO 20000 en 2005
  - Partie 1: Norme d'exigences ISO 20000-1
  - Partie 2: Code de bonnes pratiques ISO 20000-2, revue en 2012
- Série complétée par un ensemble de guides:
  - ISO 20000-4 Modèle de processus de référence (2010)
  - ISO 20000-5 Exemple d'implémentation (2010)



# Les processus ISO 20000



# 3. La certification de personne

---

Management de projet : PMI, Prince2

Management de programme : MSP

Sécurité des SI : CISSP

Production informatique : ITIL

Gouvernance des SI : CobiT

Amélioration de processus : Six Sigma

Utilisation d'un poste de travail informatique : PCIE

Testeurs de logiciels : ISTQB

# Certification de personne

- Reconnaissance formelle de compétences professionnelles
  - Propres à certains fournisseurs
    - Certifications professionnelles SAP, Microsoft, CISCO,.....
  - Ou associées à des référentiels normatifs
    - ITIL, PMI, Prince2, Lean Management, 6 sigma, développement durable,.....
- Une tendance lourde issue du monde anglo-saxon
- Tous les certificats n'ont pas la même valeur
- Distinguer les organismes de certification « accrédités » (norme ISO 17024)

# ITIL® : Bonnes pratiques pour la fourniture de services (Information Technology Infrastructure Library)

---

Incontournable dans les services informatiques

Plus d'un million de professionnels certifiés dans le monde

# L'approche ITIL

- Recueil pragmatique de bonnes pratiques créé par l'OGC (l'Office Government of Commerce) à la fin des années 1980
- ITIL V2 : approche par processus
- ITIL V3 (2008) : approche via le cycle de vie du service

# Cycle de vie des services



# 5 niveaux de certification

Expérience professionnelle d'au moins cinq ans dans un rôle consultatif de premier plan, d'encadrement ou de gestion supérieure en management des services informatiques.



Examens (QCM)

# 4. Autres dispositifs de reconnaissance

---

CMMI : évaluation de niveau de maturité

EFQM : Prix qualité

ISO 25051 : Qualité du produit

BS 10500 2011 : certification de programmes anticorruption



# CMMI

## Capability Maturity Model Integration

---

Modèle de maturité pour les processus de management et d'ingénierie d'une entreprise

# CMMI

- Développé par le Software Engineering Institut (SEI) de l'Université Carnegie Mellon
- 1<sup>ère</sup> version de CMM en 1991 à la demande du département de la Défense (DOD) pour contrôler les fournisseurs de logiciel
- Plusieurs modèles
  - CMMI-DEV pour le développement (2006)
  - CMMI-ACQ pour les activités d'achat (2007)
  - CMMI-SVC pour la fourniture de services (2009)
- Un ensemble de bonnes pratiques associées à un découpage processus

# Notion de maturité

## Une échelle de maturité à 5 niveaux ... de l'immaturité vers l'optimisé



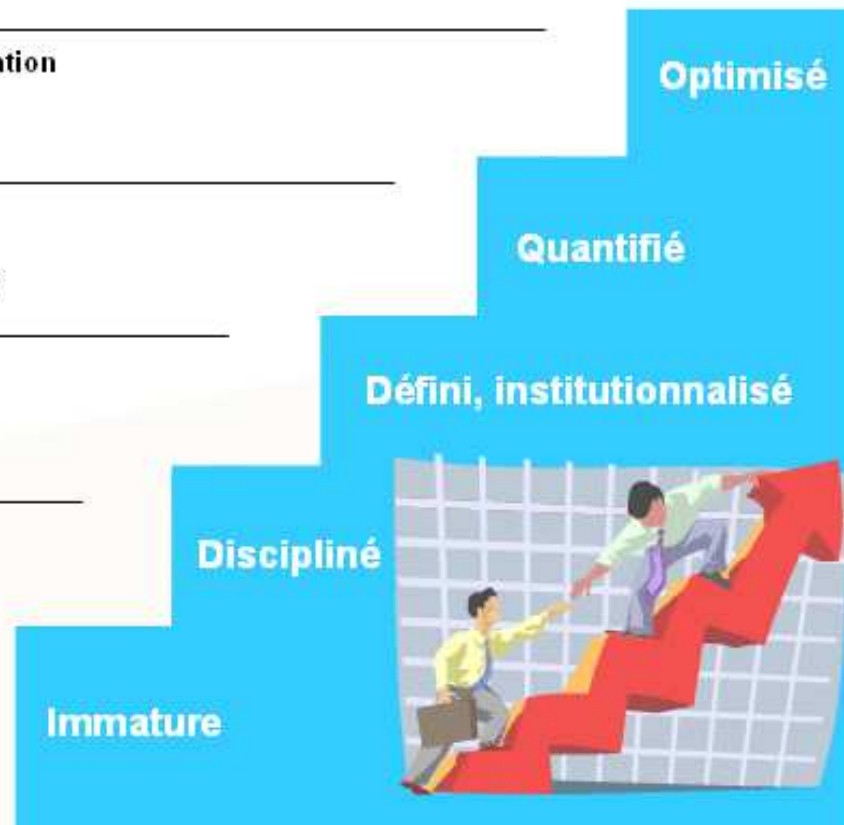
5 Les processus sont en **amélioration continue**, l'organisation est en **anticipation** constante

4 Toutes les pratiques clés sont contrôlées par des **mesures** en adéquation avec les objectifs de l'organisation

3 Les **processus** sont définis, gérés, instanciés, et améliorés. Le cadre de production logiciel est défini

2 Les **projets** sont bien gérés, une capitalisation des bonnes pratiques existe d'un projet à l'autre

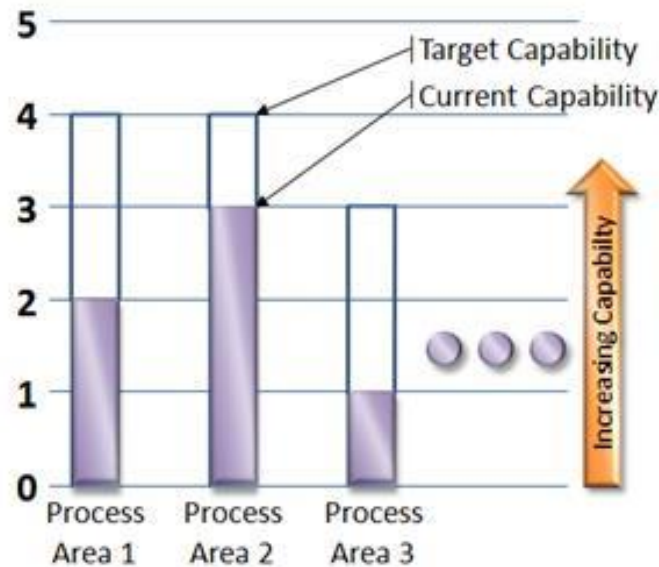
1 La réussite des projets tient à la qualité de l'équipe et ... à la chance !



# Les domaines de processus

Les domaines de processus par niveau de maturité			
Niveau 2			
2	Gestion des exigences	REQM	Ingénierie
2	Planification de projet	PP	Gestion de projet
2	Surveillance et contrôle de projet	PMC	Gestion de projet
2	Gestion des accords avec les fournisseurs	SAM	Gestion de projet
2	Mesure et analyse	MA	Support
2	Assurance qualité processus et produit	PPQA	Support
2	Gestion de configuration	CM	Support
Niveau 3			
3	Développement des exigences	RD	Ingénierie
3	Solution technique	TS	Ingénierie
3	Intégration produit	PI	Ingénierie
3	Vérification	VER	Ingénierie
3	Validation	VAL	Ingénierie
3	Focalisation sur le processus organisationnel	OPF	Gestion de processus
3	Définition du processus organisationnel + IPPD	OPD + IPPD	Gestion de processus
3	Formation organisationnelle	OT	Gestion de processus
3	Gestion de projet intégrée + IPPD	IPM + IPPD	Gestion de projet
3	Gestion des risques	RSKM	Gestion de projet
3	Analyse et prise de décision	DAR	Support
Niveau 4			
4	Performance du processus organisationnel	OPP	Gestion de processus
4	Gestion de projet quantitative	QPM	Gestion de projet
Niveau 5			
5	Innovation et déploiement organisationnels	OID	Gestion de processus
5	Analyse causale et résolution	CAR	Support

# Représentation continue (profil d'aptitude)



Six niveaux d'aptitude par domaine de processus

Sélection des domaines de processus selon ses besoins et priorités

# LES PRIX QUALITÉ

---

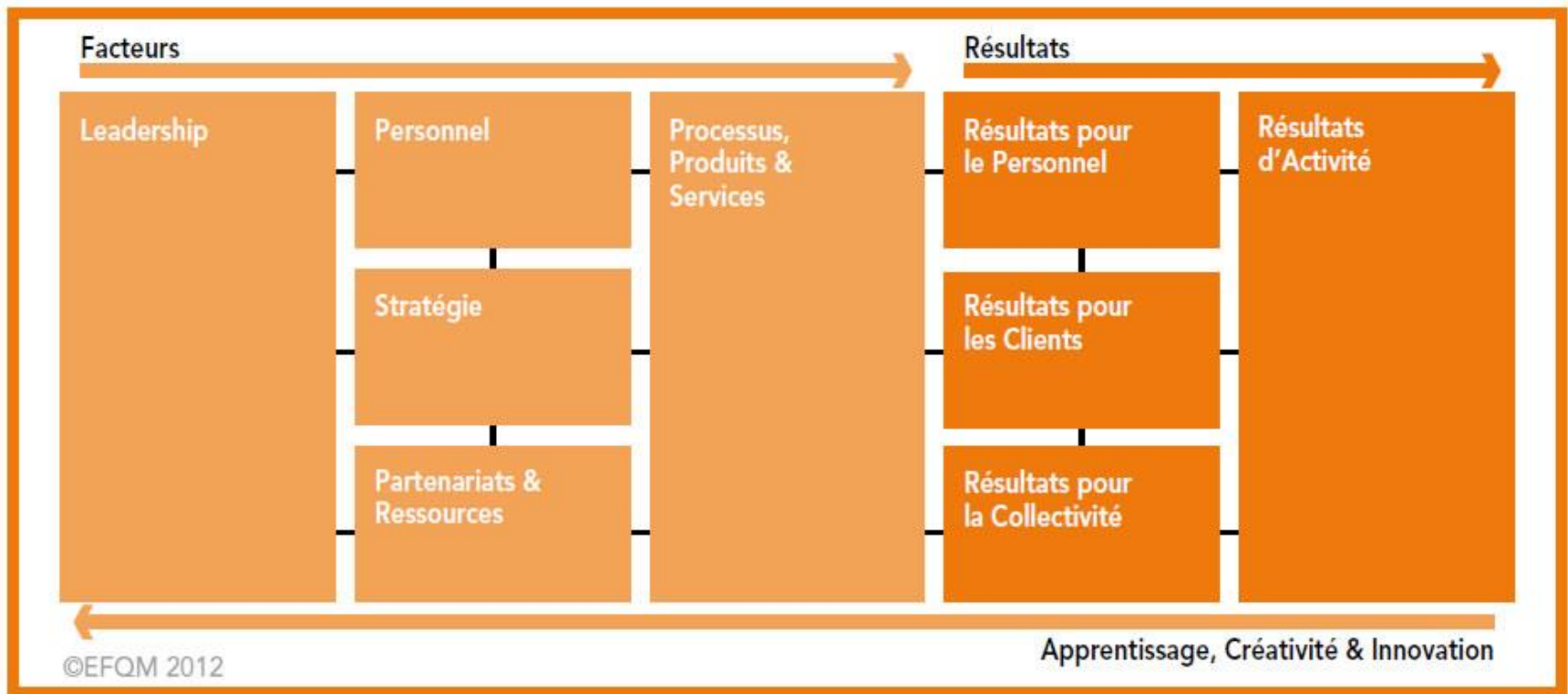
EFQM

# EFQM

## European Foundation for Quality Management

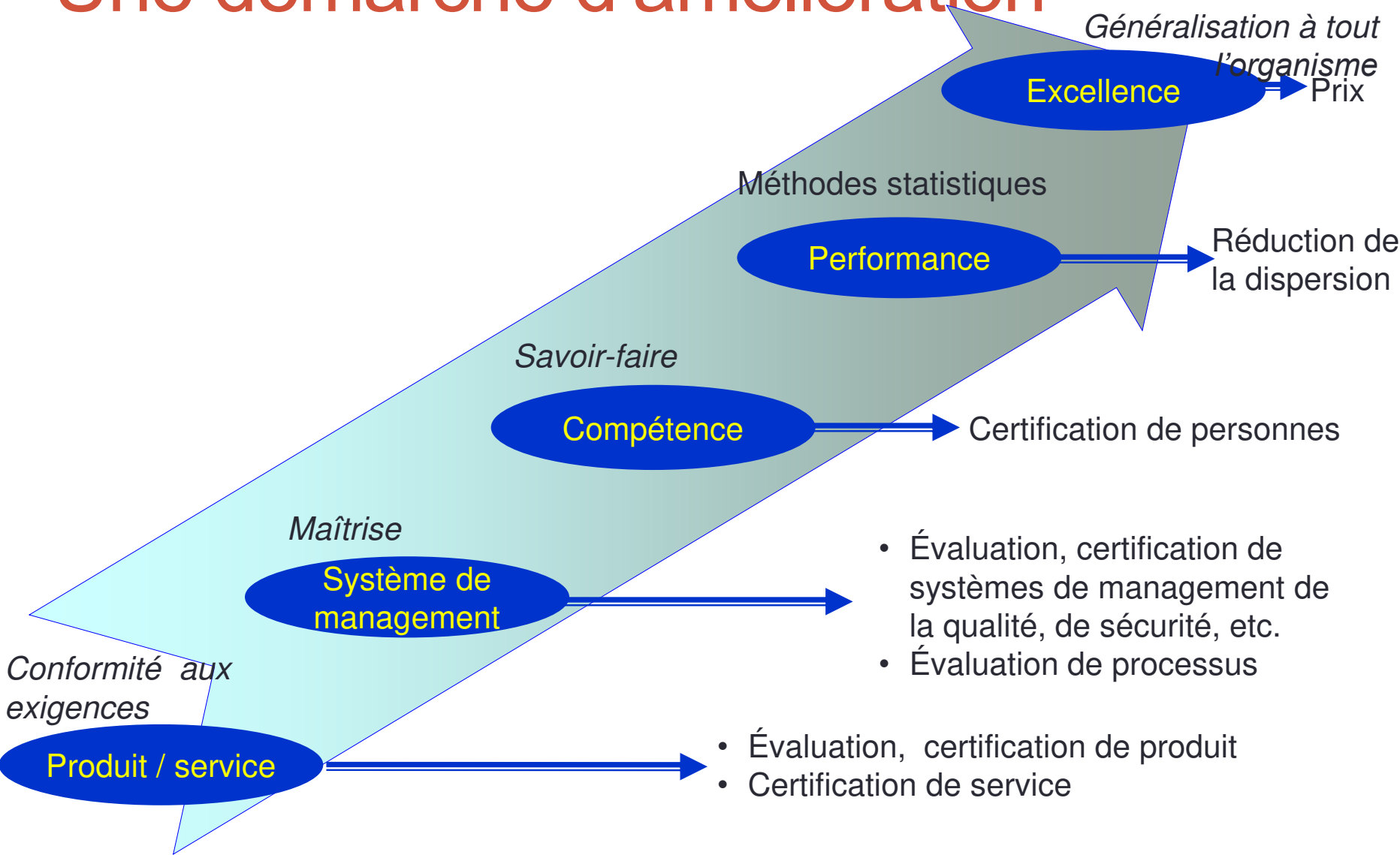
- Fondation européenne créée en 1988, basée à Bruxelles
- Propose un modèle d'(auto)évaluation aux entreprises
- Décerne des prix aux entreprises :
  - Prix européen de la qualité
- L'AFNOR est le représentant en France de l'EFQM

# Modèle d'évaluation EFQM





# Une démarche d'amélioration



# Conclusion

**Un seul objectif: Établir la confiance**

**satisfaire le client au coût le plus juste:**

**Il a confiance, on l'écoute, il achète.**

# Questions ?

# Références

- [www.afnor.org](http://www.afnor.org)
- [www.iso.org](http://www.iso.org)
- [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr) : Comité français d'accréditation
- [www.ssi.gouv.org](http://www.ssi.gouv.org) : Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information
- [www.clusif.fr](http://www.clusif.fr) : Club de la sécurité de l'information français
- [www.itsmf.fr](http://www.itsmf.fr) : itSMF
- [www.efqm.org](http://www.efqm.org) : EFQM