



BNQ 9922-100

**Guide sur la gestion des contrats de
construction dans un environnement
ISO 9000**



TABLE DES MATIÈRES

		Page
	INTRODUCTION	1
1	QUEL EST LE BUT DU GUIDE ET QUE CONTIENT-IL?	4
2	QUELS SONT LES CONTRATS VISÉS PAR LE GUIDE?	5
3	QUE SONT LES NORMES DE LA SÉRIE ISO 9000 ET QUELLE EST LEUR UTILITÉ DANS LA GESTION DES CONTRATS?	6
	3.1 Les normes de la série ISO 9000	6
	3.2 La norme ISO 9001:2000	6
	3.3 La certification d'un système de management de la qualité	7
	3.4 Les avantages de faire des affaires avec une entreprise certifiée ISO 9001:2000	7
	3.5 La valeur de la certification d'un système de management de la qualité pour le fournisseur	8
	3.6 Les avantages de la certification des systèmes de management de la qualité pour le client	8
	3.7 La valeur de la certification des systèmes de management de la qualité pour le client	9
4	QUEL EST LE RÔLE DES INTERVENANTS DANS UN ENVIRONNEMENT ISO 9000?	10
	4.1 Le rôle d'un client averti	12
	4.2 Le rôle d'un fournisseur ISO 9001:2000	15
	4.3 Le rôle du registraire	16
	4.3.1 Les registraires : des organismes de certification	16
	4.3.2 La gestion des plaintes par les registraires	17
5	MODÈLE DE GESTION DES CONTRATS DANS UN ENVIRONNEMENT ISO 9000	19

6	EXIGENCES À PRÉVOIR AU CONTRAT	21
6.1	Certificat ISO 9001:2000	22
6.2	Attestation de conformité du produit	23
6.3	Plan d'inspection et d'essai	23
6.4	Procédures et instructions de travail	23
6.5	Processus du système de management de la qualité (SMQ)	23
7	SUIVI DES EXIGENCES PRÉVUES AU CONTRAT	24
7.1	Suivi des exigences	24
7.1.1	Contrôle des réceptions	25
7.1.2	Vérification de la conformité des produits	26
7.1.3	Surveillance des contrôles fournisseurs	26
7.1.4	Contrôles sur la maîtrise des processus de réalisation et de contrôle	27
7.1.5	Audits du SMQ du fournisseur	27
7.2	Autres préoccupations concernant le suivi des exigences	28
7.2.1	Outils de communication pour le suivi des écarts et de la non-conformité aux exigences	28
7.2.2	Plainte-client	29
7.2.3	Compétences des ressources humaines du client	29
8	ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE	32
8.1	Évaluation de la performance du fournisseur	32
8.2	L'autoévaluation du rôle d'un client averti	32
9	CONCLUSION	34
10	RÉFÉRENCES	35
ANNEXE A	— DÉFINITIONS	36
ANNEXE B	— SUIVI DE LA QUALITÉ PAR LE FOURNISSEUR (ENTREPRENEURS EN CONSTRUCTION)	38
ANNEXE C	— PLAN QUALITÉ	41
ANNEXE D	— PROCESSUS DE PLAINTÉ	46

LISTE DES FIGURES ET TABLEAU

	Page
Tableau 1 — Rôles et responsabilités des intervenants d'un projet	11
Figure 1 — Gestion de projet selon l'approche par processus	12
Figure 2 — Modèle de gestion des contrats dans un environnement ISO 9000	20
Figure 3 — Modulation des exigences à prévoir au contrat en fonction du risque	22
Figure 4 — Modulation des exigences à prévoir au contrat en fonction du risque et des mécanismes de suivi de ces exigences	25
Figure 5 — Compétences des ressources humaines	31
Figure C.1 — Volet organisationnel et volet maîtrise des processus d'un plan qualité	42
Figure D.1 — Processus de plainte	47

LISTE DES SIGLES ET DES ABRÉVIATIONS

Voici la signification des principaux sigles et abréviations utilisés dans le présent guide :

IAF : International Accreditation Forum (Forum international de l'accréditation)

ISO : Organisation internationale de normalisation

OMC : Organisation mondiale du commerce

SGQ : système de gestion de la qualité

SMQ : système de management de la qualité