

 **MCOURS.COM**
Le N°1 du cours et exercices sur Internet



Les 8 principes du management de la qualité



Ecoute & Qualité - Cabinet conseil en
organisation, qualité et développement
durable

introduction

- Les **8 principes de management de la qualité** sont définis dans **l'ISO 9000 :2005** et **l'ISO 9004 :2000**
- Mettre en pratique ces principes a pour objectif **l'amélioration des performances** de l'entreprise auprès de ses différentes cibles : clients, personnel, actionnaires, fournisseurs, partenaires

Principe 1 Orientation client

La satisfaction client est au cœur du dispositif de management de la qualité.

- Comprendre les besoins présents et futurs des clients pour pouvoir les satisfaire et essayer d'aller au devant de leurs attentes, tout en respectant les objectifs de l'entreprise
- Mesurer la satisfaction et gérer étroitement les relations avec le client

Principe 2 Leadership

La direction de l'entreprise doit établir ses objectifs et ses orientations

- Impliquer pleinement l'ensemble de son personnel
- Des objectifs réalisables
- Des objectifs compris et motivants
- Des objectifs et orientations créant des valeurs communes et des modèles de comportement fondés sur l'équité et l'éthique

Principe 3 Implication du personnel

Le personnel est le maillon indispensable dans l'organisation d'une entreprise.

Son implication doit être totale.

- Utiliser toutes les compétences internes au profit de l'entreprise
- Motiver ses collaborateurs
- Les engager, les rendre responsables et concernés par l'amélioration continue

Principe 4 Approche processus

Il faut gérer les activités et les ressources comme un processus pour atteindre un résultat.

- Piloter un processus afin d'établir des responsabilités claires
- Utiliser efficacement les ressources
- Analyser les performances et les impacts
- Proposer des actions d'amélioration.

Principe 5 Management par approche système

Comprendre et gérer des processus comme un système contribue à atteindre les objectifs de l'entreprise.

- Structurer le système de la manière la plus efficace
- Assurer une meilleure compréhension des rôles et des responsabilités
- Réaliser les objectifs communs et réduire ainsi les blocages inter-fonctionnels

Principe 6 Amélioration continue

La quête permanente de l'amélioration de la performance globale a un impact direct sur la satisfaction clients.

- Avantage concurrentiel indéniable apportant souplesse et rapidité de réaction face aux opportunités qui pourraient se présenter
- Former le personnel aux outils et aux méthodes d'amélioration continue
- Fixer des buts, la mesure des résultats et la reconnaissance des améliorations ou les corrections à apporter

Principe 7 Approche factuelle pour la prise de décision

Pour prendre les bonnes décisions, il faut se fonder sur des données et des informations fiables.

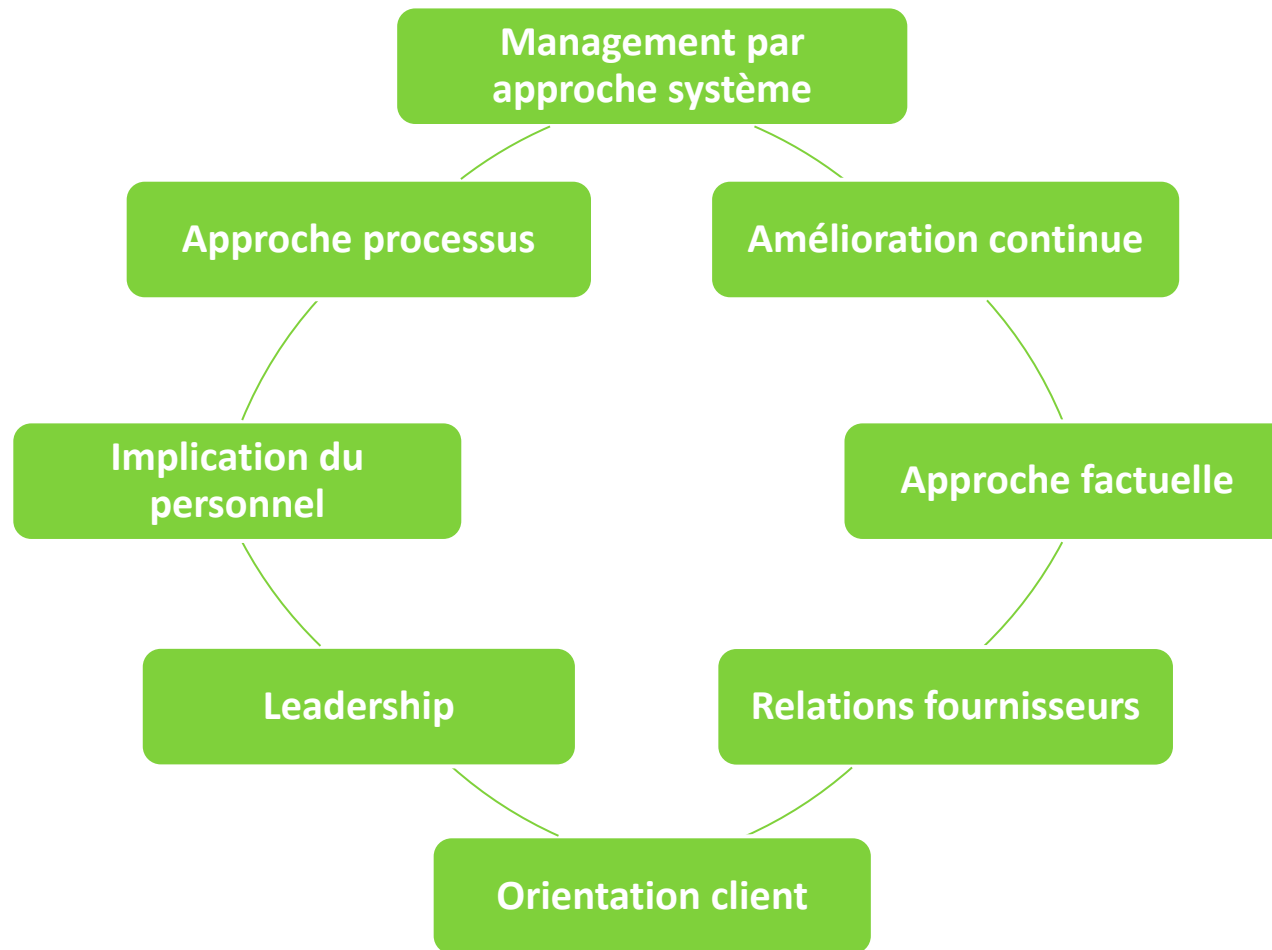
- Analyser de manière factuelle les données à l'aide de méthodes valides et les comprendre facilement
- Mettre en place des indicateurs et tableaux de bord
- Divulguer les informations à ceux qui en ont besoin.

Principe 8 Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs

Une entreprise et ses fournisseurs sont interdépendants et doivent augmenter leurs capacités à créer une plus forte valeur ajoutée.

- Avoir une communication claire pour permettre souplesse et rapidité face aux évolutions du marché ou des besoins des clients
- Mettre en commun ses acquis et ses ressources
- Rechercher les voies d'amélioration et encourager celles réalisées par ses fournisseurs

Les 8 principes de management par la qualité



Qui sommes-nous

Ecoute & Qualité est un cabinet conseil spécialisé dans l'accompagnement des entreprises dans les domaines suivants :

- **audit et formation en organisation**
- **démarches qualité et certification**
- **démarches de développement durable**
 - environnement - social - économie

conseils - mise en œuvre - formation

Contact

Cabinet Ecoute & Qualité

01 47 85 21 34

contact@ecoute-qualite.com



www.ecoute-qualite.com

www.blogqualite.com

www.blogdeveloppementdurable.com