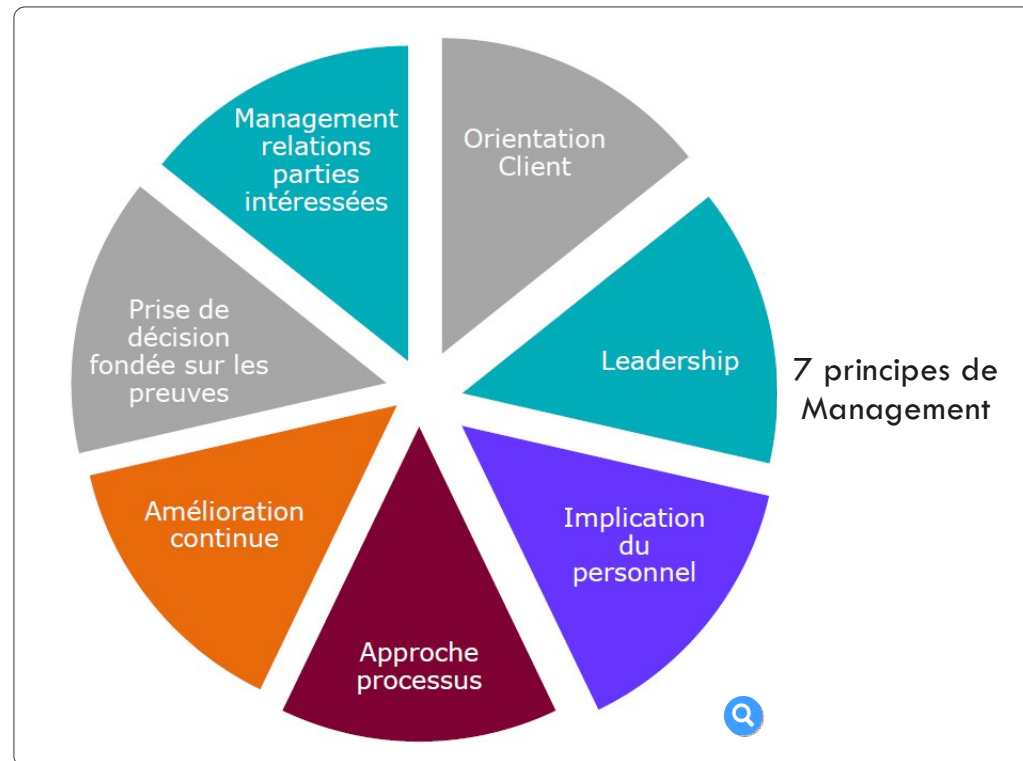




 Qu'est-ce que c'est ?

3

 Pouvez-vous associer une image aux principes fondateurs de l'ISO 9001 ?

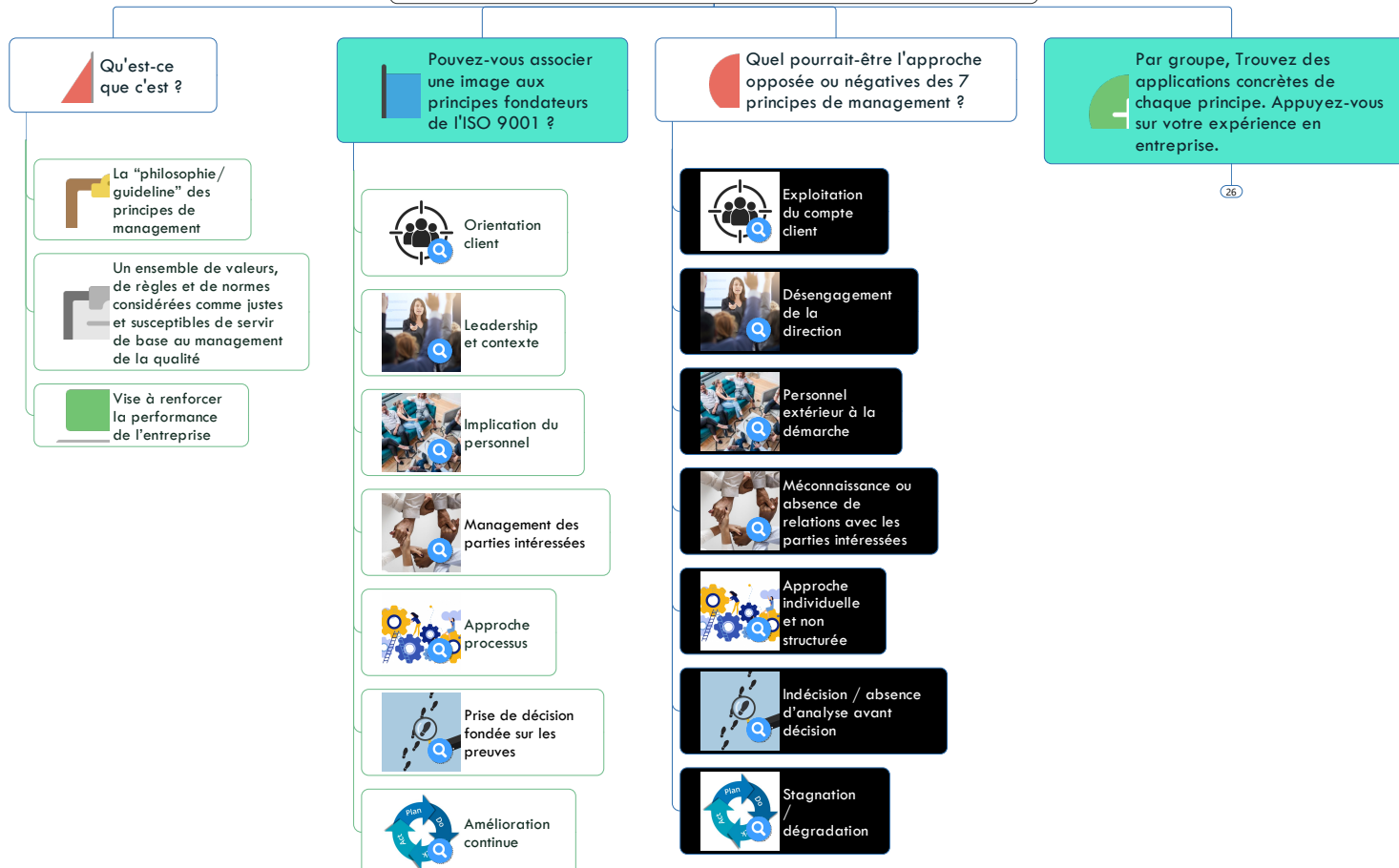
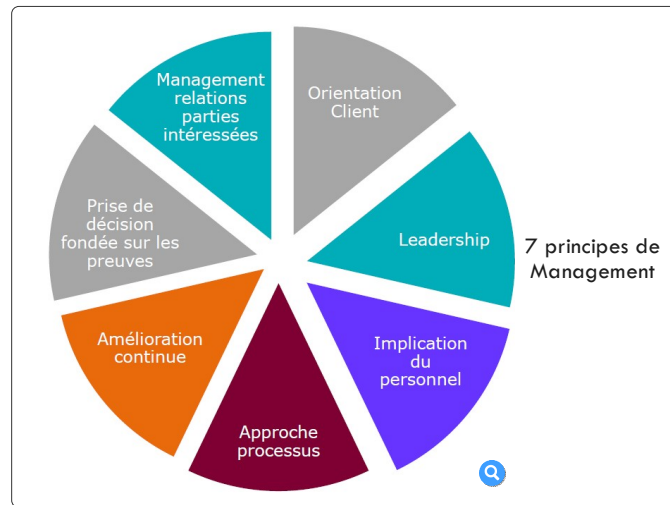
7

 Quel pourrait-être l'approche opposée ou négatives des 7 principes de management ?

7

 Par groupe, Trouvez des applications concrètes de chaque principe. Appuyez-vous sur votre expérience en entreprise.

26





Orientation  
clients

Le connaître  
et bien le  
« définir »

Comprendre  
ses besoins  
présents et  
futurs pour  
satisfaire ses  
exigences

Communiquer  
avec lui

Surveiller sa  
satisfaction



Tout entreprise dépend de son client



Fidéliser son client



Assurer un service  
"après-vente" même  
pour les prestations de  
service



## Leadership et contexte

Description de l'environnement interne et externe (marchés, technologies, gouvernance, RH, culture, exigences, SWOT...)

Plus grande implication des leaders dans le système de management

Le responsable de l'efficacité du système de management de la qualité s'assure que les ressources requises pour le système de management de la qualité sont disponibles.

Les objectifs proposés dans le système de management doivent être intégrés aux processus de l'organisation



## Nécessité de Manager

Qu'est-ce qu'un Système de Management?

Un système qui permet d'établir une politique et des objectifs, et d'atteindre ces objectifs.



Implication du personnel



Cohésion d'équipes nécessaire



« La Qualité, c'est l'affaire de tous... »

## LEADERSHIP des administrateurs / de la direction / des managers

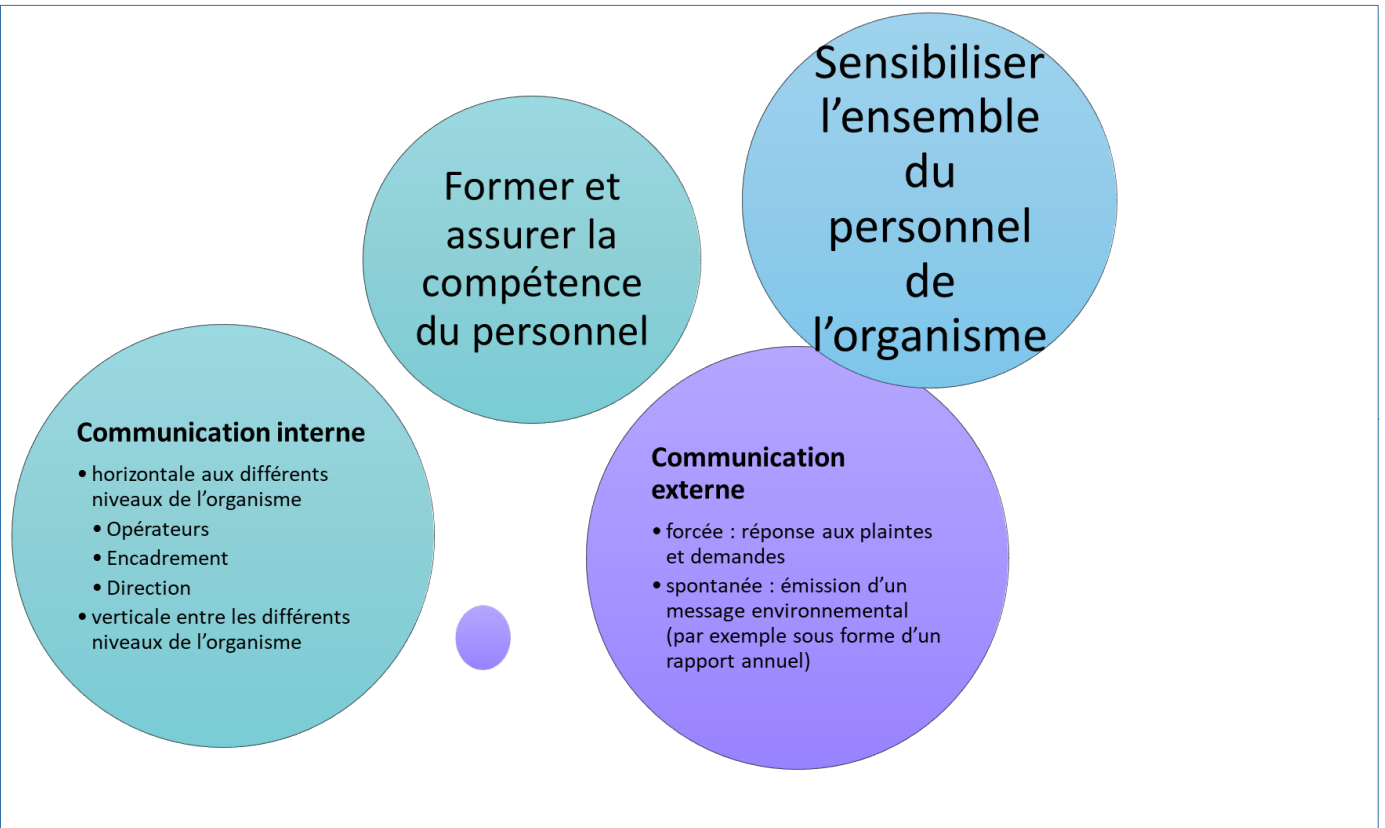
- Orienter (Aspect stratégique) - Attribuer les ressources
- Créer un climat favorable - S'impliquer
- Reconnaître les compétences et implication de chacun
- Surveiller et mesurer

## IMPLICATION DES COLLABORATEURS

- Ressource stratégique (compétences, formation, ...)
- Adhésion aux objectifs et décisions prises
- Participation à la rédaction du système documentaire si existant



## Management des parties intéressées



| C'était hier                                                                | Aujourd'hui et demain                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Les collaborateurs sont des ressources. Ils sont à ma disposition.          | Les collaborateurs sont mes clients. Je suis à leur disposition pour progresser.           |
| Je maintiens et j'améliore mon Système de Management Qualité.               | J'apporte de la nouveauté, de la rupture, j'innove dans le pilotage de mon SMQ.            |
| La traçabilité est plus importante que le résultat (exemple plan d'actions) | Le résultat est tout aussi important que la planification, la traçabilité, les moyens, ... |
| La Qualité est la « cale » du PDCA (logique PULL)                           | La Qualité est aussi le moteur du PDCA (logique PUSH)                                      |
| Je construis un SMQ orienté « satisfaction des auditeurs »                  | Je construis un SMQ conforme à la norme et orienté « performance »                         |



## Approche processus

Un processus est ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté. ISO





Prise de décision  
fondée sur les  
preuves

**Aux clients**  
(satisfaction,  
évolution des  
besoins ...)

**Aux processus**  
(résultats,  
moyens mis en  
œuvre, ...)

**Aux services  
rendus** (non  
conformités,  
dysfonctionnem  
ents internes, ...)

**Aux  
fournisseurs**  
(respect des  
délais, prix  
pratiqués, ...)



