

Document  
mis à disposition par :

[www.marketing-etudiant.fr](http://www.marketing-etudiant.fr)



**Attention :**

Ce document est un travail d'étudiant,  
il n'a pas été relu et vérifié par Marketing-  
etudiant.fr.

**LES HUIT PRINCIPES  
DE MANAGEMENT  
DE LA QUALITÉ**

- ① **PRINCIPE N°1 : Orientation Client**
- ② **PRINCIPE N°2 : LEADERSHIP**
- ③ **PRINCIPE N°3 : Implication du Personnel**
- ④ **PRINCIPE N°4 : Approche Processus**
- ⑤ **PRINCIPE N°5 : Management par Approche Système**
- ⑥ **PRINCIPE N°6 : Amélioration Continue**
- ⑦ **PRINCIPE N°7 : Approche Factuelle pour la prise de Décision**
- ⑧ **PRINCIPE N°8 : Relations Mutuellement Bénéfiques avec les Fournisseurs**

## **PRINCIPE 1 : ORIENTATION CLIENT**

Les organismes dépendent de leurs clients, il convient donc qu'ils :

- comprennent les besoins présents et futurs,
- satisfassent leurs exigences
- s'efforcent d'aller au delà de leurs attentes.

## ***PRINCIPE 2 : LE LEADERSHIP***

Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme. Il convient qu'ils créent et maintiennent un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme.

➊ Etablir une vision claire du futur de l'organisme

- Définir des objectifs et des cibles réalisables et développer une stratégie .
- Créer et entretenir des valeurs communes et des modèles de comportement fondés sur l'équité et l'éthique .
- Être actif et diriger par l'exemple
- Etablir la confiance et éliminer les craintes
- Allouer les ressources, et responsabiliser
- Susciter , encourager et reconnaître les contributions des individus.

# PRINCIPE 3 : IMPLICATION DU PERSONNEL

Les personnes à tous les niveaux sont l'essence même d'un organisme et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme.



# PRINCIPE 4 : APPROCHE PROCESSUS

Un résultat escompté est atteint de façon plus efficace et plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus



**Identifier, comprendre et gérer des processus corrélés comme un système contribue à l'efficacité et l'efficience de l'organisme à atteindre ses objectifs.**

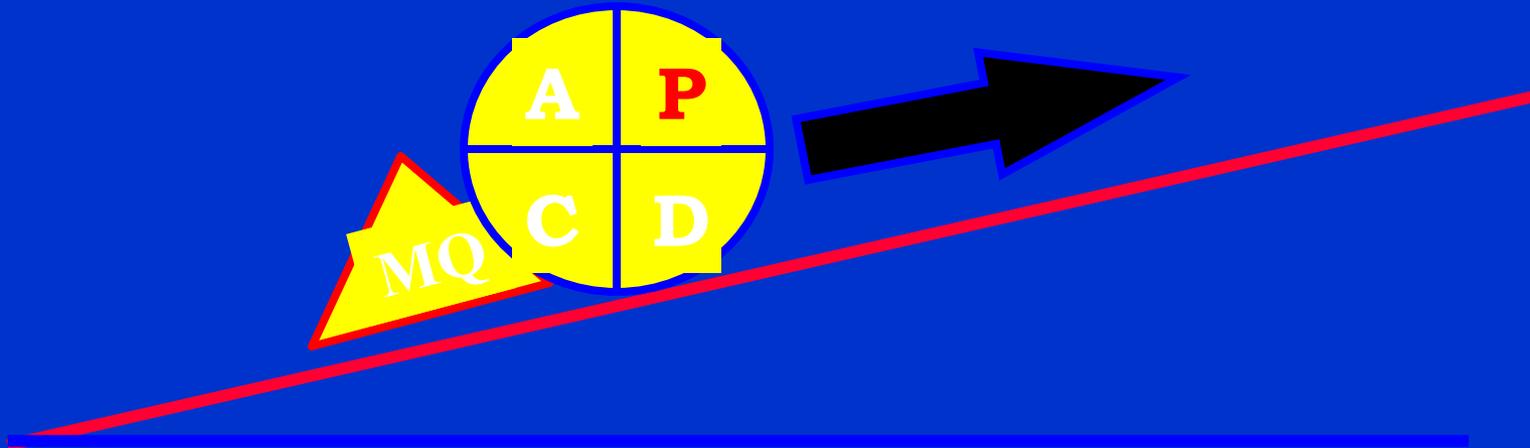
## ***PRINCIPE 5 : MANAGEMENT PAR APPROCHE SYSTEME (suite)***

- Assurer une meilleure compréhension des rôles et des responsabilités nécessaires pour réaliser les objectifs communs et réduire les blocages inter-fonctionnels.
- Favorise l'amélioration continue du système par le biais de mesure et d'évaluation

## ***PRINCIPE 6 : AMELIORATION CONTINUE***

Il convient que l'amélioration continue de la performance globale d'un organisme soit un objectif permanent de l'organisme.

# PRINCIPE 6 : AMELIORATION CONTINUE



**P « Plan » (Planifier) :** Etablir les objectifs et les processus nécessaires pour fournir les résultats correspondants aux exigences des clients et aux politiques de l'organisme

**D « Do » (Mettre en œuvre) :** Mettre en œuvre et maîtriser les processus pour atteindre les objectifs

**C « Check » (Vérifier) :** Surveiller et mesurer les processus et le produit par rapport aux politiques , objectifs et exigences du produit

**A « Act » (agir, améliorer) :** Entreprendre les actions pour améliorer en permanence les performances des processus

# PRINCIPE 7 : APPROCHE FACTUELLE POUR LA PRISE DE DECISION

Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations



## **PRINCIPE 8 : RELATIONS MUTUELLEMENT BÉNÉFIQUES AVEC LES FOURNISSEURS**

Un organisme et ses fournisseurs sont interdépendants et des relations mutuellement bénéfiques augmentent les capacités des deux organismes à créer de la valeur.



# MANAGEMENT QUALITÉ :

## PRINCIPES DE BASE

**Organisme à l'écoute du client**



L'organisme dépend de ses clients

**Leadership**



Les dirigeants définissent la politique, objectifs et moyens

**Implication du personnel**



Leurs aptitudes au profit de l'organisme

**Approche processus**



Chaque activité gérée comme un processus

**Management par approche système**



Les processus sont interdépendants

**Amélioration continue**



Un objectif permanent de l'organisme

**Approche factuelle pour la prise de décision**



Se baser sur des faits et des chiffres pour décider

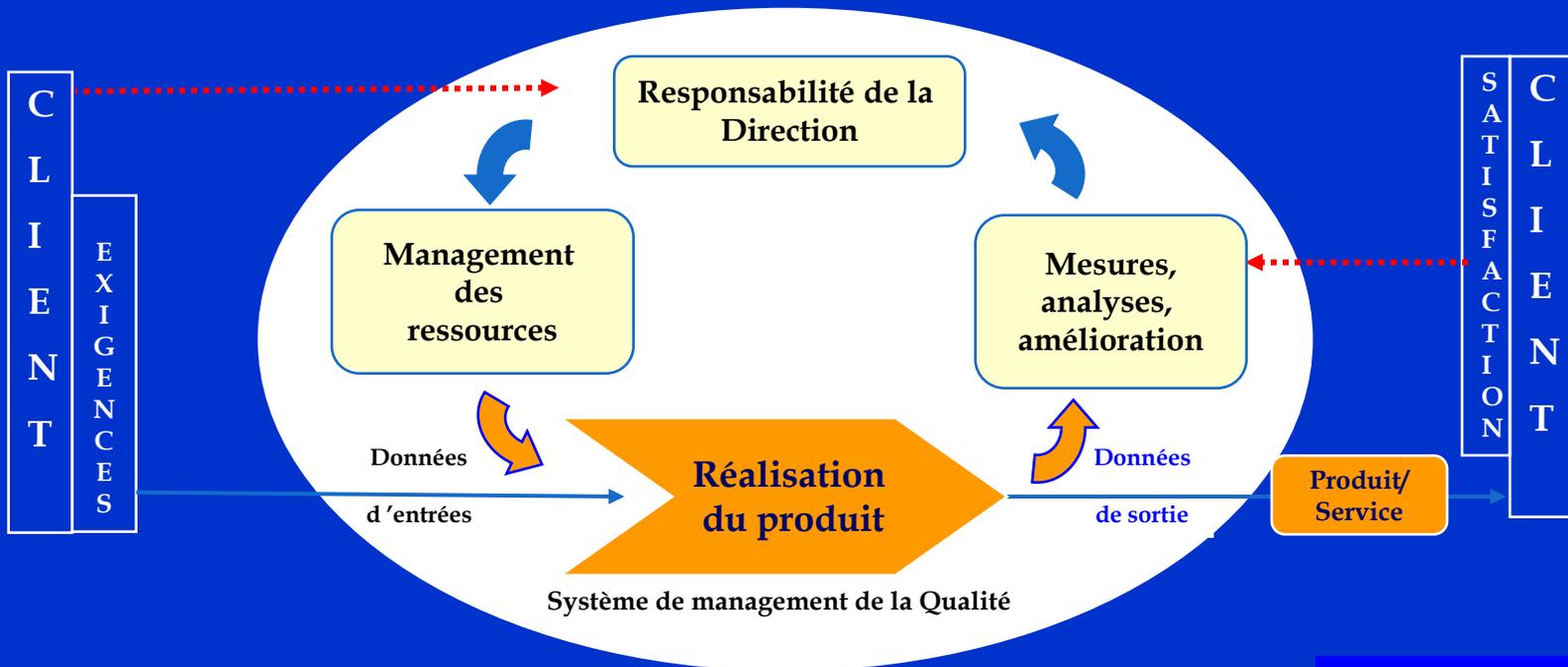
**Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs**



Créer ensemble de la valeur

# MANAGEMENT QUALITE: STRUCTURE

## SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE AMELIORATION CONTINUE



Source : AFNOR

# MANAGEMENT QUALITE: STRUCTURE

## 5. RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

- 5.1. Engagement de la direction
- 5.2. Écoute client
- 5.3. Politique qualité
- 5.4. Planification
- 5.5. Responsabilité, autorité et communication
- 5.6. Revue de direction

## 6. MANAGEMENT DES RESSOURCES

- 6.1. Mise à disposition des ressources
- 6.2. Ressources humaines
- 6.3. Infrastructures
- 6.4. Environnement de travail

## 8. MESURES, ANALYSE ET AMELIORATION

- 8.1. Généralités
- 8.2. Surveillance et mesures
- 8.3. Maîtrise du produit non-conforme
- 8.4. Analyse des données
- 8.5. Amélioration

## 7. REALISATION DU PRODUIT

- 7.1. Planification de la réalisation du produit
- 7.2. Processus relatifs au client
- 7.3. Conception et développement
- 7.4. Achats
- 7.5. Production et préparation du service
- 7.6. Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

## 4.2. GESTION DOCUMENTAIRE



Document  
mis à disposition par :

[www.marketing-etudiant.fr](http://www.marketing-etudiant.fr)



**Attention :**

Ce document est un travail d'étudiant,  
il n'a pas été relu et vérifié par Marketing-  
etudiant.fr.