

Sommaire

Chapitre premier. – La qualité, pourquoi, comment ?

Qu'est-ce que la qualité ?

Qualité, réussite et cultures nationales

La montée en puissance de la qualité

Terminologie

Chapitre II. – Tableau d'ensemble de la qualité

Introduction

Le contrôle qualité

Le passage à la prévention

Remarques sur la notion de « conformité »

Les normes de management de la qualité, de l'environnement et de l'hygiène et sécurité

Les systèmes de certification

Conclusion concernant les normes et les certifications de systèmes de « management de la qualité »

La qualité totale, le Total Quality Management, l'EFQM, les prix qualité

Le 6 sigma

Le Lean

Les autres méthodes de traitement des problèmes

Conclusion sur la qualité

Chapitre III. – La démarche de base pour obtenir la qualité

Retour sur les objectifs et les modes d'action

Les grandes orientations conseillées

Les composantes de l'obtention de la qualité

Le management

Le management par la qualité

L'approche des clients

La compétence, la motivation et le souci de bien faire

Les moyens

L'organisation

Les processus

La documentation

L'audit qualité interne

La démarche d'amélioration

Chapitre IV. – Le management et la gestion de la qualité

Introduction

Définir les responsabilités

Les objectifs et la mesure des résultats

Coordonner et diriger l'ensemble de l'action qualité

La gestion des risques

Chapitre V. – Les apports de la qualitive au management et à la gestion de la qualité

Introduction

La mise en œuvre de la norme ISO 9001:2008

La mise en œuvre des modèles EFQM

Autour de l'auteur

Christian Doucet est consultant et enseigne à l'Université de Versailles – Saint-Quentin.