

Manager vraiment par la qualité

Type de contenu : Texte

Type de médiation : sans médiation

Type de support : Volume

Titre(s) : Manager vraiment par la qualité : enjeux, méthodes et études de cas / Michel Bellaïche

Auteur(s) : Bellaïche, Michel (19..-....) consultant en management par la qualité

Mention d'édition : 3e édition révisée et mise à jour

Publication : La Plaine Saint-Denis : Afnor éditions, DL 2017

Description matérielle : 1 volume (xviii-277 pages) : illustrations, graphiques, tableaux ; 24 cm

ISBN : 978-2-12-465620-2

EAN : 9782124656202

Classification décimale Dewey : 658.401 3

Note sur les bibliographies et les index : Bibliographie p. [275]-277

Résumé ou extrait : La 4e de couv. indique : "À force de confusions et de contresens, la démarche qualité a fini par acquérir une mauvaise réputation... Confusion entre démarche qualité et certification, excès de méthode aboutissant à des «usines à gaz», coûts engendrés... Autant de reproches récurrents auxquels Michel Bellaïche répond point par point, démontrant que bien souvent, ces freins sont dus à une formation insuffisante et à une mauvaise interprétation des textes. Une fois la compétence acquise, les résultats positifs ne tardent pas à se faire sentir, surtout si l'on considère qu'après tout, la fameuse démarche «processus» est essentiellement une question de bon sens. Dans cette nouvelle édition, Michel Bellaïche fait une large place aux modèles qui ont émergé ces dernières années, principalement la démarche Lean et la responsabilité sociétale, et démontre clairement la complémentarité entre qualité, Lean et RSE, aboutissant ainsi à une véritable harmonie profitable à l'entreprise, à ses collaborateurs et à ses clients. Il prend pleinement en compte la nouvelle version 2015 de l'ISO 9001, et en particulier les aspects «partie prenante» et «gestion des risques». Manager par la qualité, qu'est-ce que c'est ? Essentiellement s'approprier outils et méthodes de la démarche, la comprendre vraiment et la mettre au service de l'entreprise. Ce livre, riche en retours d'expérience, aidera managers et décideurs à réconcilier qualité et «vraie vie» de l'entreprise."

Sujet - Nom commun : Norme ISO 9001 -- France

Assurance qualité -- France

Services -- France -- Qualité -- Contrôle