



La qualité pour développer son entreprise dans un environnement incertain et chaotique

Yvon MOUGIN CAP ENTREPRISE

5 rue Parguez 25000 Besançon

T. 06 07 63 31 51

Mail. yvon.mougin@cap-entreprise.com

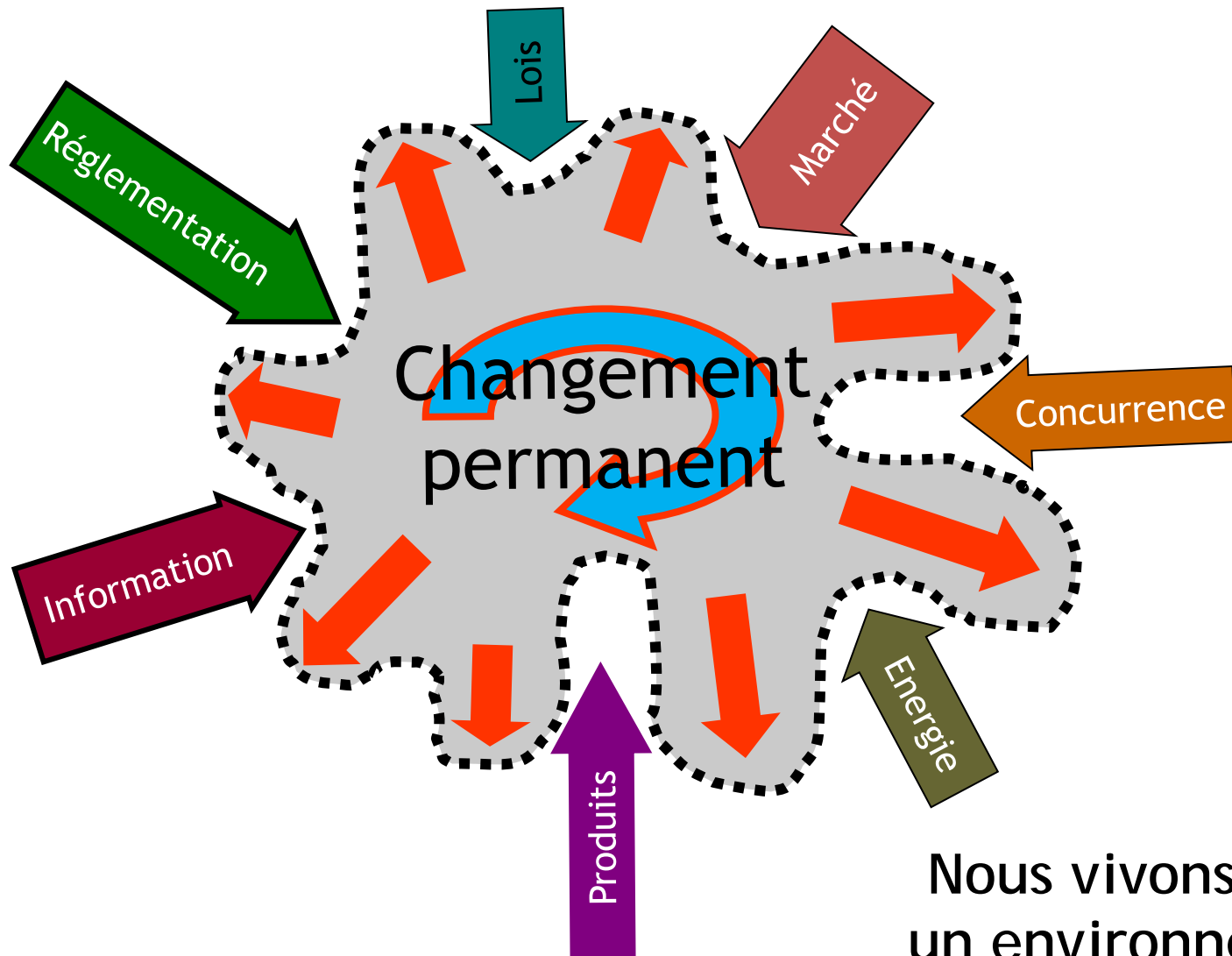
Site www.cap-entreprise.com

Blog <http://yvonmougin.blogspot.com>

Notre environnement socioéconomique

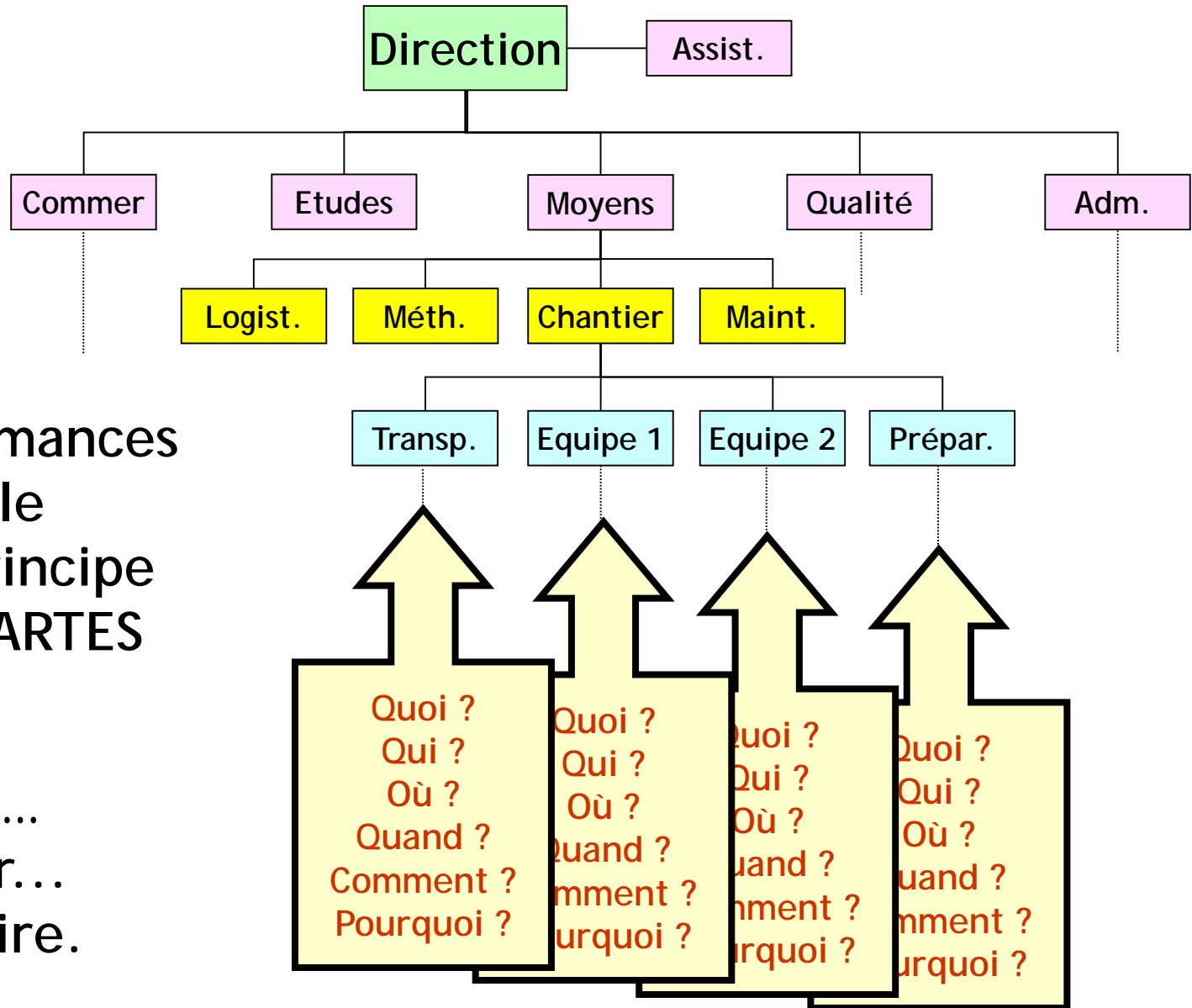
Le monde d'autrefois





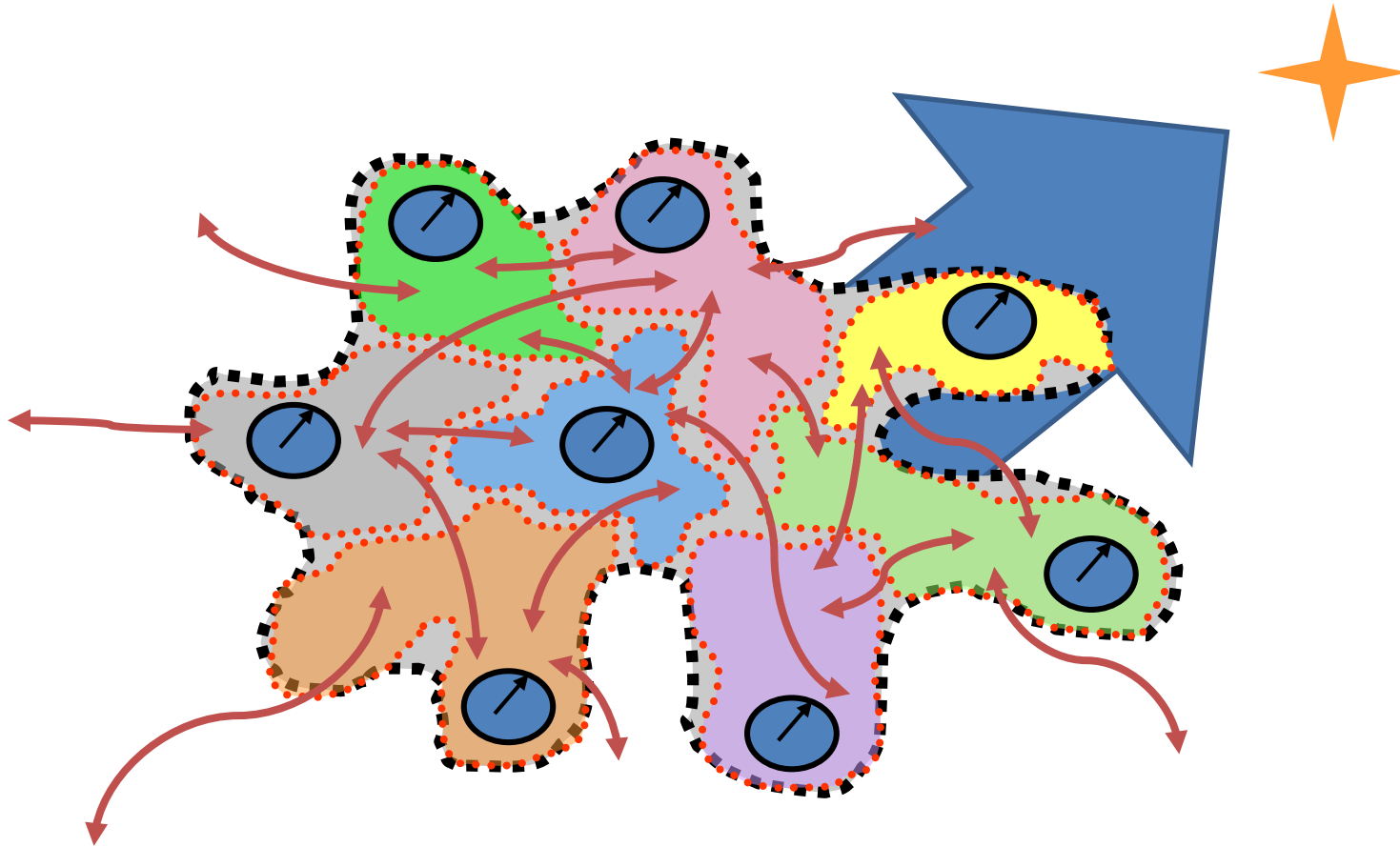
Nous vivons dans
un environnement
socioéconomique variable

La fin des organisations analytiques



Les performances
selon le
second principe
de DESCARTES

Diviser...
Analyser...
Reproduire.



Une finalité précise partagée
Des principes et des valeurs servant de cadre
Des composantes indépendantes et corrélées
De l'initiative et des comportements responsables

Concept et principes du management de la qualité

Norme ISO 9000

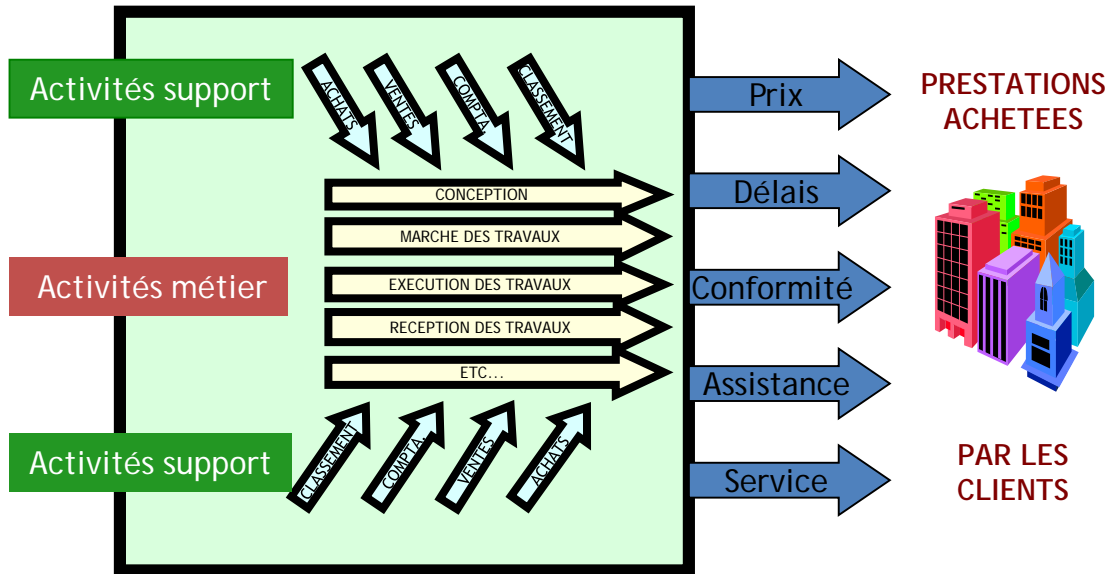
Les concepts et principes de management de la qualité décrits dans la présente Norme internationale offrent à l'organisme la possibilité de relever les défis d'un environnement profondément différent de celui qui existait ces dernières décennies. Le contexte dans lequel opère à présent un organisme est caractérisé par une évolution accélérée, une mondialisation des marchés et l'émergence du savoir et de la connaissance en tant que ressource principale.

Un organisme axé sur la qualité favorise une culture se traduisant par un comportement, des attitudes, des activités et des processus qui fournissent de la valeur par la satisfaction des besoins et attentes des clients et autres parties intéressées pertinentes.

0.1 Généralités

L'adoption d'un système de management de la qualité relève d'une décision stratégique de l'organisme qui peut l'aider à améliorer ses performances globales et fournir une base solide à des initiatives permettant d'assurer sa pérennité.

Le management de la qualité

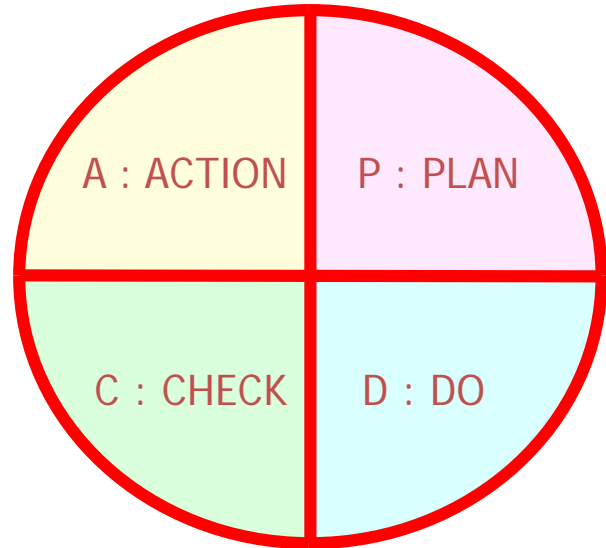


Garantir la conformité aux exigences

C'est l'objectif numéro **1**

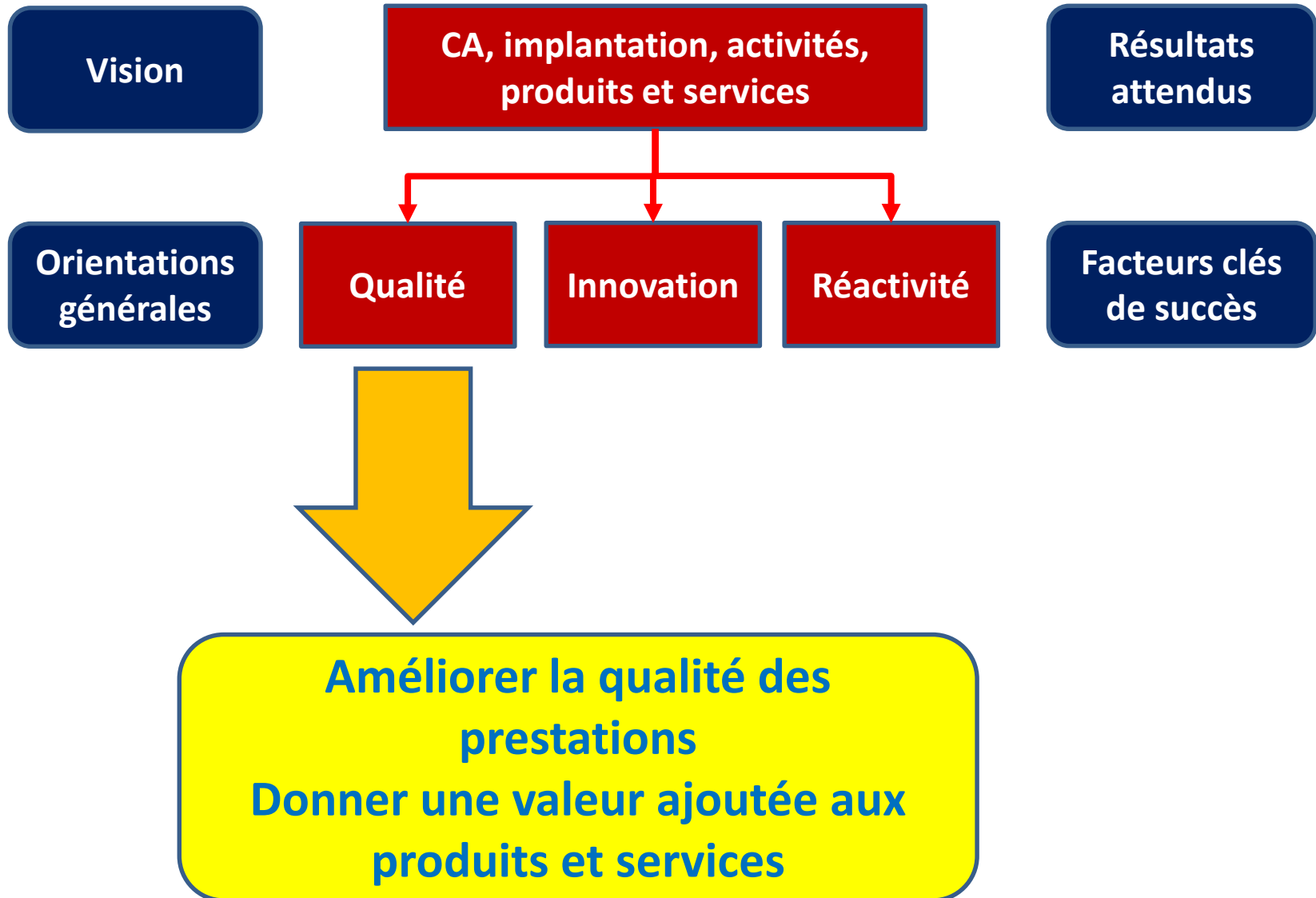
Améliorer en permanence

C'est l'objectif numéro **2**

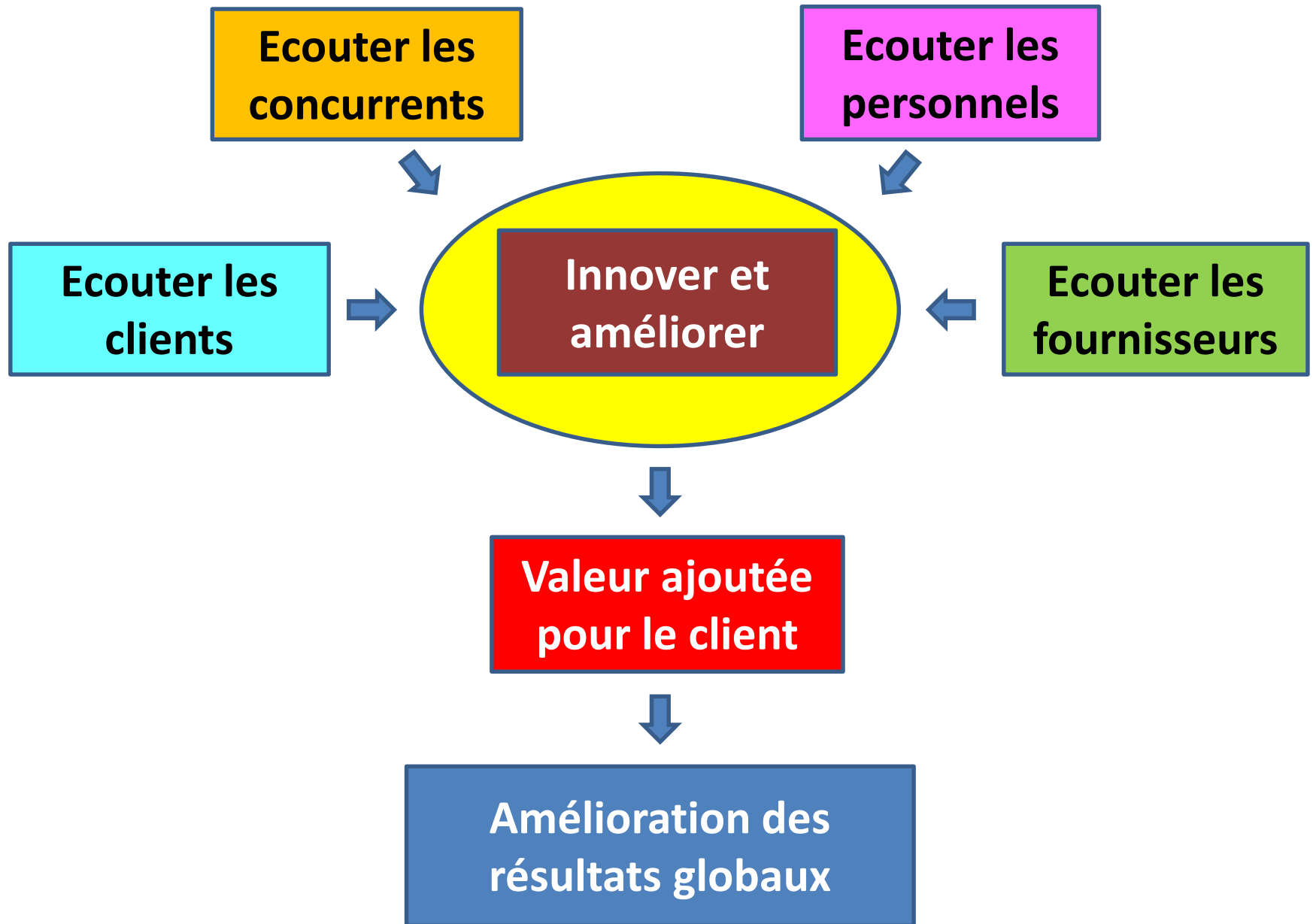


Le futur et la stratégie

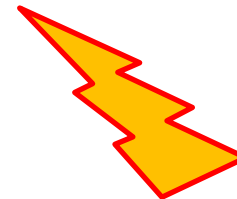
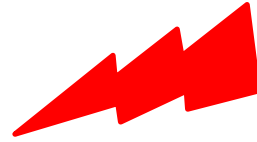
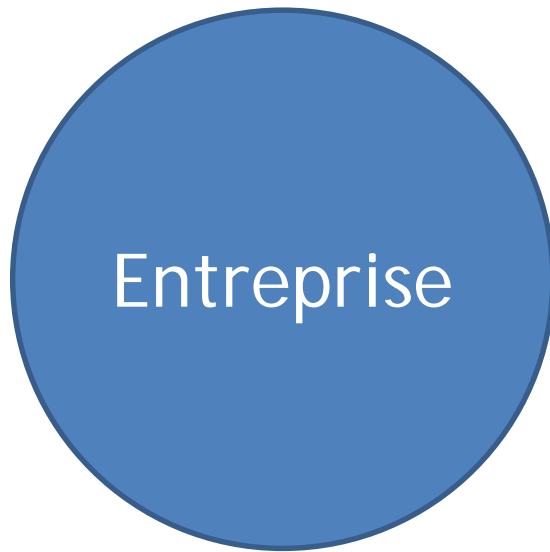
Vision, stratégie et politique



L'amélioration des prestations

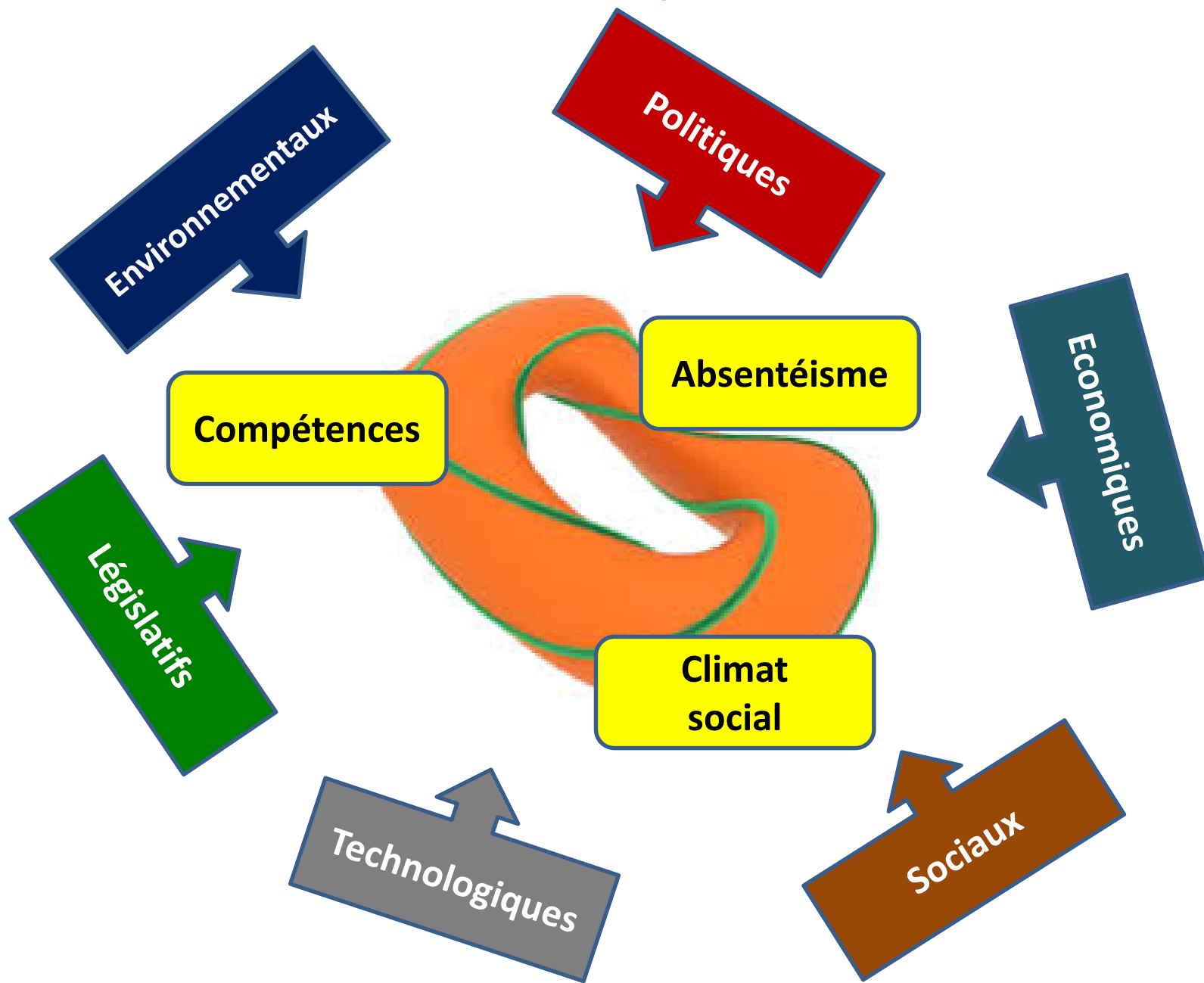


L'approche par les risques

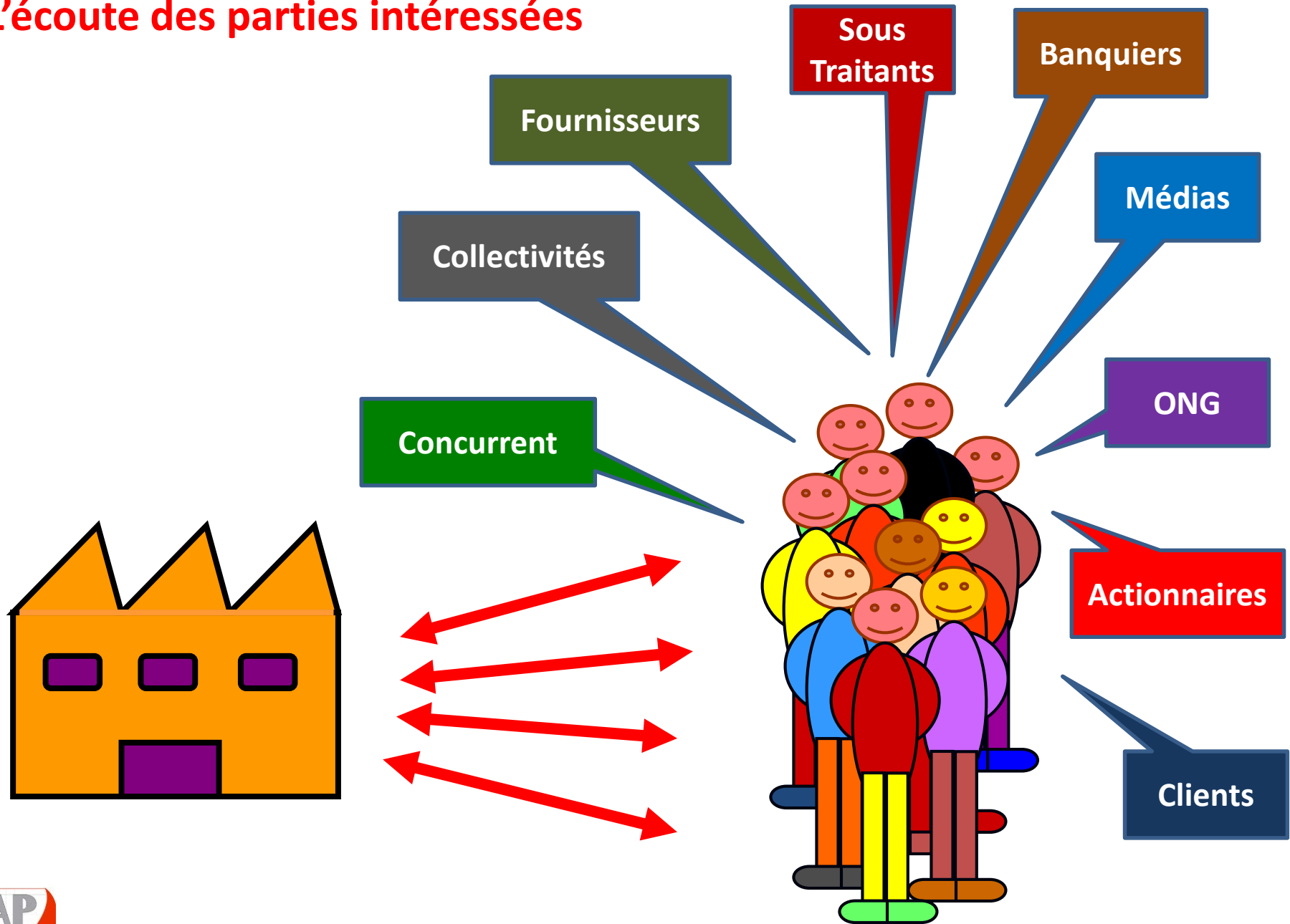


Les risques à traiter sont ceux relatifs
aux résultats attendus

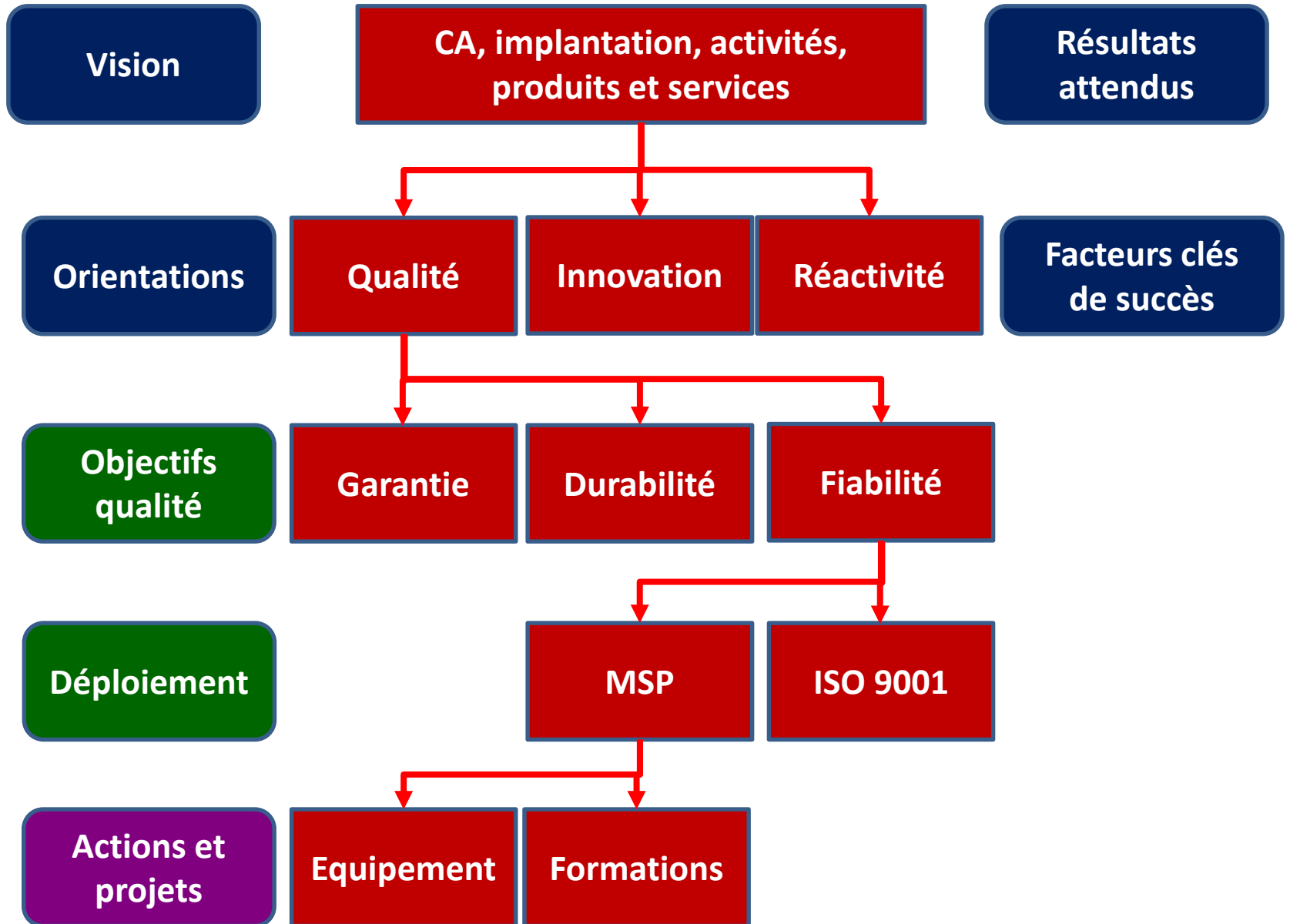
La surveillance du contexte et des enjeux influents



L'écoute des parties intéressées

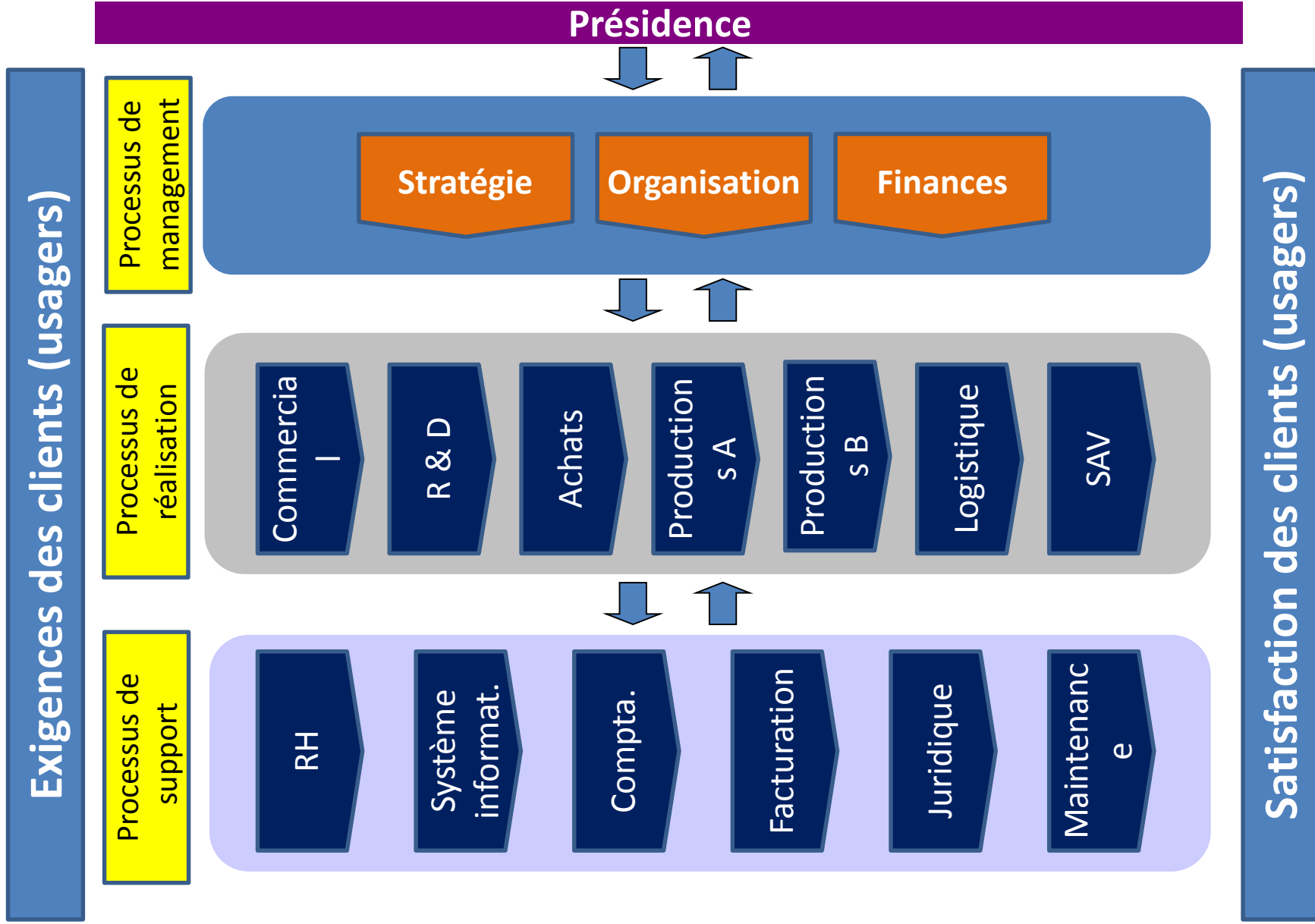


Politique, objectifs et stratégie

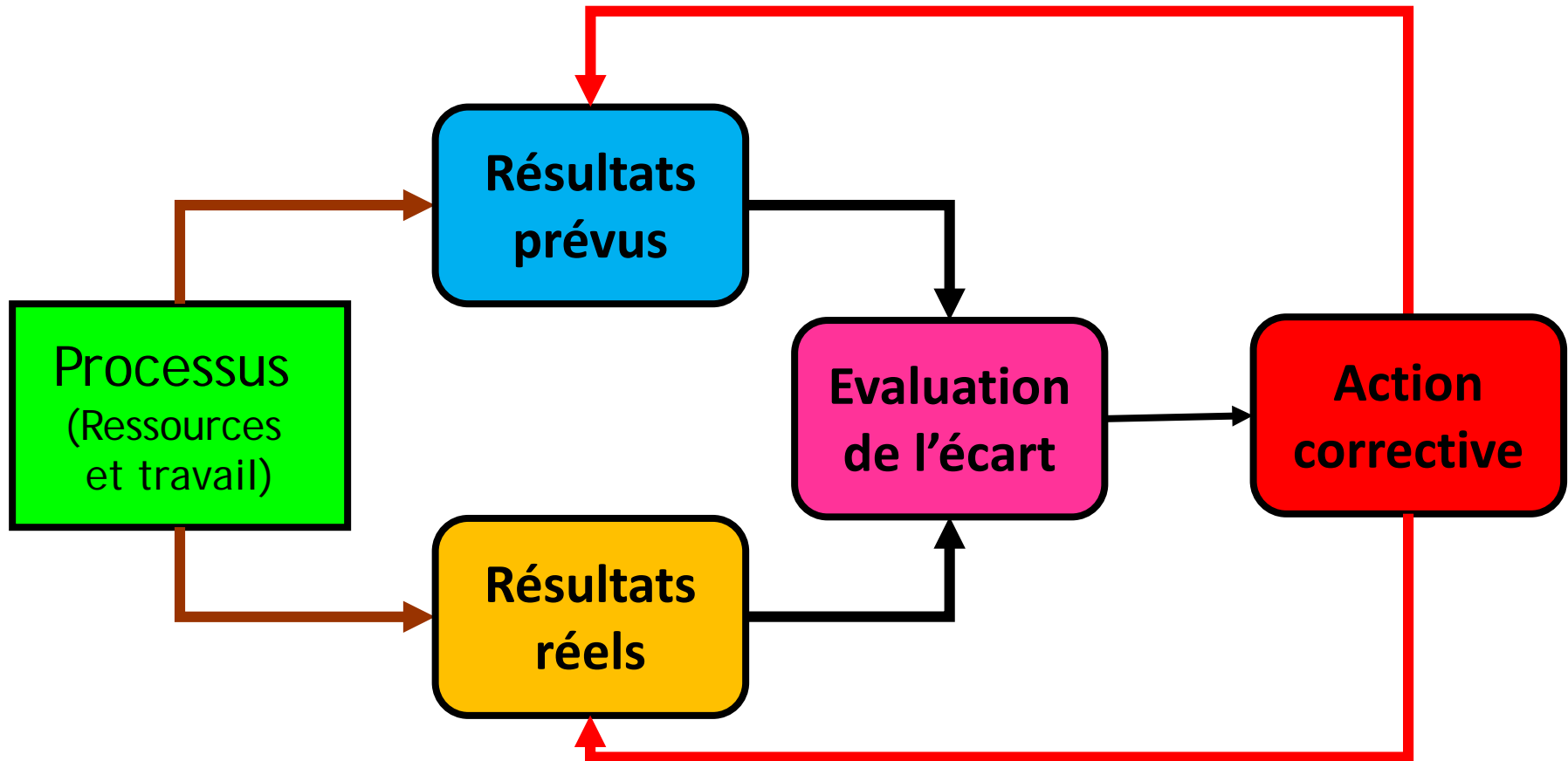


Le présent et l'opérationnel

La détermination des processus



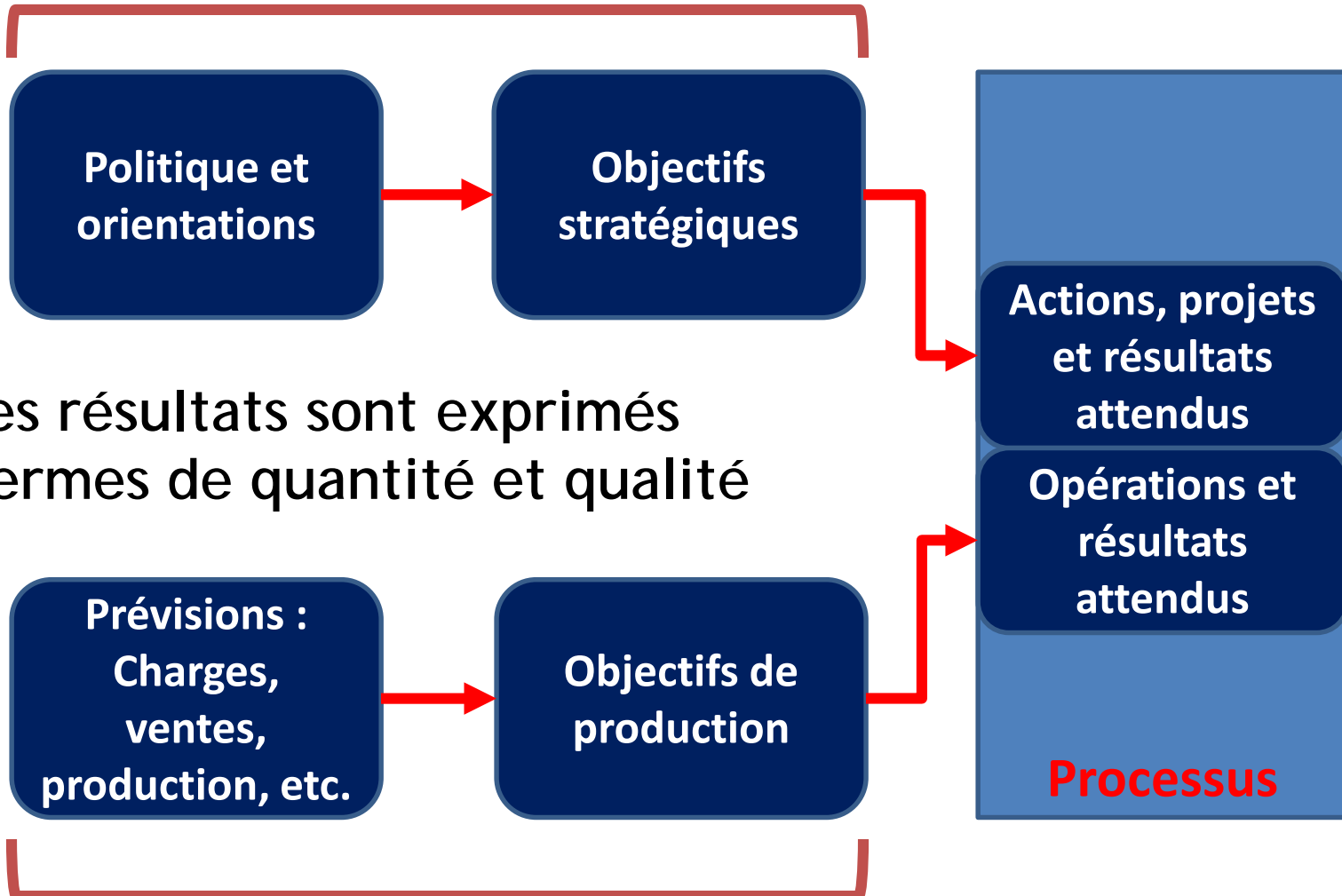
Les opérations



Comparer ce qui est prévu à ce qui est réalisé
et réagir en cas d'écart

Les résultats attendus

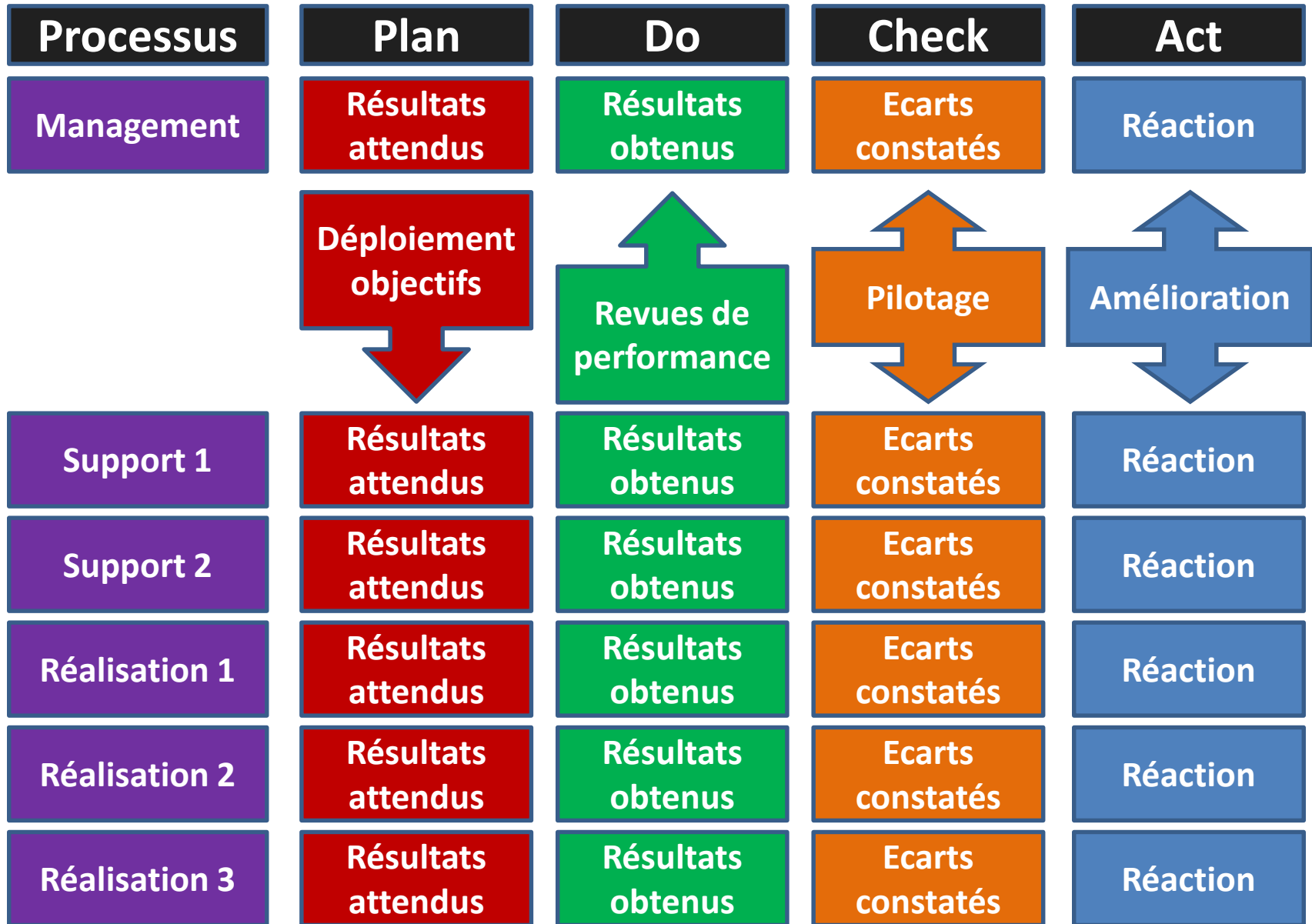
A long terme



Les résultats sont exprimés en termes de quantité et qualité

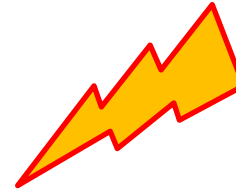
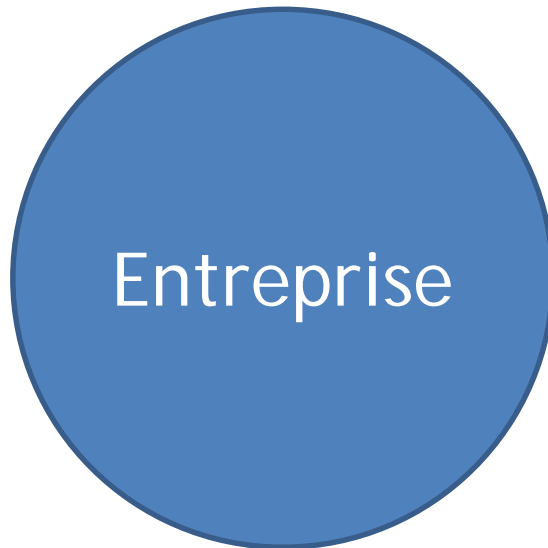
A court terme

La planification et le cycle PDCA



L'approche par les risques dans les processus

Les risques à traiter
sont encore ceux relatifs
aux résultats attendus

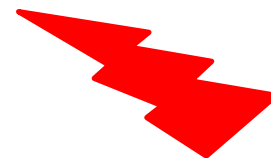


Risques
Stratégiques :

Enjeux
Ecoute PI



Risques
Economiques :
Résultats



Risques
Qualité :
Produits
Services

La clé du succès :

**Avoir toujours
un coup d'avance
grâce à la qualité**

**Cet exposé est essentiellement
tiré de l'ouvrage d'Yvon Mouglin**

**« La qualité 2015, c'est facile.
Comprendre les évolution
de la norme EN ISO 9001 »**

**Publié aux éditions AFNOR
en octobre 2015**

Bibliographie

Yvon MOUGIN

La cartographie des processus. Maîtriser les interfaces. 2002

Les nouvelles pratiques de l'audit qualité interne. 2003

Prix spécial du prix du livre Qualité et Performance 2003

Processus, les outils d'optimisation de la performance. 2003

Manager durablement dans l'efficacité. 2004

Prix spécial du prix du livre Qualité et Performance 2005

La qualité c'est facile, j'en fais tous les jours. 2005

Quel avenir pour les responsables qualité ? 2006

Prix spécial du prix du livre Qualité et Performance 2007

KIT prêt à l'emploi

Publication bimestrielle AFNOR dès septembre 2006

La performance, soyez tranquille je la surveille de près. 2007

Prix spécial du prix du livre Qualité et Performance 2008

Les nouvelles pratiques de l'audit interne de management QSEP.
2008/2012

Les performances de la fonction qualité. 2009

Co-écriture avec David AUTISSIER et Jacques SEGOT

Vive l'entreprise vive nous ! 2009

Petit guide impertinent de l'audit interne. 2010

Co-écriture avec Sylvie Vermot et Serge Guillemin

Les services à la personne. Amour et management. Le secret de
la qualité. 2011

Co-écriture avec Isabelle Aviet

Réinventer ses processus. 2012

La qualité 2015, c'est facile -

Comprendre les évolution de la norme EN ISO 9001/2015