

LES PRINCIPES DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Les **principes de management de la qualité** sont un ensemble de valeurs, de règles, de normes et de convictions fondamentales, considérées comme justes et susceptibles de servir de base au management de la qualité.

Les principes de management de la qualité peuvent servir de base pour guider l'amélioration des performances d'un organisme.

Ils ont été élaborés et actualisés par les experts internationaux de l'ISO, chargé de l'élaboration et de la mise à jour des normes ISO relatives au management de la qualité.

Nous avons **Sept principes de management de la qualité** qui peuvent être utilisés pour mener l'organisme vers de meilleures performances.

1. **Orientation client**
2. **Leadership**
3. **Implication du personnel**
4. **Approche processus**
5. **Amélioration**
6. **Prise de décision fondée sur des preuves**
7. **Management des relations avec les parties intéressées**

1. Orientation Client



Énoncé

Le principal objectif du management de la qualité est de satisfaire aux exigences des clients et de s'efforcer d'aller au-devant de leurs attentes.

Fondement

Des performances durables sont obtenues lorsqu'un organisme obtient et conserve la confiance des clients et des autres parties intéressées dont il dépend. Chaque aspect de l'interaction avec les clients offre une opportunité de créer plus de valeur pour le client. Comprendre les besoins présents et futurs des clients et des autres parties intéressées contribue aux performances durables d'un organisme.

1. Orientation Client



Actions possibles

- Identifier les clients directs et indirects pour lesquels l'organisme est créateur de valeur
- Ecouter les clients pour identifier leurs besoins et attentes
- Comprendre les besoins et attentes, présents et futurs, des clients
- Lier les objectifs de l'organisme aux besoins et attentes des clients
- Communiquer les besoins et attentes des clients à tous les niveaux de l'organisme
- Planifier, concevoir, développer, produire, fournir et supporter les produits et services de manière à répondre aux besoins et attentes des clients
- Mesurer et surveiller la satisfaction du client et prendre les mesures appropriées
- Déterminer les besoins et attentes des parties intéressées susceptibles d'avoir une incidence sur la satisfaction du client et prendre les mesures appropriées
- Gérer activement les relations avec les clients afin d'obtenir des performances durables

2. Leadership



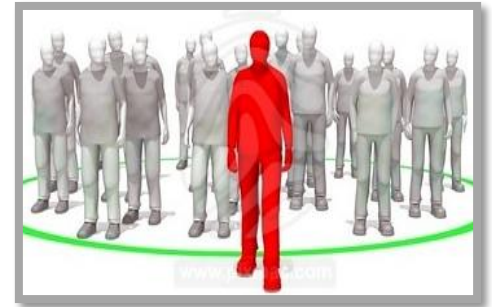
Énoncé

À tous les niveaux, les dirigeants établissent la finalité et les orientations et créent des conditions dans lesquelles le personnel est impliqué pour atteindre les objectifs qualité de l'organisme.

Fondement

L'établissement de la finalité et des orientations et l'implication du personnel permettent à un organisme d'aligner ses stratégies, politiques, processus et ressources afin d'atteindre ses objectifs.

2. Leadership



Actions possibles

- Communiquer la mission, la vision, la stratégie, les politiques et les processus de l'organisme au sein de l'organisme et à tous les niveaux
- Créer et soutenir des valeurs partagées, des modèles de comportement en termes d'équité et d'éthique à tous les niveaux de l'organisme
- Établir une culture de confiance et d'intégrité
- Encourager l'engagement dans la qualité à tous les niveaux de l'organisme
- S'assurer que les dirigeants, à tous les niveaux, sont des exemples positifs pour le personnel de l'organisme
- S'assurer que le personnel dispose des ressources, de la formation et de l'autorité nécessaires pour agir de façon responsable
- Motiver, encourager et reconnaître la contribution du personnel

3. Implication du personnel



Énoncé

Un personnel compétent, habilité et impliqué à tous les niveaux de l'organisme est essentiel pour améliorer sa capacité à créer et fournir de la valeur.

Fondement

Pour gérer un organisme de façon efficace et efficiente, il est important de respecter et d'impliquer l'ensemble du personnel à tous les niveaux et de respecter chaque personne individuellement. La reconnaissance, l'habilitation et l'amélioration des compétences facilitent l'implication du personnel dans l'atteinte des objectifs qualité de l'organisme.

3. Implication du personnel



Actions possibles

- Communiquer avec le personnel pour faciliter la compréhension de l'importance de leur contribution individuelle
- Encourager la collaboration à tous les niveaux de l'organisme
- Faciliter les discussions ouvertes et le partage des connaissances et de l'expérience
- Permettre au personnel de déterminer les freins dans l'atteinte des performances et de prendre des initiatives sans crainte
- Identifier et reconnaître la contribution, l'apprentissage et l'amélioration du personnel
- Permettre une auto-évaluation des performances par rapport à des objectifs personnels
- Réaliser des enquêtes afin d'évaluer la satisfaction du personnel, communiquer les résultats et prendre les décisions appropriées.

4. Approche processus



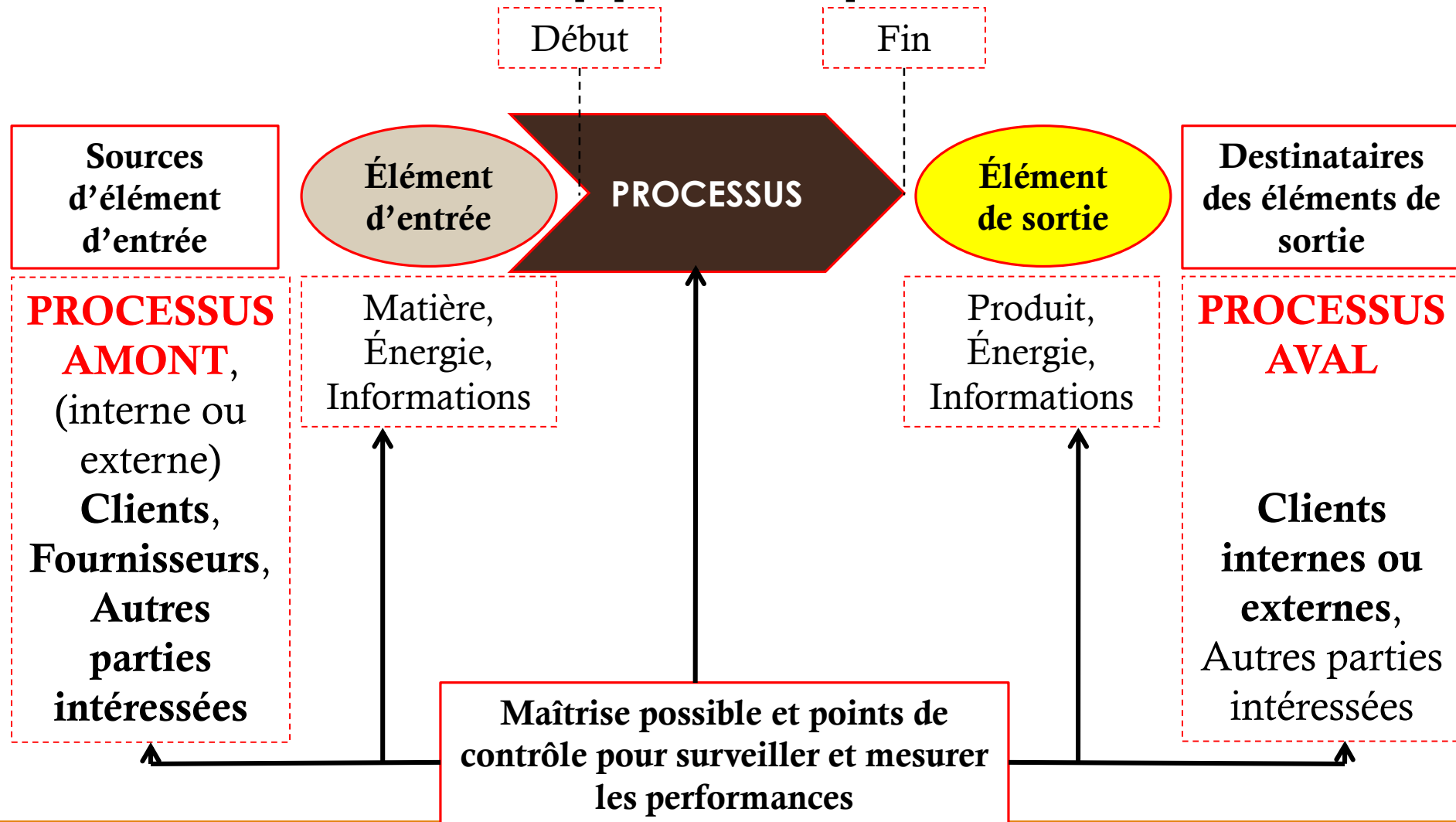
Énoncé

Des résultats cohérents et prévisibles sont obtenus de manière plus efficace et efficiente lorsque les activités sont comprises et gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système cohérent.

Fondement

Le système de management de la qualité (SMQ) est constitué de processus corrélés. Comprendre comment des résultats sont obtenus par ce système permet à un organisme d'optimiser le système et ses performances.

4. Approche processus



4. Approche processus



Actions possibles

- Définir les objectifs du système et les processus nécessaires pour les atteindre
- Définir les autorités, les responsabilités et les obligations relatives au management des processus
- Comprendre les capacités de l'organisme et déterminer les contraintes en matière de ressources avant d'agir
- Déterminer les interdépendances entre processus et analyser l'effet des modifications de processus individuels sur l'ensemble du système
- Gérer les processus et leurs interrelations comme un système pour atteindre les objectifs qualité de l'organisme de manière efficace et efficiente
- S'assurer de la disponibilité des informations nécessaires pour mettre en œuvre et améliorer les processus et pour surveiller, analyser et évaluer les performances du système dans son ensemble
- Gérer les risques susceptibles d'avoir une incidence sur les éléments de sortie des processus et les résultats globaux du SMQ

5. Amélioration



Énoncé

Le succès d'un organisme repose sur une volonté constante d'amélioration.

Fondement

L'amélioration est essentielle pour qu'un organisme conserve ses niveaux de performance actuels, réagisse à toute variation du contexte interne et externe et crée de nouvelles opportunités.

5. Amélioration

Actions possibles

- Encourager la définition d'objectifs d'amélioration à tous les niveaux de l'organisme
- Instruire et former le personnel à tous les niveaux sur la façon d'appliquer les outils et méthodes de base pour atteindre les objectifs d'amélioration
- S'assurer que le personnel est compétent pour promouvoir et réaliser avec succès les projets d'amélioration
- Développer et déployer des processus pour mettre en œuvre les projets d'amélioration à tous les niveaux de l'organisme
- Suivre, passer en revue et auditer la planification, la mise en œuvre, la réalisation et les résultats des projets d'amélioration
- Prendre en compte l'amélioration dans le développement de produits, de services et de processus, nouveaux ou modifiés
- Identifier et reconnaître l'amélioration



5. Amélioration

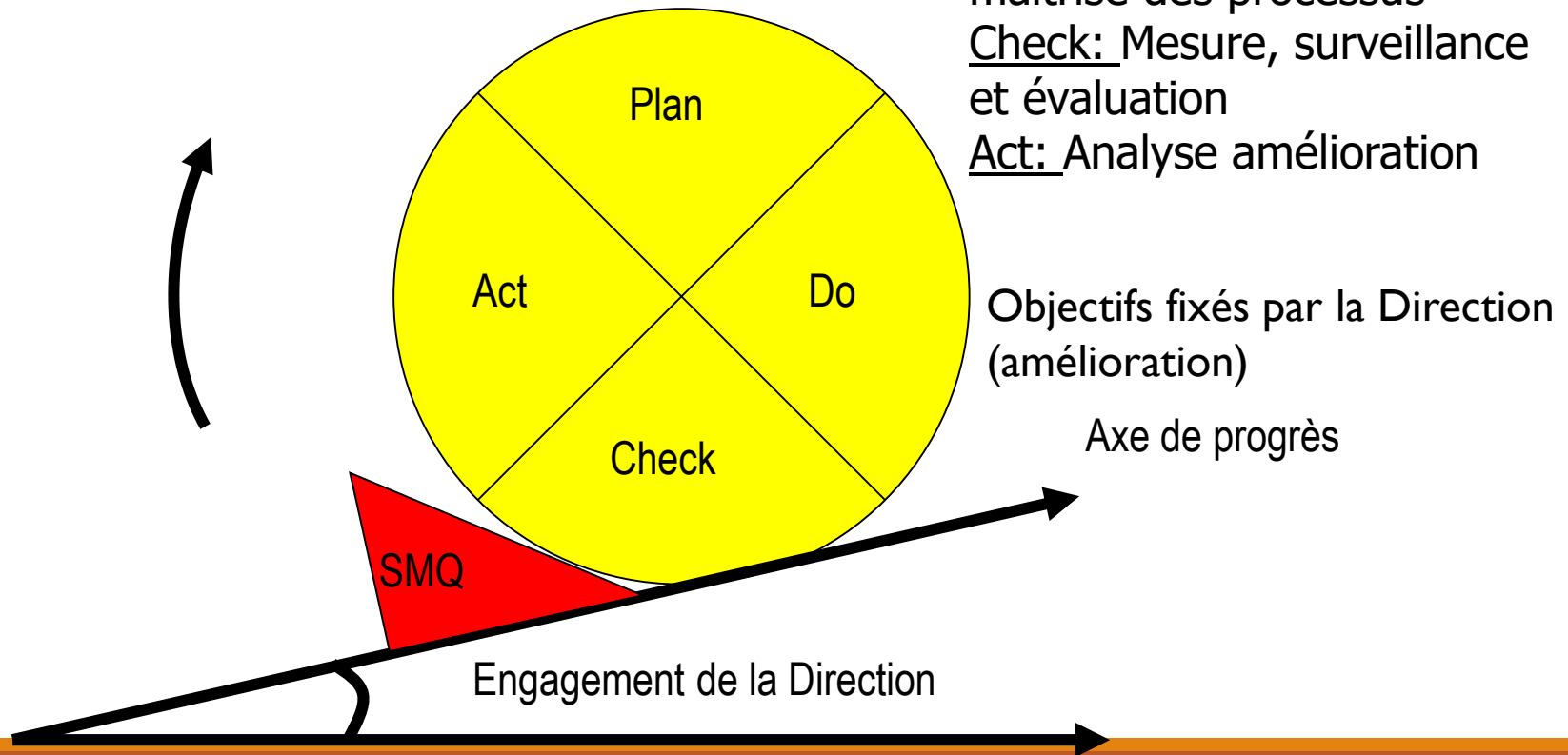
L'amélioration continue des produits, processus et système est un objectif mobilisateur dans l'organisme

Plan: Définition Processus

Do: Mise en œuvre et maîtrise des processus

Check: Mesure, surveillance et évaluation

Act: Analyse amélioration



6. Prise de décision fondée sur des preuves

Énoncé

Les décisions fondées sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont davantage susceptibles de produire les résultats escomptés.

Fondement

La prise de décision peut être un processus complexe et elle comporte toujours une certaine incertitude. Elle implique souvent de multiples types et sources de données d'entrée, ainsi que leur interprétation qui peut être subjective. Il est important de comprendre les relations de cause à effet et les conséquences involontaires possibles.

L'analyse des faits, des preuves et des données conduit à une plus grande objectivité et à une plus grande confiance dans la prise de décision.



6. Prise de décision fondée sur des preuves



Actions possibles

- Déterminer, mesurer et surveiller des indicateurs clés pour démontrer les performances de l'organisme
- Assurer la disponibilité de toutes les données nécessaires auprès des personnes concernées
- S'assurer que les données et les informations sont suffisamment exactes, fiables et sûres
- Analyser et évaluer les données et les informations à l'aide de méthodes appropriées
- S'assurer, si nécessaire, que les personnes sont compétentes pour analyser et évaluer les données
- Prendre des décisions et entreprendre des actions fondées sur des preuves, tout en tenant compte de l'expérience et de l'intuition

7. Management des relations avec les parties intéressées



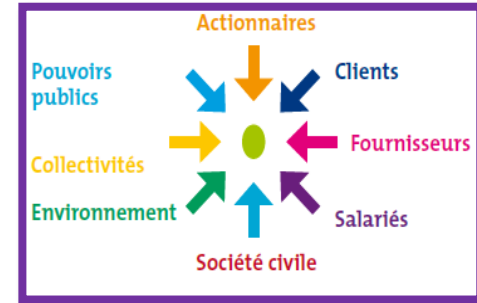
Énoncé

Pour obtenir des performances durables, les organismes gèrent leurs relations avec les parties intéressées pertinentes, telles que les fournisseurs.

Fondement

Les parties intéressées ont une influence sur les performances d'un organisme. Des performances durables sont plus susceptibles d'être obtenues lorsque l'organisme gère ses relations avec toutes les parties intéressées de manière à optimiser leur impact sur ses performances. La gestion des relations avec ses réseaux de prestataires et de partenaires a une importance particulière.

7. Management des relations avec les parties intéressées



Actions possibles

- Identifier les parties intéressées pertinentes (telles que prestataires, partenaires, clients, investisseurs, employés ou la société dans son ensemble) et leur relation avec l'organisme
- Identifier et hiérarchiser les relations avec les parties intéressées qui doivent être gérées
- Établir des relations qui équilibrent les gains à court terme et les considérations à long terme
- Mettre en commun et partager les informations, l'expertise et les ressources avec les parties intéressées pertinentes
- Mesurer les performances et assurer, le cas échéant, un retour d'information sur les performances aux parties intéressées afin d'accroître les initiatives en matière d'amélioration
- Mettre en place une collaboration en matière d'activités de développement et d'amélioration avec les prestataires, les partenaires et les autres parties intéressées
- Encourager et reconnaître les améliorations et les résultats obtenus par les prestataires et les partenaires