

Sommaire

Publications de Gilles Barouch dans le domaine du management de la qualité.....	IX
Note de l'éditeur	XI
Préface	XIII
Introduction	XV
1 L'origine d'une révolution managériale	1
1.1 Les origines – Bref rappel historique	1
1.2 Les normes ISO 9000 : d'une vision procédurale à une vision managériale	8
2 Le sens du management par la qualité : les principes	15
2.1 L'orientation client : un sens clair et partagé des finalités de l'organisation	16
2.2 <i>Leadership</i> (responsabilité et engagement de la direction).....	18
2.3 Implication du personnel	19
2.4 Quatre principes suivants définissant les méthodes générales permettant de réaliser la performance durable.....	21
2.5 La multiplication des méthodes qualité partielles	30
2.6 Le management de la qualité totale, facteur d'intégration	31

3	Les traits distinctifs du management par la qualité	37
3.1	L'amélioration continue.....	38
3.2	La démarche expérimentale de la philosophie pragmatique	39
3.3	Le management des processus.....	43
3.4	Le management des systèmes	43
4	Les inquiétudes suscitées par les démarches qualité et les réponses à leur apporter	49
4.1	Le management par la qualité est-il rentable ?.....	50
4.2	Le changement qualité est-il complexe à réaliser ?.....	54
4.3	Le management par la qualité néglige-t-il l'adaptation aux spécificités culturelles de l'organisme ?.....	55
4.4	Le changement culturel requis par le management de la qualité est-il difficile à réaliser ?.....	56
4.5	Le management de la qualité favorise-t-il la bureaucratisation ?.....	58
4.6	Le management par la qualité est-il une approche trop mécaniste ?.....	59
4.7	L'adoption du management de la qualité risque-t-elle de réduire l'innovation organisationnelle ?.....	60
4.8	Le management par la qualité a-t-il des effets négatifs sur les personnels ?.....	61
4.9	La terminologie utilisée par le management de la qualité est-elle source de confusion ?.....	64
4.10	Le management par la qualité est-il une mode ?.....	66
4.11	Le management par la qualité n'est-il qu'une façade ?.....	67
4.12	Les causes des difficultés recensées	68
4.13	Conclusion	69
5	Le retour d'investissement du management par la qualité.....	73
5.1	Les plus-values du management par la qualité.....	74
5.2	Le coût (total) de la qualité	77
5.3	Le retour sur investissement du management par la qualité.....	79
5.4	Combien coûte la qualité en pratique ?.....	82

6	La responsabilité du dirigeant	89
6.1	Typologie des attitudes des dirigeants face aux démarches qualité et conséquences de ces attitudes.....	90
6.2	Le lien entre le manque d'engagement des dirigeants et l'échec des démarches qualité	91
6.3	Le lien entre le non-respect des bonnes pratiques et l'échec des démarches qualité	93
6.4	Les actions marquant l'engagement du dirigeant	94
6.5	Les premières actions à mettre en œuvre	98
7	Réussir le changement qualité : le traitement de la « résistance au changement »	103
7.1	Le type de changement requis par le management par la qualité.....	104
7.2	La résistance correspondant à des besoins individuels ou collectifs à satisfaire.....	107
7.3	Les résistances causées par la « rationalité limitée » des individus et des groupes.....	109
8	Réussir le changement qualité : le plan qualité	111
8.1	Le choix d'une stratégie de changement	111
8.2	L'ordonnancement des premières étapes du changement	113
8.3	L'organisation qualité.....	116
8.4	Les mesures d'accompagnement	119
8.5	Le plan qualité global	121
8.6	Comment relancer une démarche qualité qui s'essouffle	121
	Conclusion générale	127
	Postface	129
	Annexes	131
	Annexe I Liste de coûts de la qualité.....	131
	Annexe II Exemple de charte de bon usage des indicateurs.....	133
	Références	137
	Guides pratiques de mise en œuvre d'outils du management par la qualité	143
	Associations de management de la qualité	145
	Remerciements	147