

Certification qualité *utile*



Christian Doucet bouscule les idées reçues et prend le contre-pied de la mise en œuvre habituelle de la certification qualité. En effet, la certification ISO 9000 est souvent une démarche lourde, coûteuse, peu rentable, axée sur le formalisme... Plus de 80% des entreprises considèrent que la qualité est un centre de coût et non un centre de profit.

Voici un livre qui renouvelle la façon de concevoir et de conduire une démarche de certification qualité. Il répond aux préoccupations des dirigeants qui s'interrogent sur l'orientation à donner à la démarche qualité pour qu'elle soit rentable à court terme.

Christian DOUCET

Polytechnicien et sup'Aéro, ancien cadre supérieur puis maintenant consultant indépendant, Christian Doucet a accumulé une expérience au cours de plus de 300 missions à ce jour. C'est cette expérience qu'il apporte dans ce livre.

Un livre que les dirigeants vont faire lire à leur responsable qualité !

- **Comment mieux rentabiliser la démarche de certification qualité ?**
- **Comment en faire un levier pour développer les ventes ?**
- **Comment éviter le formalisme inutile et les réactions de rejet ?**
- **Comment intégrer de façon dynamique la qualité au fonctionnement quotidien de l'entreprise ?**

L'auteur adopte un point de vue résolument opérationnel ; il montre comment utiliser la démarche qualité pour focaliser l'attention sur la satisfaction des clients, développer l'efficacité, la rentabilité, le CA.

Il reprend de façon précise les composantes de la démarche qualité : stratégie qualité, assurance de la qualité, structure documentaire, organisation et gestion de la qualité, indicateurs, audits, résolution de problème, qualité globale... L'ouvrage sort des sentiers battus et permet de redonner du sens et du bon sens à la démarche qualité et à la certification.

www.insep.com



INSEP CONSULTING
Éditions



9 782914 006385

INSEP

Certification qualité utile

C. DOUCET

Christian DOUCET

Certification qualité *utile*

Sortir du formalisme

Recentrer la qualité sur
le développement de l'entreprise

INSEP CONSULTING
Éditions

Prix : 33 euros

ISBN : 2-914006-38-1
ISSN : 0291-6770

Sommaire

Partie 1 - Le bilan

- Chapitre 1 - Un marché de plus en plus exigeant...
- Chapitre 2 - Le côté négatif
- Chapitre 3 - Analysons les causes...
- Chapitre 4 - Comment s'y prendre ?

Partie 2 - Les concepts détaillés et leur mise en oeuvre

- Chapitre 1 - Introduction
- Chapitre 2 - Terminologie
- Chapitre 3 - La stratégie qualité ou « *Comment gagner des clients grâce à la qualité* »
- Chapitre 4 - L'amélioration et l'optimisation de l'organisation interne
- Chapitre 5 - L'organisation et la gestion de la qualité
- Chapitre 6 - Qualité et management

Partie 3 - La démarche qualité ou comment améliorer avec ordre et méthode

- Chapitre 1 - Introduction
- Chapitre 2 - Les étapes de la démarche
- Chapitre 3 - Le diagnostic « *fonctionnel* » ou diagnostic des dysfonctionnements et des solutions possibles
- Chapitre 4 - Le lancement de la démarche
- Chapitre 5 - La phase d'amélioration
- Chapitre 6 - L'audit de certification
- Chapitre 7 - La vie après la certification
- Chapitre 8 - Les démarches de mise à niveau
- Chapitre 9 - Les démarches qualité, Environnement, Hygiène et Sécurité intégrées
- Chapitre 10 - Exemples de démarches
- Chapitre 11 - Le rôle et le choix d'un consultant
- Chapitre 12 - En conclusion : faut-il se faire certifier ou non ? Quels délais ?

Partie 4 - Tableau récapitulatif de la norme ISO 9001:2000

Certification qualité *utile*

Christian DOUCET

Voici un livre qui met la certification qualité à sa juste place. En effet, on reproche souvent à la démarche de certification d'être lourde, coûteuse, avec trop de formalisme et un effet incertain sur la satisfaction du client. La qualité a donc du mal à trouver aujourd'hui son chemin dans l'entreprise. Elle doit prouver comme tout autre moyen utilisé qu'elle contribue à créer de la valeur, qu'elle génère un retour d'investissement.

L'auteur propose une approche orientée *clients, amélioration et rentabilité* et non pas focalisée sur *les normes*. Par un langage simple et direct, une vision opérationnelle de la qualité, l'auteur propose avec réalisme les différentes voies de progrès qui s'offrent à l'entreprise. Il montre de quelle façon la qualité doit s'intégrer aux activités de l'entreprise au lieu de se surajouter à ces activités.

Un des intérêts de ce livre est de dresser un bilan sans concession de la certification en France, ce qui est rarement fait dans les ouvrages sur la qualité. Mais c'est surtout un guide pratique pour mettre en place une démarche qualité en positionnant les méthodes dans le sens de l'efficacité, du service des clients de la fidélisation. L'auteur nous fait partager sa façon d'interpréter la norme ISO 9001-2000 et montre comment traduire les exigences de façon utile. Il s'attache aussi à faire le lien avec les modes de management et la mobilisation du personnel autour d'une ambition partagée.

Ce livre intéressera plus particulièrement les dirigeants qui s'interrogent sur leur démarche qualité et qui en attendent des résultats tangibles à court terme.

Une lecture indispensable pour renouveler la dynamique de la certification qualité.