



Management de la Qualité

Enjeux de la Qualité

Mohamed Amine M'BARKI
PES ENCG Tanger

Management de la Qualité

1

Les enjeux de la qualité



1- L'enjeu vers le client



2- L'enjeu économique

3- L'enjeux humain



4- L'enjeu managérial

5- L'enjeu stratégique



6- L'enjeu commercial

7- L'enjeu technologique



Pr M.A. M'BARKI_Fév-2018

Management de la Qualité

2

1- L'enjeu vers le client

Partout l'offre excède la demande

Les sites commerciaux recensent un nombre important de magasins de bureaux.

Lequel choisir ?

Les clients sont devenu plus exigeant.

La qualité s'impose et les clients il faut :

- ✓ les satisfaire du mieux possible.
- ✓ Les fidéliser et en gagner de nouveau
- ✓ Diminue leurs réclamations,



1- L'enjeu vers le client



Le prix s'oublie, la qualité reste.

L'enjeu est de grand taille car :

un client satisfait le dit à trois personnes,
un client mécontent le dit à dix personnes



Et là, un client de perdu, ce n'est pas dix de retrouvés !



2- L'enjeu économique



Y a-t-il de réels enjeu économique à la qualité ? ou
il ne s'agit que d'une simple mode à la qualité.

Pour répondre à cette question, il faut s'interroger
d'une part,

- sur le coût de la non-qualité, et d'autre part,
- sur le coût d'obtention de la qualité (COQ).

2- L'enjeu économique



- Les gains potentiels en matière de qualité peuvent s'élever jusqu'à 20% du C.A. d'une entreprise.
- 50% du budget de fonctionnement des entreprises

^aLa qualité est un outil pour :

- diminuer des coûts ;
- augmenter de la valeur ajoutée
- améliorer les performances ;
- diminuer de la non qualité.

3- L'enjeu humain

La qualité est un état d'esprit, un comportement à adopter par tous, et il est un bon moteur pour motiver le personnel, car il permet :

- de libérer un potentiel d'initiatives ;
- de capitaliser le savoir et le savoir-faire des salariés.
- de valoriser les contributions de chacun ;
- d'améliorer les conditions de travail.
- d'associer tous le personnel au progrès de l'entreprise et au respect de la qualité ;



3- L'enjeu humain

*L'amélioration de la qualité du travail est un facteur d'accroissement de productivité.
Les gens sont libérés d'un travail négatif : la retouche.*

“ A l'ère de l'automatisation, de la robotisation et de la société d'information, la compétitivité des entreprises se joue sur l'intelligence des salariés, leur initiative, leur sens de la responsabilité et de l'anticipation ”.



3- L'enjeu humain

- Implication et motivation du personne dans la vie de l'organisation
- Formation et sensibilisation du personnel
- Meilleure emploi des ressources disponibles
- Développement des compétences et des connaissances
- Changement de l'état d'esprit et de culture.

4- L'enjeu managérial

Un système de management de la qualité a pour avantage d'instaurer une structure au sein d'une entreprise ; afin d'engendrer un gain de temps, de rendement, et de compétitivité.

Un dirigeant peut faire accepter des changements, expliquer et faire comprendre sa politique de management.

4- L'enjeu managérial

Autrefois, le management consiste à faire passer les idées des chefs dans les mains de la main d'oeuvre.

Aujourd'hui, le management est l'art de mobiliser et stimuler l'ensemble du personnel vers la satisfaction de ses clients, internes ou externes.

Hierarchie

↓

Base

Leader

+

Equipe

→

Client

Pr M.A. M'BARKI_Fév-2018 Management de la Qualité 11

5- L'enjeu stratégique

Grâce à la qualité, l'entreprise :

- ◆ fidélise ses **clients**
- ◆ réduit ses **coûts**
- ◆ dynamise son **personnel**
- ◆ améliore son **image de marque**

P
a
r
c
e
q
u
e
l
l
e

- les **connaît mieux** ;
- évite le **gaspillage**
- le **motive** autour d'un objectif d'amélioration de la qualité ;
- la **maîtrise**




Pr M.A. M'BARKI_Fév-2018 Management de la Qualité



5- L'enjeu stratégique



Si les efforts de productivité sont nécessaires pour une entreprise, ils ne sont plus suffisants pour garantir son efficacité.

$$\text{Compétitivité} = \text{Productivité} \times \text{Qualité}$$

5- L'enjeux Technologique

- Utilisation de la haute technologie
- Partage des connaissances et des technologies
- Moins de gaspillage de ressources et de matière consommable

5- L'enjeux Concurrentiels

- National et International
- Exigences élevées des clients et des autres parties intéressées
- Libre-échange
- Survie de l'entreprise
- Collaboration entre entreprises



Les enjeux de la qualité,

- Maîtriser des processus de production complexes
- Gestion des connaissances

