

2 – Les principes essentiels

2.2.1 Orientation client



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 pertinentes. 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 de l'organisme.

■ Bénéfices

Les bénéfices potentiels sont les suivants:

- augmentation de la valeur pour le client	- augmentation de la satisfaction du client
- amélioration de la fidélité du client	- élargissement du panel des clients
- augmentation des ventes et des parts de marché	- amélioration de l'image de l'organisme
- amélioration de l'activité commerciale récurrente	

2 – Les principes essentiels

2.2.2 Leadership



A 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.

- **Bénéfices**

Les bénéfices potentiels sont les suivants:

- augmentation de l'efficacité et de l'efficience à atteindre les objectifs qualité de l'organisme;	- meilleure coordination des processus de l'organisme;
- amélioration de la communication entre les différents niveaux et fonctions de l'organisme;	- développement et amélioration de la capacité de l'organisme et de son personnel à fournir les résultats escomptés.

2 – Les principes essentiels

2.2.3 Implication du personnel

Un personnel compétent, habilité et impliqué à tous les niveaux de l'organisme est essentiel pour améliorer la capacité de l'organisme 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. La reconnaissance, l'habilitation et l'amélioration des compétences facilitent l'implication du personnel dans l'atteinte des objectifs qualité de l'organisme.

■ Bénéfices

Les bénéfices potentiels sont les suivants:

- meilleure compréhension des objectifs qualité par le personnel et amélioration de la motivation à les atteindre	- amélioration du développement personnel, des initiatives et de la créativité
- plus d'implication du personnel dans les activités d'amélioration	- amélioration de la satisfaction du personnel
- amélioration de la confiance et de la collaboration à tous les niveaux de l'organisme	- amélioration de l'intérêt porté aux valeurs partagées et à la culture

2 – Les principes essentiels

2.2.4 Approche processus



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 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.

■ Bénéfices

Les bénéfices potentiels sont les suivants:

- plus grande aptitude à porter ses efforts sur les processus clés et opportunités d'amélioration

- résultats cohérents et prévisibles au moyen d'un système de processus alignés avec les orientations stratégiques

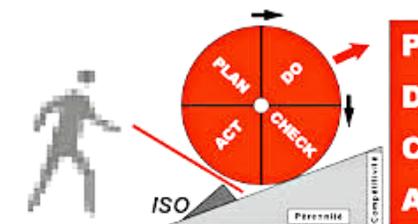
- optimisation des performances par un management efficace des processus, une utilisation efficiente des ressources et une réduction des obstacles interfonctionnels

- possibilité pour l'organisme d'assurer la confiance des parties intéressées en ce qui concerne sa cohérence, son efficacité et son efficience

2 – Les principes essentiels

2.2.5 Amélioration

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.

- Bénéfices

Les bénéfices potentiels sont les suivants:

- meilleure utilisation de l'apprentissage à des fins d'amélioration	- amélioration de la performance des processus, de la capacité de l'organisme et de la satisfaction des clients
- meilleure prise en compte de l'amélioration	- plus grande aptitude à anticiper et réagir à des risques et à des opportunités internes et externes
- accroissement de l'effort d'innovation	- amélioration de la recherche et de la détermination des causes profondes, suivies d'actions préventives et correctives



2 – Les principes essentiels

2.2.6 Prise de décision fondée sur des preuves

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.

- **Bénéfices**

Les bénéfices potentiels sont les suivants:

- accroissement de l'effort d'innovation	- amélioration des processus décisionnels
- amélioration de l'efficacité et de l'efficience opérationnelles	- plus grande aptitude à passer en revue, remettre en question et changer les opinions et les décisions
- plus grande aptitude à démontrer l'efficacité de décisions antérieures	- amélioration de l'évaluation de la performance des processus et de l'aptitude à atteindre les objectifs

2 – Les principes essentiels

2.2.7 Management des relations avec les parties intéressées

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



- **Fondement**

Les parties intéressées pertinentes 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.

- **Bénéfices**

Les bénéfices potentiels sont les suivants:

- augmentation de la capacité à créer de la valeur pour les parties intéressées par le partage des ressources, des compétences, par le management des risques liés à la qualité	- amélioration des performances de l'organisme et de ses parties intéressées pertinentes par la prise en compte des opportunités et des contraintes liées à chaque partie intéressée
- compréhension commune des objectifs et des valeurs par les parties intéressées	- meilleure gestion de l'approvisionnement assurant un flux stable de produits et services