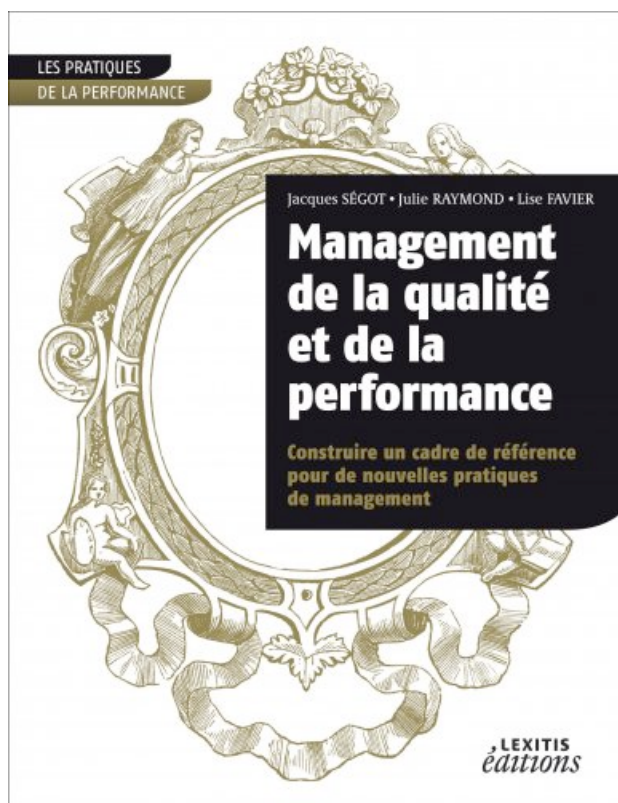




Jacques SÉGOT – Julie RAYMOND – Lise FAVIER

Management de la qualité et de la performance

Construire un cadre de référence pour de nouvelles pratiques de management



Le management de la qualité et de la performance, tout le monde en parle... Mais sait-on vraiment quelles méthodes adopter et quels outils mettre en place ?

Ce livre est là pour reprendre simplement et de manière didactique les bases et les fondamentaux du management de la qualité et de la performance. Il décrit et analyse les principaux référentiels (l'ISO 9001, l'ISO 14001, l'ISO 31000, l'ISO 26000, l'EFQM, Investors in People, les normes de certification service...), les méthodes et les outils (le diagramme des affinités, le diagramme de Pareto, le diagramme matriciel, le diagramme en arbre, le diagramme de Gantt, le diagramme en arête de poisson (Ishikawa), les 5S, le QQQCP, le tableau de bord, le Lean, le Six Sigma, etc.) qui sont essentiels pour tout manager qualité accompli.

Cet ouvrage présente **25 référentiels, outils et méthodes, décryptés par 14 experts** au regard pragmatique, issu du terrain et loin des analyses «hors sol» proposées habituellement.

Une petite histoire de la qualité et une description de ses acteurs en France (normalisateurs et certificateurs) viennent introduire et compléter cet ouvrage.

Un livre simple et facile d'accès, indispensable pour tous ceux qui, dans le cadre de leurs études ou dans leur fonction en entreprise, sont amenés à croiser le chemin de la qualité et de la performance...

Les auteurs

Jacques SEGOT poursuit une importante activité d'enseignement et d'animation au service de la promotion de la qualité tant au sein d'AFNOR, où il est président du Comité stratégique Management et Service, qu'à La Poste, au sein de la direction de la Qualité du Groupe. Jacques Ségot est Lead Auditor QM S à l'IRCA et assesseur international pour l'EFQM.

Julie RAYMOND est responsable Qualité au siège social du groupe La Poste. Auditrice qualité IRCA, assesseur EFQM, elle est diplômée d'un master en Management et qualité.

Lise FAVIER est diplômée de l'université de technologie de Compiègne en Management de la qualité. Elle travaille sur l'optimisation des démarches qualité notamment dans la mise en place de certifications de service.

Management de la qualité et de la performance – Jacques SEGOT, Julie RAYMOND, Lise FAVIER

Coll. Les Pratiques de la Performance - Lexitis Editions

21 euros – 164 pages - ISBN : 978-2-36233-019-3- Distribution : SODIS

Contact presse : Martin de Halleux – Tél. : +33 (0)9 71 30 26 06 – martin.dehalleux@lexitis.fr

Sommaire complet et téléchargement de la couverture en HD sur : www.LesPratiquesdeLaPerformance.fr