

**COMPETITIVITE,
EXCELLENCE ET
DURABILITE**

L MANSOURA

00213770905912

qcm2@yahoo.fr

POURQUOI?

- Aider l'entreprise à mettre en place un système de management basé sur le **TQM**
- Aider l'entreprise à **viser l'excellence**
- Faire un nouveau pas vers la **responsabilité sociétale** de l'entreprise

99,9% DE QUALITE

1 HEURE / MOIS D 'EAU NON POTABLE

2 ATTERRISSAGES INCERTAINS / J - AÉROPORT DE O 'HARE

16 000 LETTRES PERDUES / HEURE

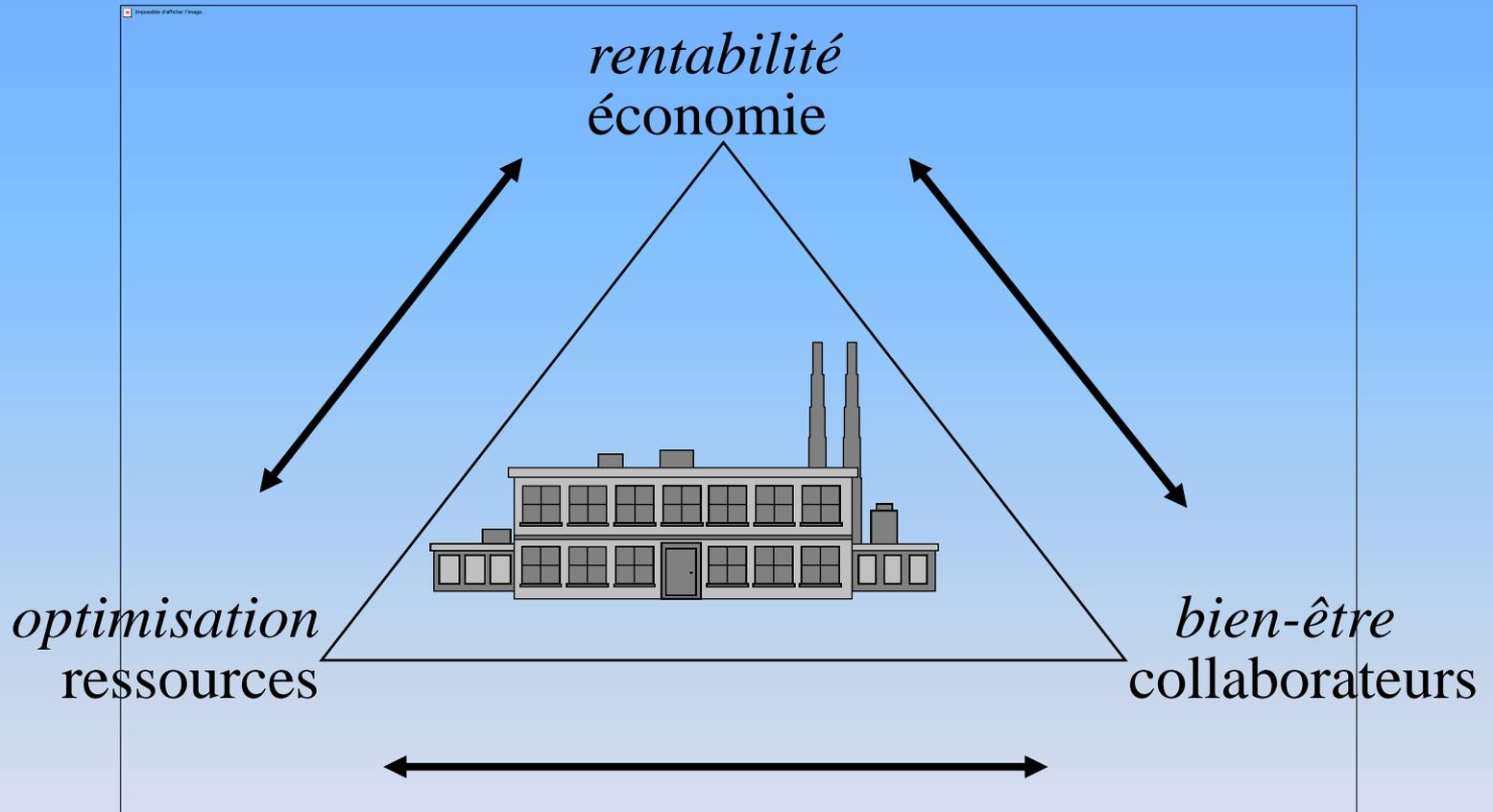
20 000 PRESCRIPTIONS MÉDICALES ERRONÉES / AN

500 OPÉRATIONS CHIRURGICALES INCORRECTES / SEMAINES

22 000 PAIEMENTS ERRONÉS / HEURE

(Jeff DEWAR - QCI International - USA)

Le triangle de l'entreprise

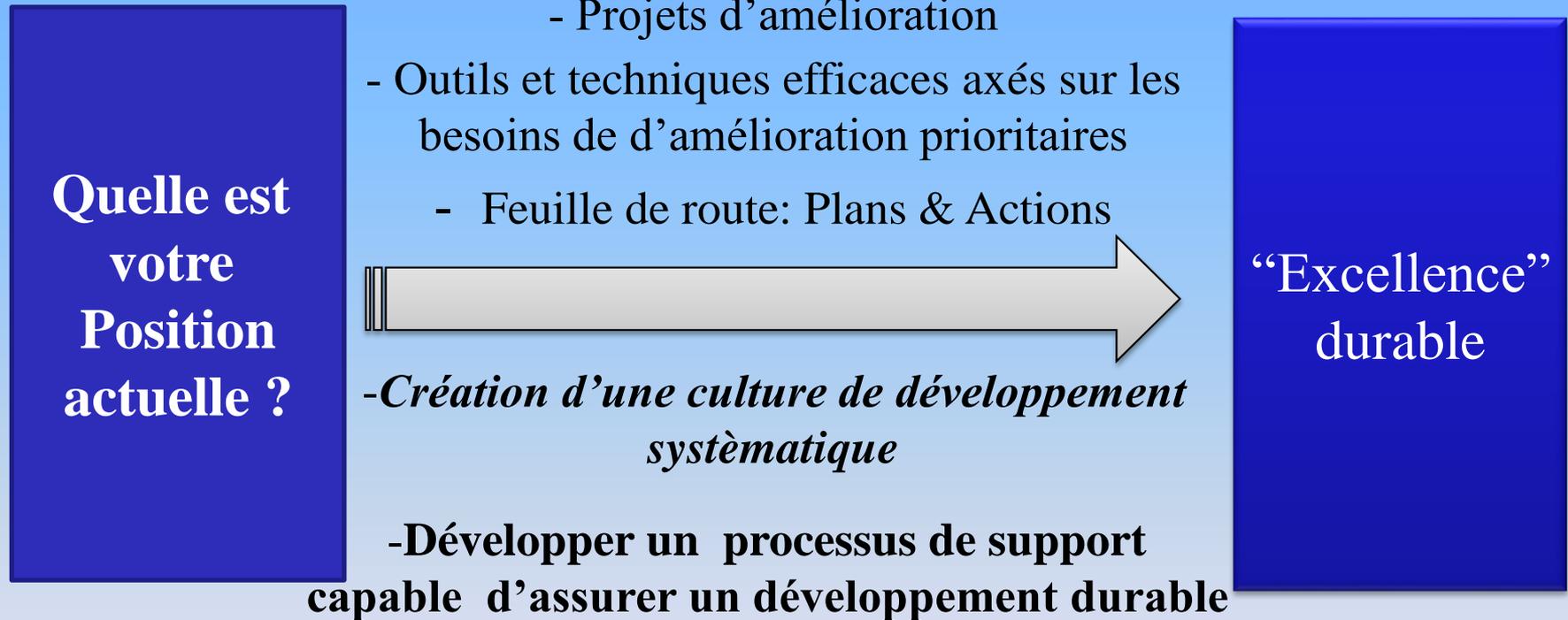


DEUX NOUVEAUX CONCEPTS

- **Performances durables** : ⟨organisme⟩
résultat de l'aptitude d'un organisme à
atteindre et maintenir ses performances sur
le long terme
- **Environnement de l'organisme** :
Combinaison de facteurs et de conditions
internes et externes susceptibles d'affecter
la réalisation des objectifs de l'organisme, et
son comportement vis-à-vis de ses parties
intéressées

Le parcours- les éléments

La creation d'un système de développement systématique



Exigence de l'amélioration durable

La pression
Du
changement

&

Une vision
Commune
et
Claire

&

La capacité
à
Changer

&

Première
Étape
D'action

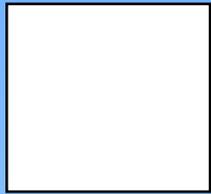
Quand un des éléments manque

Pression du changement

Une vision Commune Et claire

La capacité à changer

Première Étape D'action



+



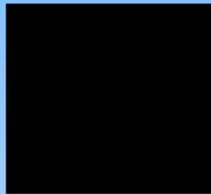
+



+



**Au fond
= “de la corbeille”**



+



+



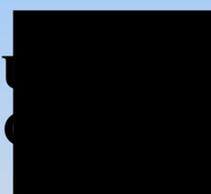
+



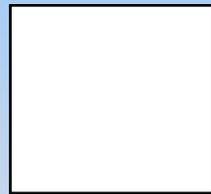
**Un départ rapide qui
S'estombe**



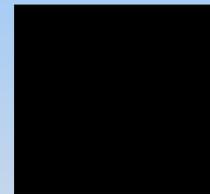
+



+



+



**=
Anxiété,
frustration**



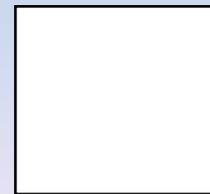
+



+



+



**Effort mal organisé,
faux départ**

EXCELLENCE

- **Obtention** et **maintien** des niveaux supérieurs de **performance** qui satisfont ou **dépassent** les attentes de **toutes** les **parties intéressées**.
 - En pratique , cela signifie que les entreprises:
 - **savent** quelles sont leurs parties intéressées et quelles sont leurs attentes
 - **développent** leurs stratégies pour atteindre ou dépasser ces attentes
 - **atteignent** aujourd'hui d'excellents résultats.
 - **prouvent** qu'il peuvent, à l'avenir, maintenir cette performance.
-

Gestion des performances durables :

Performances durables

- **Planification à long terme,**
- **Identification des risques associés à court terme et à long terme**
- **Anticipation des besoins**
- **Déploiement d'une stratégie**
- **Etablissement de processus**
- **Innovation et amélioration continue**

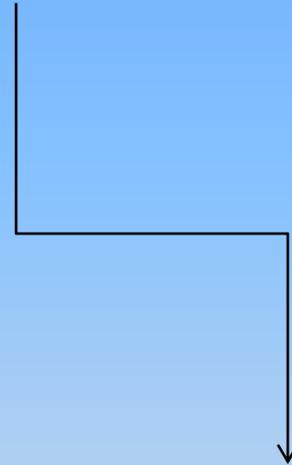
Gestion des performances durables

- **Environnement de l'entreprise**
- Surveillance constante et analyse de l'environnement,
- Identification et implication de toutes ses parties intéressées pertinentes et satisfaction de leurs besoins et attentes de manière équilibrée,
- Relations mutuellement bénéfiques

Gestion des performances durables

: Parties intéressées

- Création de valeur
- Besoins contradictoires



- Nécessité pour l'entreprise de coopérer, négocier

Stratégie et politique : **Principe général**

L'entreprise doit avoir :

- **Des Missions**
- **Une Stratégie**
- **Des Valeurs**

Stratégie et politique : Principes de formulation et de revue

- **surveiller en permanence et analyser régulièrement l'environnement y compris les changements de politique, les prévisions économiques ou les facteurs sociologiques,**
- **identifier et déterminer les besoins et les attentes des autres parties intéressées,**
- **évaluer ses capacités de traitement et ressources actuelles,**
- **identifier les besoins futurs en ressources et technologies,**

Stratégie et politique : **Déploiement**

- Traduire sa **stratégie** et ses **politiques** en **objectifs** mesurables,
- Etablir des **calendriers** pour chaque objectif et affecter **la responsabilité et l'autorité** pour atteindre l'objectif,
- Evaluer les **risques** stratégiques et définir des contre-mesures adéquates,
- Fournir les **ressources** nécessaires au déploiement des activités requises,

Stratégie et politique :

Communication

- La communication doit être :
- **Explicite**
- **Opportune**
- **Continue**

Management des Ressources

- **Ressources financières**
- **Personnel**
- **Partenaires et fournisseurs**
- **Infrastructure**
- **Environnement du travail**
- **Connaissances, Informations et technologies**
- **Ressources naturelles**

Management des processus

- Planification et **maitrise** des processus
- **Responsabilité** et **autorité** relatives aux processus

Management des processus :

Planification et maitrise

- Analyses de **l'environnement** de l'organisme,
 - **Prévisions** à court et à long termes de l'évolution du marché,
 - **Besoins** et attentes des parties intéressées et des objectifs à atteindre,
 - Exigences légales et réglementaires,
 - **Risques** financiers et autres risques potentiels,
-

Management des processus :

Planification et maitrise

- **Eléments d'entrée et de sortie des processus,**
- **Interactions**
- **Ressources et informations,**
- **Activités et méthodes,**
- **Enregistrements requis ou souhaités,**
- **Mesure, surveillance analyse,**
- **actions correctives et préventives, et**
- **activités d'amélioration et/ou d'innovation.**

Management des processus :

Responsabilité et autorité

Nommer une personne (pilote du processus)
pour :

- établir, maintenir,
- contrôler et améliorer le processus et son interaction avec d'autres processus

Surveillance, mesure, analyse et revue: **surveillance**

Etablir des processus pour :

- **surveiller** l'environnement
- **Collecter** les informations nécessaire pour :
 1. Identifier les besoins actuels et futurs
 2. Evaluer les forces et les faiblesses
 3. Identifier les menaces et les opportunités
 4. Anticiper les modification
 5. Comprendre les tendances sociales, économiques et écologiques

Surveillance, mesure, analyse et revue : **Mesurage**

Évaluer les résultats obtenus en fonction de :

- sa vision
- ses mission
- sa politique
- Sa stratégie
- ses objectifs

A tous les **niveaux** et pour tous **les processus**

Surveillance, mesure, analyse et revue : **Mesurage**

- Définir des **indicateurs de performances** clés
- Utiliser toutes les techniques de mesurages (audit, benchmarking, auto évaluation)

Surveillance, mesure, analyse et revue : **Analyse**

- Les **changements** des besoins
- Les **évolutions** des technologies
- Les nouvelles compétences
- Les évolutions potentiels des produits
- Les **modifications** de la législation

Surveillance, mesure, analyse et revue : **REVUE**

- Utiliser une **approche systématique** pour revoir les informations recueillies de la surveillance, des mesures et des analyses
- Prendre en compte les objectifs
- Apprécier les risques

Amélioration, innovation et apprentissage

- **produits,**
- **processus et leurs interfaces,**
- **structures organisationnelles,**
- **systèmes de management,**
- **aspects humains et culturels,**
- **infrastructure, environnement de travail et technologie, et**
- **relations avec les parties intéressées pertinentes.**

**MERCI POUR VOTRE
AIMABLE ATTENTION**