

# LE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

## À L'USAGE DES DIRIGEANTS

Les dirigeants des organisations privées et publiques sont soumis à un environnement inédit et complexe. Face à ces nouveaux défis, le management de la qualité peut être un atout décisif pour augmenter l'efficacité et l'efficience des organisations tout en satisfaisant au mieux les usagers ou les clients. Cet ouvrage répond aux questions que se posent les dirigeants quand ils abordent ou développent une démarche qualité.

- ★ Quel est le sens réel du management par la qualité ?
- ★ Quelles sont ses caractéristiques distinctives par rapport à d'autres démarches managériales ?
- ★ À quoi s'engagent-ils lorsqu'ils entreprennent, prolongent ou relancent une démarche qualité ?
- ★ Quels sont ses avantages, ses inconvénients et ses risques ?
- ★ Comment surmonter les difficultés prévisibles et, enfin, quels plus-values et bénéfices vont-ils en retirer pour quelles ressources à y consacrer ?

L'ouvrage s'appuie d'une part sur la littérature académique et professionnelle et, d'autre part, sur l'expertise de **Gilles Barouch**, fondée sur vingt-cinq ans de conseil, recherche et formation. Une enquête qualitative conduite auprès de sept responsables qualité appartenant à des secteurs variés, privés et publics, a en outre permis d'affiner les analyses.

