

Révolution des pratiques managériales : Le changement par la qualité PDF - Télécharger, Lire



TÉLÉCHARGER

LIRE

ENGLISH VERSION

DOWNLOAD

READ

Description

Beaucoup de chercheurs et de praticiens se posent sérieusement la question : pourquoi la qualité ? La première réponse qu'apporte Gilles Barouch tient à la crise du management lui-même. Alors que les praticiens ont tendance à en surévaluer les vertus, cet ouvrage montre que c'est bien le management traditionnel qui est à bout de souffle. Le management par la qualité est donc d'abord une réponse en profondeur à cette crise car il aborde les problèmes complexes d'une façon à la fois plus ouverte, plus méthodique et plus prudente. La deuxième raison pour laquelle le management par la qualité paraît plus nécessaire que jamais, c'est qu'il propose un sens clair, consensuel et opérationnel à toute organisation : la satisfaction des parties intéressées. Si le management par la qualité représente une réponse à la crise du management traditionnel par son approche originale des problèmes complexes, s'il propose un sens partageable pour le développement des organisations et rejoint ainsi les préoccupations du développement durable, s'il offre, enfin, une réponse en termes de bonnes pratiques à ce "serpent de mer" qu'est "la résistance au changement", comment expliquer le flot de critiques auquel il est régulièrement soumis ? Ce livre salutaire et lucide dresse une typologie de ces critiques en distinguant celles qui relèvent d'une méconnaissance du management par la

qualité, celles qui sont liées au mauvais usage qui en est fait et enfin celles qui doivent effectivement questionner les qualitiens.

3 janv. 2016 . La version 2015 de l'ISO 9001 sur le management de la qualité introduit . un simple "amendement" qui est publié, sans apporter de révolution – loin de là. . du SMQ avec les pratiques managériales modèle (benchmarking).

Presque une révolution. De l'autre côté de . Cas concrets, bonnes et mauvaises pratiques . Le changement avec l'éléphant et le conducteur • Etude de cas et.

11 oct. 2013 . Congrès HR : quelles qualités managériales pour les cadres dans la . de la structure de l'organisation, les retours d'expérience et les bonnes pratiques doivent être . changement que nous avons conduit dans notre collectivité a été un échec en raison d'une mauvaise . Autrement dit, une « révolution ».

La QuaLiTé managéRiaLe. esT déTeRminanTe . diffusion de bonnes pratiques, outils de dépistage et d'évaluation... Cette . de changement. La « porte . management du changement, ou plus .. d'une première révolution en matière.

. managériale : Télétravail, Flex Office, Leadership, Qualité de vie au travail, . et de vos pratiques managériales un avantage compétitif à l'heure du digital. . l'information et de la communication, sa deuxième révolution copernicienne, . Face à ce changement de paradigme, vous pouvez compter sur Greenworking pour.

innovation managériale significative ne s'est imposée ces quinze . Pour améliorer simultanément la qualité .. changement d'échelle considérable : de 2 000 managers formés à 12 ... rupture avec les pratiques installées, révolution mais.

Si l'on connaît le rôle essentiel joué par la Révolution française dans l'adoption .. en Mrique. et introduit un management de la qualité dans la pratique de notre .. ISO 9001, mais plutôt liée à la conduite du changement et au management.

24 mars 2017 . . de demain. | Conseil et Accompagnement au changement. . La révolution digitale a profondément modifié les process de travail en entreprise. Les évolutions . Les pratiques managériales : outils et compétences 3.0. Après être revenu . Les qualités relationnelles du manager de demain. Au-delà des.

La qualité totale : un ensemble de pratiques managériales inspirées par la statistiques et les outils de .. L'adhésion des dirigeants au projet de changement.

14 févr. 2017 . Cette pratique bouscule les entreprises dans leurs méthodes de management et . de management, est-ce que l'on est en train d'assister à une révolution managériale ? . Pour nous chercheurs, c'est un vrai changement. .. Il est doublement labellisé Carnot pour la qualité de sa recherche partenariale.

L'association Qualité Service Public Lorraine organise un concours visant à valoriser .

Révolution des pratiques managériales : le changement par la qualité.

Ils assurent la diffusion des nouvelles pratiques d'apprentissage à l'intérieur de . avoir quatre qualités personnelles indispensables : Objectivité, Intégrité, ... Porteuse d'innovations, c'est une révolution managériale et une innovation.

Simplification des démarches administratives, qualité des réponses apportées . pas dire « révolution générationnelle », nous apparaît comme .. pratiques managériales : développer la culture de l'innovation au sein des .. d'un changement.

Révolution des pratiques managériales : Le changement par la qualité [Livre] . se décompose en 3 parties : la crise des pratiques managériales traditionnelles.

30 août 2012 . MOTS-CLES : gestion du changement, système de management intégré, approches du changement, amélioration. . la qualité, de la sécurité et de l'environnement à une gestion intégrée. . plan opérationnel (les pratiques), managérial (mode de .. composants plus ou moins révolutionnaires, appréhendé.

Révolution pratiques managériales: Le changement de la qualité . Le management par la qualité est donc d'abord une réponse en profondeur à cette crise car.

9 oct. 2017 . Dans le cadre de la Semaine de la qualité de vie au travail, l'Anact a réalisé, avec KANTAR-TNS et . Des pratiques managériales qui doivent évoluer . compte des conditions de travail dans la conduite des projets de transformation/de changement. . L'Anact partenaire de l'événement Revolution@work.

Expert en management par la qualité depuis près de 20 ans, Marc Bazinet est .. Révolution des pratiques managériales – Le changement par la qualité,.

13 mai 2009 . Comment conduire la révolution managériale dans les entreprises ? . une conclusion s'impose : les grands progrès dans la pratique du management . recherche permanente de productivité et de qualité ;en 2005 plus de.

Le choix d'un référentiel complet, simple et pratique d'utilisation..... . Conduire le changement vers la qualité ou comment mettre en œuvre un .. La dimension managériale occupera une large place dans ma démonstration puisqu'il est . penser qu'une révolution culturelle programmée dans la prise en charge des.

Révolution des pratiques managériales. Le Changement par la qualité. BAROUCH, Gilles. AFNOR Editions, 2013. 240 p. (Cote ; QUAL,4). Cet ouvrage analyse.

Révolution des pratiques manageriales Le changement par la qualité . chercheurs et de praticiens se posent sérieusement la question : pourquoi la qualité ?

19 janv. 2011 . s'inspirant des techniques managériales développées dans les entreprises : approche « usager-client » : chartes qualités, participation des . Évolution du rôle des cadres publics : une hybridation plus qu'une révolution .. AUTISSIER D., MOUTOT J.-M., Pratiques de la conduite du changement, Dunod,.

4 déc. 2007 . Il s'agit donc d'abandonner une certaine orthodoxie managériale et d'équilibrer certaines idées révolutionnaires avec des expérimentations pratiques. . l'écart comme une opportunité et non comme de la non-qualité. . Nous sommes au début d'un long process de changement dont on ne sait encore à.

Des cercles de qualité à la pyramide inversée, du management participatif au . de la concurrence et la révolution des techniques de communication induisent . PAS UNE SCIENCE MAIS UNE PRATIQUE Il est vrai que l'ensemble des . ou «l'accompagnement» managérial du changement sont dorénavant entrés dans la.

4.4.3 Influences des facteurs de changement sur les pratiques de CDG 197 . de destin issue de la révolution d'Octobre 1917, disparaît de la scène .. Dans le deuxième chapitre nous présentons les outils managériaux faisant fonction ... des coûts standard et le contrôle de qualité de production comme les pratiques les.

En pratique, de toute manière, le pilotage est fortement connecté à la ... MOHAMED NOUIGUA, « la conduite du changement par la qualité dans un . 2 BENDIABDELLAH, « Le Changement Managérial », Université de Tlemcen 2005. ... sens de ce que Balogun et Hope Hailey (1988) appellent une révolution, c'est-à-dire.

9 avr. 2014 . Rêve ou cauchemar ? Dans les entreprises, le bureau attiré disparaît progressivement et de plus en plus de salariés sont des "sans bureau.

22 janv. 2017 . On ne le dira jamais assez, le changement est partout. . La mondialisation, la révolution technologique, l'évolution des . confiée à 72% aux fonctions R&D, Qualité et Marketing, Technologies... le . Éco-Emploi : Quelle lecture faites-vous de cette notion de chamboulement des pratiques managériales ?

Conduite du changement - CCI.fr - Pourquoi s'intéresse-t-on aujourd'hui à la conduite du changement ? . Développer votre performance managériale . Retrouver des recommandations et des fiches pratiques pour mieux gérer les équipes . à la fois une reconstruction de l'existant et une révolution dans la transformation.

comprendre et l'intégrer dans ses propres pratiques sociales»1. J.Piaget. - « Tous les . dans l'amélioration de la qualité des populations doit avoir la primauté sur . 3 / La révolution managériale comme injonction au changement culturel.

changement organisationnel à l'aide d'une approche culturelle et centrée sur la . 3.3 LES CONCEPTIONS PRATIQUES DE LA QUALITÉ À TRAVERS DIVERSES DÉMARCHES. 52 . 3.4.2 Qualité totale et participation : un point de vue managerial. 59 . Un des concepts les plus révolutionnaires qui soit sorti de notre.

Par Emilie Bourdu, Marie-Madeleine Péretié, Martin Richer, La qualité de vie au travail : un . Pratiques managériales, QVT, engagement, performance : des liens multiples. 3. Impliquer les ... de l'industrie française et la révolution numérique.

10 avr. 2015 . Le management à l'ère du digital : la révolution est en marche. . la productivité et la qualité des échanges en faisant moins de réunions . La propagation du changement ne s'effectue pas à la même vitesse dans tous les domaines. ... le business, dans la relation client et les pratiques managériales.

Nous examinons ci-dessous la révolution post-industrielle dans ses modes de . qui interagissent entre elles et qui accélèrent à leur tour ce changement (Castells, 1998). . Les pratiques managériales évoluent en conséquence. ... l'accroissement de la performance de l'entreprise, en termes de compétitivité, qualité des.

25 oct. 2013 . d'élaborer un guide opérationnel des pratiques managériales. Management et . de l'accompagnement du changement. Ainsi, l'un de vos . Comment réussir l'implication du personnel dans cETTE RÉvoLUTIoN DES. PRATIQUES ET ... Exprimez-vous à l'autre les qualités que nous apprécions chez lui ?

Auteur de l'ouvrage « Plus de bureaux ! vers la révolution des pratiques managériales . équipes dans les phases de changement par un suivi collectif ou individuel. Intervient notamment sur le management à distance et la Qualité de Vie au.

Lorsqu'on parle de changement, d'adaptation, d'évolution, on parle de quoi ? . Pour accompagner cette révolution humaine, l'IFAS se réinvente et crée un cabinet de . et Efficacité collective, Talent Management, Digital Mindset, Qualité de Vie au Travail. . Uside structure sa pratique autour d'une approche scientifique.

C'est un état d'esprit, une démarche de changement et une méthode qui impliquent tous les . réussies pour rythmer l'évolution, voire la révolution, de votre démarche. . votre démarche ou votre système qualité avec le style managérial et les . des échanges de bonnes pratiques avec vos homologues,; l'acquisition de.

17 déc. 2001 . pratiques managériales "inappropriées". . (efficience, qualité, innovation et

attention aux clients/bénéficiaires) doit .. la révolution socialiste.

20 oct. 2017 . La Qualité de Vie au Travail (QVT) apparaît pour 85% des top . un changement des pratiques managériales pour atteindre à la fois des.

Comment la révolution numérique transforme-t-elle l'organisation de . Je cherche les liens entre la révolution numérique et les nouvelles pratiques managériales. . remettre en question la qualité de l'animation du réseau social ou sur le plan ... (classique courbe du changement qui s'applique à toute l'organisation).

5 août 2016 . . qui fait considérablement évoluer les pratiques et aussi les digitalisent. . Ce changement n'est pas tant dans la surface des formations à acquérir mais dans . La révolution digitale est une révolution culturelle et managériale. . partie du travail », mais elle « doit générer une meilleure qualité de travail ».

la première décrit les pratiques de conduite du changement actuellement .. Le réseau du changement (ligne managériale et leader du changement) ... tout la qualité de l'apprentissage, d'où l'intérêt de connaître l'appréciation du stagiaire. ... Les occasions d'évolution, voire de révolution sont aujourd'hui nombreuses.

Résistance au changement - Changement organisationnel - Acteurs - Etude de cas .

programmes d'amélioration de la qualité atteindraient leurs objectifs dans la moitié . Tant le discours managérial que la littérature académique présentent le .. Consciente de la révolution que constitue WFM, l'équipe d'implémentation.

Culture d'entreprise, communication interne et stratégies de changement . La « culture-projet » ou « culture managériale » .. et spontanément (relations entre personnes, bouche à oreille, pratiques habituelles, consignes entre pairs,.) . de l'entreprise lorsqu'on évoque « la révolution industrielle » du siècle dernier,.

11 mars 2017 . qualité de vie au travail, digitalisation, management intergénérationnel, agilité et . l'engagement et aux pratiques managériales tout en s'adaptant aux évolutions des . des managers considèrent que le changement permanent finit par .. La révolution digitale, loin de faire peur, est quasi-unanimement.

Technologie de Compiègne, Responsable du Master Qualité de l'UTC, Membre du .

apparaissent dans les démarches de changement technologique et managérial. . (domination financière dans les entreprises, révolution numérique, renouveau . pratiques dans le monde réel des entreprises et de l'économie ; mais je.

Auteur. Barouch, Gilles. Titre. Révolution des pratiques managériales : le changement par la qualité / Gilles Barouch ; préface de Jean-Marie Gogue. --. Éditeur.

Consultant Junior et Confirmé Conduite du Changement H/F . travaillant sur l'évolution des modèles de gouvernance et des pratiques managériales, réinventer de . En bref, accompagner la révolution digitale et changer le monde. . Tu es doté(e) d'un excellent relationnel et d'un sens prononcé du service et de la qualité.

10 mars 2015 . La révolution de la banque de détail suppose un changement managérial . une véritable révolution culturelle dans les pratiques managériales est . L'avenir des agences va se jouer sur la qualité perçue de leur accueil,.

28 juin 2017 . Vraie révolution ou simple évolution du métier des cadres ? . Adaptée au management, cela signifie que la qualité et la fiabilité d'un . C'est aussi vrai dans l'autre sens : le management par l'absence doit être une pratique des managers. . Alors changement profond ou simple maquillage managérial ?

Or, comme dans toute révolution technologique, la technologie en elle- . technologique qui remet profondément en question les pratiques RH telles qu'on les connaît à ce jour. ... qualité de vie des collaborateurs devra adresser en priorité. .. La transformation digitale nécessite un changement de culture managériale.

Si la plupart des salariés européens s'accordent à dire que la révolution . et les perçoit de manière positive sur son autonomie au travail et sa qualité de vie. . un changement des pratiques managériales et des modèles d'appropriation ».

3-1 Le coté novateur et ambiguë de la loi de 2002: l'enjeu d'un changement de culture . 5-3- Le référentiel EVA (Référentiel d'évaluation externe de la qualité des EHPAD) . 3-1- Un dysfonctionnement fondé sur des pratiques managériales sans ... prise en charge", est à cette époque authentiquement "révolutionnaire".

Une conférence de Gilles Barouch, conseil et formateur en management par la qualité
Conférence organisée par l'Association France Qualité (.)

23 oct. 2017 . Amine Ezzerouali Management Skema organisation changement digital . de la révolution industrielle du début du siècle dernier jusqu'à l'ère actuelle de la . la démarche qualité et le « lean management », la prise de décision assistée . "Un gap entre enjeux de digitalisation et pratiques managériales".

Les études et les pratiques dans ce domaine montrent en effet que les processus managériaux . Les différentes vagues de changement?: quelle cohérence?? 16 . Le. anglo-saxon annonciateur d'une «?révolution managériale?»?? . Dans un mouvement comparable au management par la qualité (Hermel, 1989) et au.

La qualité : une variable de la pratique managériale.....p 39 . 2.5 Fédérer le changement : « le tout est plus que la somme des parties ».....p 53. Conclusion... .. Cette « révolution » du financement des instituts de formation.

3 févr. 2017 . La révolution digitale donne du pouvoir aux consommateurs (plus informés, plus . à tout moment la puissance de nos expertises et la qualité relationnelle de nos . Ces pratiques managériales seront expérimentées dans les.

2 oct. 2013 . Le maintien des traditions est gage de qualité. . Par ailleurs, les deux révolutions industrielles ainsi qu'une nouvelle méthode de gestion, l'organisation .. Il s'agit avant tout d'un changement sociétal. . des empreintes dans le temps, nous ouvre des portes vers de nouvelles pratiques managériales.

L'évolution des pratiques managériales vise à garantir la qualité du service public . et rationalisation budgétaire, faire accepter le changement, développer une.

26 août 2015 . Le renouvellement des pratiques managériales. . au travail, via des relations humaines de qualité au service de l'efficacité collective.

2.1.2. le point de vue managérial : normer les objectifs de résultats . établissements, monitoring, "bonnes pratiques", démarche qualité, Gestion Qualité Totale), .. la baisse des coûts de transport et la révolution informatique, la fluidité des .. a été utilisé d'abord en Angleterre pour caractériser le changement de système.

Le management par la qualité totale a introduit quatre révolutions dans le . deux pratiques managériales partagent ont en commun les fondements du . comme tout changement organisationnel, le mangement par projet doit être préparé.

Retrouvez Révolution des pratiques managériales: Le changement par la qualité. et des millions de livres en stock sur Amazon.fr. Achetez neuf ou d'occasion.

études l'impact des ERP en matière de changement organisationnel et sur les modalités du . managériales liées à la fonction de production : depuis le plan directeur de production, la .. Les ERP ainsi mis en place sont alors crédités de certaines qualités essentielles (... pratiques concrètes (phénomène de révolution).

Tableau annexe Résultats de pratique de la gestion des connaissances. 188 . d'approches et de visions managériales, la stratégie de performance et la manière dont on tient compte .. avec la révolution informationnelle actuelle. Ceci est . quantité et la qualité des ouvrages qui ont traité chacun de ces concepts clé au.

Comment réussir à développer une culture managériale forte, saine et efficace ? Les « pratiques saines de management » désignent toute pratique d'animation.

Beaucoup de chercheurs et de praticiens se posent sérieusement la question : pourquoi la qualité ? La première réponse qu'apporte Gilles Barouch tient à la.

23 déc. 2013 . Dans son livre « Révolution des pratiques managériales - Le changement par la qualité », Gilles Barouch montre comment le management.

Entreprise libérée : un modèle managérial de plus en plus innovant et prometteur . libération d'entreprise remet en cause des pratiques organisationnelles traditionnelles . Face à cette révolution digitale et globale, la véritable question n'est plus où . disruptives, pour fédérer les équipes et accompagner le changement ?

23 août 2017 . Tour du Monde des pratiques managériales innovantes . Les concepts "0 défauts", "qualité totale" ou autres injonctions à l'excellence ... développement, le pilotage des évolutions, réformes, révolutions managériales sera très . Bref, ce changement sera sans doute le plus difficile que les D.R.H. auront à.

Accueil / Economie / Qualité / Révolution des pratiques managériales . Résumé du livre : Révolution des pratiques managériales Le changement par la.

19 articles dans la catégorie : "Accompagnement du changement" . incarné par l'entretien annuel ; une pratique qui est de plus en plus questionnée . le management agile, la posture agile, comme la nouvelle posture de réussite managériale. . Plus que de révolution, le management a besoin de « juste innovation » !

Les pratiques managériales qualifiées d'innovantes proviennent des entreprises elles-mêmes. .. La QVT ne se résume plus à la qualité de vie AU travail – traitant ... Au-delà la révolution du numérique c'est un véritable changement de.

Révolution des pratiques managériales : Le changement par la qualité PDF Download. Book Download, PDF Download, Read PDF, Download PDF, Kindle.

Révolution des pratiques managériales : le changement par la qualité. Éditeur. La Plaine Saint-Denis : Afnor , DL 2013, cop. 2013. Description. 1 vol. (XVIII-220.

Mais s'il est un domaine où il apparaît comme une révolution, c'est dans le . mais également des pratiques managériales, permet à la fois d'éclairer d'un jour.

Cet article ne cite pas suffisamment ses sources (décembre 2011). Si vous disposez .. La révolution industrielle et la consommation de masse a laissé place à de . les attentes de la société civile : risques globaux, changement climatique, etc. . de l'implication managériale dans le pilotage global de la qualité, la maîtrise.

beaucoup de chercheurs et de praticiens se posent sérieusement la question : pourquoi la qualité ? la première réponse qu'apporte gilles barouch tient à la.

15 mars 2017 . Afnor, 2013; Révolution des pratiques managériales : le changement par la qualité. Gilles Barouch, Jean-Marie Gogue. Afnor, 2013; Manager.

21 févr. 2017 . Repenser les pratiques managériales au service du client, une nécessité pour le . Dans cette conduite du changement, ils se heurtent à des freins culturels . de l'offre, la qualité de la relation managériale et de la relation client. . Nous sommes face à une révolution sociétale majeure à laquelle tous les.

Articles traitant de Pratiques managériales et technologies écrits par . rapport rédigé avec le soutien de l'Institut pour la Qualité de Vie, le think tank de Sodexo,.

pour leur disponibilité et la qualité de nos échanges. . risques impacte leurs pratiques managériales quotidiennes et ... de la révolution numérique, qui tranche et se situe en retrait des .. que le changement de monde, il est nécessaire.

En quoi un changement stratégique induit-il un changement de culture ? _ 22. 1.2.1 La culture ... En 1981, à partir de l'observation des pratiques managériales et de la force des entreprises ..

Révolution. (changement .. pour assurer la qualité de la convention d'emploi faute de représentation collective ? Il existe ainsi un.

15 nov. 2016 . L'accompagnement au changement est sur toutes les lèvres des DSI. Mais que recouvre ce terme ? Comment changer la culture managériale ?

. expérimentés et leurs équipes dans les phases de changement par un suivi . elle s'est spécialisée sur le management à distance et la Qualité de Vie au . vers la révolution des pratiques managériales » paru chez ESF en mai 2014.

7 déc. 2014 . . thème : « Révolution des pratiques manageriales : le changement par la qualité », organisée par l'Association française qualité performance.

réfèrent qualité, et d'autre part par le changement culturel qu'elle engendre. En effet, depuis la . les pratiques par des logiques opposées entre autonomie et contrôle, amélioration et . d) Les logiques managériales à l'œuvre p. 27 .. mondiale et la révolution de nouvelles techniques d'information et de communication, est.

20 avr. 2015 . Le télétravail implique effectivement une petite révolution culturelle dans le . Or les pratiques managériales restent rétives à l'autonomie et.

20 avr. 2015 . Il faut remonter à la Révolution industrielle pour retrouver pareilles transformations. . faire preuve pour développer la qualité de la relation client en vue d'augmenter . Tout simplement parce qu'il influe sur vos pratiques managériales dont . des collaborateurs en tant qu'acteurs porteurs du changement.

Communication et pratiques managériales .. Il est garant d'une efficacité des procédés, d'une sauvegarde des matériels, d'une qualité des produits, etc. . des talents, de l'ordre) est ainsi passée, à l'époque des encyclopédistes puis pendant la Révolution industrielle, ... Elle développe des « stratégies de changement ».

Section 1 La QVT : entre changement de culture et culture de . 8 Déclinaisons managériales de la QVT. 181 .. la refonte des pratiques managériales des organisations. . premier acte de l'évolution ou de la révolution à opérer en termes de.

12 sept. 2013 . Dans cet ouvrage, l'auteur démontre que face à un management traditionnel qui arrive à bout de souffle, le management par la qualité peut.

1 oct. 2001 . Mots clés : conduite du changement, culture Lean, suivi projet, organisation, ... 4 Chapitre 4 Evolution des pratiques managériales suite à la mise en ... réduire les couts toute en garantissant un bon niveau qualité des produits et des processus .. révolution informatique des années 1950 à 1970 et, plus.

qualité ISO 9001 est une tendance de fond toujours au cœur des enjeux des . Enquête ISO Survey Qualité .. évoluer les pratiques managériales et à mettre en . Évolution ou révolution ? . base des suggestions de changement proposées.

9 janv. 2013 . La liberté, moteur de performance et de révolution managériale . Isaac Getz s'inscrit résolument à l'encontre des pratiques managériales qui, crise aidant, . Conventions de qualité du travail et chômage de longue durée.

12 janv. 2016 . Comment améliorer la qualité de vie au travail dans un contexte de conduite du . le changement et de choisir les bonnes pratiques managériales . C'est une révolution dans l'entreprise et un sérieux avantage concurrentiel.

18 oct. 2016 . . the fourth industrial revolution · Les pratiques managériales les plus innovantes . Accompagner le changement dans un environnement complexe et en . du travail, compétences propres à la pratique managériale en général, .. ISO 9001 : Sept principes de management de la qualité (Orientation client.

