

# Management de la qualité et de la performance

CONSTRUIRE UN CADRE DE RÉFÉRENCE POUR DE NOUVELLES PRATIQUES DE MANAGEMENT



Quels référentiels choisir ? Quelles méthodes adopter ? Quels outils mettre en place ? Ce livre décrit et analyse les principaux référentiels (ISO 9001, ISO 14001, ISO 31000, ISO 26000, EFQM, Investors in People, normes de service...), méthodes et outils (diagramme des affinités, Pareto, 5S, tableau de bord, Lean, Six Sigma...) du management de la qualité et de la performance. **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 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...

**Un ouvrage pédagogique, simple et didactique !**

**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 QMS 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.

**21 euros** – 164 pages

ISBN : 978-2-36233-019-3

**OUI, je commande « Management de la qualité et de la performance »**

**Bon de commande à imprimer et à retourner à : Lexitis 76 rue Gay-Lussac 75005 PARIS**

Je commande \_\_\_\_\_ exemplaire(s) de l'ouvrage au prix unitaire de 21 euros TTC (dont TVA 5,5%). TOTAL : \_\_\_\_\_

Ci-joint mon règlement, je recevrai une facture acquittée Participation unique aux frais de port\* : 5 € TTC

Je réglerai à réception de facture TOTAL TTC : \_\_\_\_\_

**Les ouvrages ne seront expédiés qu'après réception de votre règlement.**

Raison sociale : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] Ville : \_\_\_\_\_

Tél : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] E-mail : \_\_\_\_\_

DATE, SIGNATURE, CACHET

**OFFRE VALABLE JUSQU'AU 31.12.2011 EN FRANCE METROPOLITAINE UNIQUEMENT.** \*5 euros de 1 à 4 exemplaires, au delà, nous contacter.

Conformément à la loi « Informatique et liberté » du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données que vous nous avez transmises en nous écrivant.