

LA QUALITE :

CONFORMITE OU COMPORTEMENT ?

Du sociologue et écrivain américain ZIG ZIGLAR

c'est plus votre *attitude*
que votre *aptitude*
qui fait votre *altitude*

EXERCICE

Qu'est ce qui fait qu'un pays est riche ?

Qu'est ce qui fait qu'un pays est pauvre ?

PIB / Habitant

Analyse des paramètres suivants :

- **l'age du pays**
- **Son etendue (superficie)**
- **Ses ressources naturelles**
- **Le niveau intellectuel de ses élites**

Selon l'âge du pays

L'INDE (pib de 2600 USD) **et l'EGYPTE** (pib de 3500 USD)

ont plus de 2 000 ans d'existence

mais sont pauvres

Le CANADA (pib de 53 000 USD) et l'AUSTRALIE (pib de 60 000 USD)

étaient inexpressifs il y a 150 années

Aujourd'hui c'est des pays riches

Selon l'étendue du pays

La RUSSIE (pib de 13 000 USD)

Pays continent :

11% de la surface habitable de la terre

7 fois la surface de l'ALGERIE

La SUISSE (pib de 90 000 USD)

Superficie < à celle de la wilaya d'EL OUED

**Ne plante pas de cacao mais produit les meilleurs
chocolats au monde**

Montres Suisse !!

Selon les ressources naturelles

La GUINEE (pib de 2700 USD)

Qualifiée de scandale géologique

Le JAPON (pib de 35 000 USD)

80% de montagne

Aucune ressource naturelle

2^e ou 3^e puissance économique mondiale

Selon le niveau intellectuel des élites

**La communication entre les cadres des pays riches et ceux
des pays pauvres montre bien**

**qu'il n'y a pas de différence intellectuelle significative entre
eux**

Où est alors la différence ?

La différence est dans le
comportement
des personnes façonné par
l'éducation et la
culture

**Ne nous sommes pas pauvres parce que nous
manquons de ressources naturelles ,
Nous sommes pauvres à cause de notre
comportement**

Que disent les normes

ISO 9000 V 2015 et ISO 9001 V 2015 a ce sujet ?

Les nouveautés dans les normes du système de management de la qualité dans leur version 2015

- ✓ **5 Concepts fondamentaux dans la norme ISO 9000**
- ✓ **Leadership dans la norme ISO 9001**

Les 5 concepts fondamentaux (ISO 9000)

- **Qualité**
- **Systeme de management de la qualite**
- **Contexte d'un organisme**
- **Parties interessees**
- **Soutien de la direction**

QUALITE

(cf. ISO 9000)

Définition

aptitude d'un ensemble de *caractéristiques* intrinsèques d'un *objet* à satisfaire des exigences

concept fondamental

Un organisme axé sur la qualité favorise une *culture* se traduisant par un *comportement,* des attitudes, des activités et des processus qui fournissent de la valeur par la satisfaction des besoins et attentes des clients et autres parties intéressées pertinentes

En vertu du concept fondamental QUALITE, toute entreprise algérienne certifiée ISO 9001 devrait favoriser

une culture

se traduisant par

un comportement,

Le leadership (ISO 9001)

C'est quoi le Leadership ?

< C'est un processus par lequel

Une personne

influence

un groupe de personnes

pour atteindre un

objectif commun >

Manager

C'est quelqu'un qui
fait
faire
le travail et le
contrôle

Leader

C'est quelqu'un qui
fait
aimer
le travail

Un Manager gère les

Ressources **H**umaines

Un leader les

Rend **H**eureux

EXERCICE

Comparaison entre l'ALGERIE et le JAPON

On compare

- ✓ les pays entre-eux
- ✓ Et les peuples entre-eux

Selon 2 critères

- ✓ Riche
- ✓ Pauvre

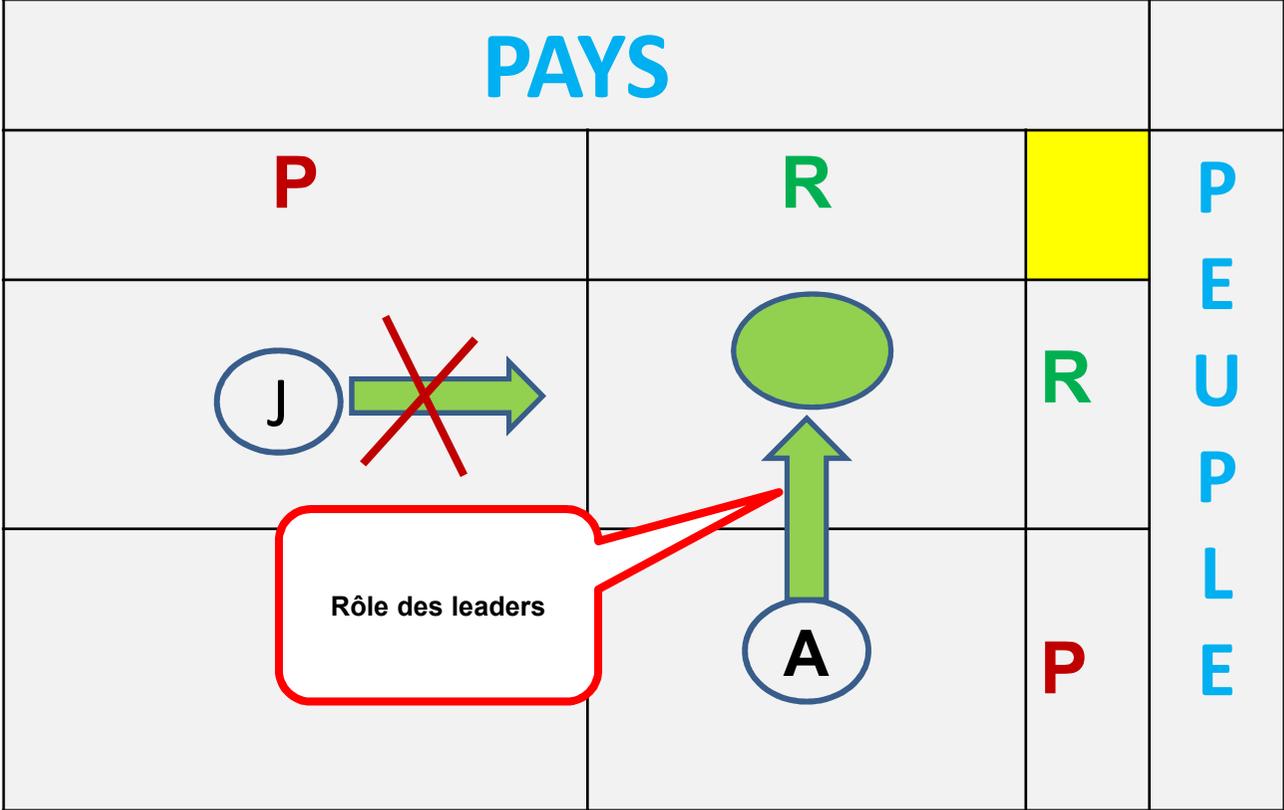
PAYS			
P	R		P
		R	E
		P	U
			P
			L
			E

PAYS			
P	R		P
		R	E
		P	U
			P
			L
			E

PAYS			
P	R		P
		R	E
	A	P	U
			P
			L
			E

PAYS			
P	R		P
J		R	E
		P	U
			P
			L
			E

PAYS			
P	R		P
J		R	E
	A	P	U
			P
			L
			E



إذا أحسنت لمن أحسن إليك فأنت البر الوفي
وإذا أحسنت لمن لم يحسن إليك فأنت الكريم الخفي
وإذا أحسنت لمن أساء إليك فأنت المؤمن الصفي
التلذذ بالعطاء وقضاء حوائج الناس لا يعرفه سوى أصحاب

الأخلاق الكريمة

Alors la QUALITE :

CONFORMITE OU COMPORTEMENT ?

MERCI

