

# Liste par thèmes

## GENERALITES / SENSIBILISATION

Livres : L 016, L 017, L 019, L 021, L 024, L 049,  
L 051, L 090, L 094, L 130, L 166, L 179,  
L 192

Vidéos : V 2, V 5, V 15, V 38, V 40

## OUTILS / METHODES

### **Généralités :**

Livres : L 016, L 176

### **AMDEC :**

Livres : L 189

Vidéo : V 33

### **Analyse de la valeur :**

Livres : L 109, L 160

Vidéo : V 30

### **Audit :**

Livres : L 193

### **Certification :**

Livres : L 171, L 182, L 183, L 202

Vidéos : V 27, V37

### **Coûts de la Qualité :**

Livres : L 123, L 196

Vidéos : V 1, V 7, V 29

### **Kanban et Juste à Temps :**

Livres : L 096, L 097, L 125

### **Manuel Qualité :**

Livres : L 067

### **Plans d'expériences :**

Livres : L 081

### **Poka Yoké :**

Livres : L 092

### **QFD :**

Livres : L 132

### **SMED :**

Livres : L 058

### **Statistiques :**

Livres : L 035, L 057, L 081, L 095, L 153,  
L 156, L 176

### **5 S :**

Livres : L 186

## MANAGEMENT/RESSOURCES HUMAINES

### **Généralités :**

Livres : L 016, L 019, L 022, L 064, L 082,  
L 103, L 105, L 106, L 111, L 113,  
L 117, L 128, L 132, L 149, L 155,  
L 165, L 169, L 173, L 187, L 192,  
L 194.

Vidéo : V 2, V 39

### **Communication interne :**

Livres : L 061, L 078, L 104, L 110, L 184,  
L 191

Vidéo : V 40

### **Motivation :**

Livres : L 019, L 033, L 070, L 093, L 108,  
L 154, L 181

Vidéo : V 38

### **Projet d'entreprise :**

Livres : L 020, L 044, L 052, L 129, L 168,  
L 169, L 185

### **Travail de groupe :**

Livres : L 014, L 041, L 048, L 114

Vidéo : V 3, V 6

## QUALITE ET SERVICES

Livres : L 026, L 060, L 090, L 159, L 166,  
L 190, L 201

Vidéo : V 23, V 38



### **LA CERTIFICATION, OUI MAIS...**

*FAUCHE-LOUVENCOURT-FOURRIER*

(I.B.S.N. - 22 pages)

Votre entreprise se prépare à relever les multiples défis du futur.

Cette BD n'a d'autre ambition que d'éclairer le chemin, de sensibiliser aux nombreux aspects de la certification, et d'initier un véritable dialogue dans l'entreprise.

**Référence : L 010**

### **GUIDE D'EVALUATION DE LA FIABILITE EN MECANIQUE**

*AFCIQ*

(AFNOR 1981 - 241 pages)

Prévision de la fiabilité par analyse détaillée des contraintes - résistance ; Traitement statistique.

**Référence : L 011**

### **GERER ET ASSURER LA QUALITE (Concept et terminologie)**

(AFNOR 1994 - 394 pages)

Tome 1 - Recueil des normes françaises.

**Référence : L 012/7**

### **GERER ET ASSURER LA QUALITE (Management et assurance)**

(AFNOR 1994 - 376 pages)

Tome 2 - Recueil des normes françaises.

**Référence : L 012/8**

### **LES CERCLES DE QUALITE FRANCAIS**

*G. RAVELEAU*

(EME 1983 - 221 pages)

Toutes les questions que vous vous posez sur les cercles de qualité.

Pour analyse et application directe.

**Référence : L 014**

### **LA GESTION DE LA QUALITE (Outils et applications pratiques)**

*Kaoru ISHIKAWA*

(DUNOD 1992 - 240 pages)

Livre pratique pour mettre en place les indicateurs et mesurer les améliorations apportées par un plan Qualité. Méthodologie, étude de cas, coût.

**Référence : L 015**

### **LE T.Q.C. ET LE RÔLE DES RESPONSABLES D'ENTREPRISE**

*Masuo NEMOTO*

(AFNOR Gestion 1985 - 143 pages)

Analyse détaillée de l'ensemble des améliorations apportées à la qualité chez TOYOTA en 30 ans de vie professionnelle de l'auteur. Livre concret mais uniquement analytique : un peu ancien.

**Référence : L 016**

### **T.Q.C. (ou la Qualité à la Japonaise)**

*Kaoru ISHIKAWA*

(AFNOR 1981 - 213 pages)

Le T.Q.C. ou la contribution de chacun à la gestion de la qualité. Particulièrement Intéressant.

**Référence : L 017**

### **L'ENTREPRISE DU 3<sup>ème</sup> TYPE**

*ARCHIER & SERIEYX*

(SEUIL 1984 - 213 pages)

Livre de base d'un dirigeant moderne. Etude des clefs de la réussite dans un monde définitivement ouvert à la concurrence, au progrès technologique et aux évolutions sociales.

**Référence : L 019**

### **PILOTE DU 3<sup>ème</sup> TYPE**

*ARCHIER & SERIEYX*

(SEUIL 1984 - 250 pages)

Nouvelles idéologies pour conduire l'Entreprise et les groupes d'Entreprises. Principes d'élaboration d'un projet d'entreprise, méthodologie.

**Référence : L 21**

<p><b>GESTION DE LA QUALITE</b>  <i>J.M. JURAN</i>  (AFNOR 1983 - 517 pages)  Cours magistral étudiant tous les principes de gestion de la Qualité dans tous les domaines.  Généralités, principes, projet d'entreprise, méthodologie.  <b>Référence : L 021</b></p>
<p><b>LE PRIX DE L'EXCELLENCE</b>  <i>PETERS ET WATERMAN</i>  (INTER EDITION 1984 - 319 pages)  Exemples concrets, tirés exclusivement de grandes entreprises américaines.  <b>Référence : L 022</b></p>
<p><b>LE PRIX DE L'EXCELLENCE</b>  <i>PETERS ET WATERMAN</i>  (INTER EDITION 1984 - 319 pages)  Exemples concrets, tirés exclusivement de grandes entreprises américaines.  <b>Référence : L 022</b></p>
<p><b>GESTION ET CONTRÔLE DE LA QUALITE</b>  <i>VANDEVILLE</i>  (AFNOR Gestion 1985 - 270 pages)  Cet ouvrage traite d'une façon scientifique de la qualité dans le cycle d'un produit. Principes et méthodologie.  <b>Référence : L 023</b></p>
<p><b>LA QUALITE TOTALE DANS L'ENTREPRISE</b>  <i>STORA - MONTAIGNE</i>  (Ed. ORGANISATION 1986 - 225 pages)  Approche claire des principes et de l'implication de tout le personnel.  Présentation d'une méthodologie et des principaux outils possibles.  <b>Référence : L 024</b></p>
<p><b>SERVICE COMPRIS</b>  <i>Philippe BLOCH</i>  (L'EXPANSION-HACHETTE 1986 - 311 pages)  La Qualité des services. Analyse de la relation client/fournisseur, principes à respecter pour l'améliorer.  <b>Référence : L 026</b></p>
<p><b>MAITRISER DE LA QUALITE - Techniques et méthodes</b>  <i>Ch. DOUCET</i>  (Ed. ENTREPRISE MODERNE 1986 - 424 pages)  Traite de la qualité pour grands ensembles.  <b>Référence : L 28</b></p>
<p><b>MAITRISE DE LA VALEUR - CONCEPTION, DEVELOPPEMENT, QUALITE ET COMPETITIVITE</b>  <i>PETITDEMANGE</i>  (AFNOR 1985 - 530 pages)  Propose un programme concret d'actions intéressant la structure et l'organisation d'un projet en vue de sa compétitivité, considérée comme une valeur à acquérir à chaque étape du processus de création.  <b>Référence : L 031</b></p>
<p><b>LE JUSTE A TEMPS DANS LA GESTION DES FLUX INDUSTRIELS</b>  <i>Jean-Philippe CARILLON</i>  (Ed. HOMMES/TECHNIQUES 1986 - 154 pages)  L'amélioration permanente de la Qualité du service est un facteur d'augmentation des ventes. Des exemples concrets permettent de bien situer la Qualité du Juste à temps et sa gestion au quotidien dans les différents services concernés.  <b>Référence : L 032</b></p>
<p><b>VERS LE "ZERO DEFAUT" DANS L'ENTREPRISE</b>  <i>J.M. DOUCHY</i>  (Ed. DUNOD 1986 - 124 pages)  Motivation des hommes et management. Applications pratiques.  Développe : 5 concepts clés, 5 phases, 5 règles du management.  <b>Référence : L 033</b></p>

## **LA STATISTIQUE, OUTIL DE LA QUALITE**

*P. SOUVAY*

(AFNOR 1986 - 289 pages)

Applications des statistiques dans la Qualité.

Analyse de cas concrets pour aider à la pratique et à la maîtrise de la statistique.

**Référence : L 035**

## **TRIANGLE DU MANAGEMENT**

*P. LEBEL*

(Ed. ORGANISATION 1986 - 184 pages)

A partir de divers styles de management, l'auteur établit une typologie autour de 3 pôles : objectifs, managers, managés.

**Référence : L 037**

## **CONCEVOIR ET GERER LA FORMATION DANS L'ENTREPRISE**

*J.C. PLESSIS*

(Ed. ORGANISATION 1984 - 160 pages)

Rappel des lois régissant la formation - son évolution vers une gestion des ressources humaines par une formation continue et le concept d'une formule participative. Traite de la qualité pour grands ensembles.

**Référence : L 039**

## **LA BATAILLE DE LA COMPETENCE**

*CANNAC - GEGOS*

(Ed. HOMMES/TECHNIQUES 1985 - 203 pages)

Le rôle de l'Entreprise à travers une formation permanente. La formation en face de besoins de l'Entreprise.

Rôle de chacun des partenaires.

**Référence : L 040**

## **LES OUTILS DES CERCLES ET L'AMELIORATION DE LA QUALITE**

*MONTEIL - PERIGORD - RAVELEAU*

(Ed. ORGANISATION 1985 - 401 pages)

Etude détaillée des principaux outils, quand, comment et pourquoi les utiliser ;

Intéressant pour l'animateur de cercle de qualité ou facilitateur.

**Référence : L 041**

## **LE PROJET D'ENTREPRISE**

*L. BOYER et N. EQUILBEY*

(Ed. ORGANISATION 1986 - 135 pages)

Analyse détaillée du concept et méthodologie d'élaboration. Plutôt orienté sur la grande entreprise.

**Référence : L 044**

## **LE COÛT GLOBAL - Pour investir plus rationnellement**

*C. GORMAND*

(AFNOR 1986 - 230 pages)

Approche intéressante du coût global d'un produit (peu orientée vers le milieu industriel).

Comment le choix d'un investissement peut prendre en compte des prévisions économiques.

**Référence : L 045**

## **LIVRE BLANC SUR LE PARTENARIAT - LES RELATIONS DE SOUS-TRAITANCE**

*ALTERSOHN*

(AFNOR 1986 - 205 pages)

La qualité dans la sous-traitance, principes du partenariat client - fournisseur.

**Référence : L 047**

## **CERCLES DE QUALITE ET DE PROGRES POUR UNE MEILLEURE COMPETITIVITE**

*B. MONTEIL*

(Ed. ORGANISATION 1983 - 215 pages)

Principes et études de cas sur le fonctionnement des cercles de qualité et cercles de progrès; leur fiabilité et leur mise en œuvre.

**Référence : L 048**

## **REUSSIR LA QUALITE TOTALE**

*Michel PERIGORD*

(Ed. ORGANISATION 1987 - 371 pages)

Expose tous les concepts liés à la qualité totale de façon très théorique.

**Référence : L 049**

## **LE GUIDE QUALITE ET MECANIQUE**

*FIMTH*

(SEDOM 1987 - 55 pages)

La Qualité dans les différentes fonctions de l'entreprise. Survol bien présenté, succinct mais précis.

Fruit d'expériences vécues dans les industries mécaniques, la démarche suit le produit de la demande du client à l'après-vente.

**Référence : L 050**

## **GUIDE PRATIQUE POUR MAITRISER LA QUALITE TOTALE**

*D. NOYEL*

(INSEP 1987 - 218 pages)

Méthode simples pour faire un diagnostic qualité, déceler les coûts cachés, mettre en place des tableaux de bord, mobiliser le personnel sur les objectifs qualité.

**Référence : L 051**

## **GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET COMPETITIVITE DE L'ENTREPRISE**

*P. NOFERI*

(UIMM 1987 - 332 pages)

Cet ouvrage traite des différents thèmes concernant les ressources humaines dans l'entreprise (recrutement, rémunération, etc...) dans un projet global de l'entreprise.

**Référence : L 052**

## **CONTROLE STATISTIQUE DU PROCEDE**

(FORD 1980 - 79 pages)

Guide d'utilisation des techniques du contrôle statistique chez FORD pour améliorer qualité et productivité.

**Référence : L 057**

## **LE SYSTEME SMED**

### **Une révolution en gestion de production**

*Shigeo SHINGO*

(Ed. ORGANISATION 1987 - 348 pages)

Théorie et mise en pratique du SMED (Changement d'outil en moins de 10 minutes). Des principes et beaucoup de concret. Des idées pour concevoir tous les outillages à partir d'exemples tirés de douze entreprises japonaises.

**Référence : L 058**

## **LES PARADOXES DE LA QUALITE**

*I. ORGOGOZO*

(Ed. ORGANISATION 1987 - 157 pages)

Méthodologie pour de bonnes communications, bases de succès de toute opération Qualité.

**Référence : L 059**

## **LA QUALITE DE SERVICE - A LA CONQUETE DU CLIENT**

*J. HOROVITZ*

(INTER EDITION 1987 - 177 pages)

Livre plaisant à lire : plein de bonnes recettes.

A partir d'expériences réelles, itinéraires à suivre jusqu'au zéro défaut de service.

**Référence : L 060**

## **COMMENT COMMUNIQUER DE FACON EFFICACE**

*J. PIVETEAU - D. NOYE*

(INSEP 1986 - 132 pages)

Qualité dans la communication . Exercices de travail personnel destiné à tous ceux qui veulent se perfectionner dans le domaine des relations humaines.

**Référence : L 061**

## **NE RESTEZ PAS ASSIS SUR LE MEILLEUR DE VOUS-MÊME**

*R. VAN OECH*

(INTER EDITION 1987 - 163 pages)

Ouvrage sur la créativité.

**Référence : L 062**

## **LES CHEMINS DE L'EXCELLENCE - ITINERAIRE POUR LA QUALITE**

*J. LAMARE*

(AFNOR 1987 - 120 pages)

Généralités sur la qualité et condensé sur les principaux outils nécessaires (diagrammes Pareto, Cause/Effet, Gauss, histogramme, etc..).

**Référence : L 063**

## **PILOTER L'ENTREPRISE EN MUTATION**

*BARTOLI - HERMEL*

(Ed. ORGANISATION 1986 - 250 pages)

Approche des mutations stratégiques nécessaires, vues par deux universitaires consultants d'entreprise.

Ouvrage de culture et non application.

**Référence : L 064**

## **LA QUALITE DES LOGICIELS : du bricolage à l'industrialisation**

*J.P. MARTIN*

(AFNOR 1987 - 189 pages)

Des généralités aux manuels de procédures. Concerne uniquement les logiciels : il est préférable d'être en partie initié.

**Référence : L 065**

## **PME-PMI - LA DEMARCHE QUALITE**

*R. BIQUET*

(AFNOR 1987 - 111 pages)

Brèves descriptions des différentes phases d'une bonne démarche Qualité. Généralités - principes - coûts - méthodologie.

**Référence : L 066**

## **MANUEL DE LA QUALITE**

*CCI MAYENNE*

(AFNOR 1987 - 100 pages)

Comment dans les PMI débutantes dans le domaine de la Qualité, mettre en place des outils de gestion de la Qualité dont le manuel de procédures.

**Référence : L 067**

## **PME - PMI, Frappez à la bonne porte**

(AFNOR 1987 - 212 pages)

Pour tout savoir sur la recherche d'informations extérieures à l'entreprise quand on veut agrandir, évoluer, trouver des financements, etc...

**Référence : L 068**

## **SUPERBOSS (Les clés du succès de A à Z)**

*D. FREEMANTILE*

(AFNOR 1987 - 277 pages)

Conseils pour manager dans la gestion des ressources humaines. Principes, méthodologie, application.

**Référence : L 069**

## **LE BUT - L'excellence en production**

*GOLDRATT ET COX*

(AFNOR 1986 - 238 pages)

Présentation vivante de l'analyse logique et précise des problèmes de gestion de production. Méthode de management et de motivation.

**Référence : L 070**

## **CREER ET DEVELOPPER VOS PRODUITS - ANALYSE DE LA VALEUR**

*Claude PETITDEMANGE*

(AFNOR 1986 - 172 pages)

Toutes les entreprises ont pour objectif de concevoir des produits qui donnent satisfaction aux clients sur le plan financier et qui correspondent à leur besoin. L'analyse de la valeur répond à cette préoccupation. Cette méthode a maintenant fait ses preuves pour concevoir et fabriquer de bons produits au moindre coût. Cette démarche a en outre d'autres atouts : elle améliore la communication, en prônant le décloisonnement et le travail en groupe.

**Référence : L 071**

## **L'USINE S'AFFICHE**

*Michel GREIF*

(Ed. ORGANISATION 1998 - 301pages)

Ce livre intéresse tous ceux - responsables de communication ou responsables industriels - qui estiment que pour réussir le pari de la Qualité Totale et du juste à temps, il faut aussi faire évoluer les modes de communication.

**Référence : L 078**

## **PRATIQUE DES PLANS D'EXPERIENCE - Méthode TAGUCHI**

*M.G. VIGIER*

(Ed. ORGANISATION 1988 - 155 pages)

Ouvrage très technique s'adressant à des lecteurs passionnés de tables, de courbes, et de formules mathématiques.

Quelles expériences réaliser pour des réponses précises dans les relations causes- effets. La méthode TAGUCHI.

**Référence : L 081**

## **L'HOMME QUI CROYAIT AU MANAGEMENT**

*M. VILETTE*

(SEUIL 1988 - 187 pages)

Récit d'une expérience personnelle à travers l'esprit d'un sociologue.

Management, projet d'entreprise, motivation des hommes ; étude d'un cas concret.

**Référence : L 082**

## **LE ZERO MEPRIS**

*H. SERIEYX*

(INTER EDITION 1989 - 233 pages)

Essai sur la nécessaire transformation des comportements en entreprise de la part de leurs responsables ou comment passer du Patron de Certitude au Patron d'Ecoute. Nombreux exemples tirés de la vie des affaires.

**Référence : L 083**

## **LA MAINTENANCE PRODUCTIVE TOTALE (TPM) - MISE EN OEUVRE**

*Seiichi MAGAJIMA*

(AFNOR Gestion 1989 - 268 pages)

Analyse détaillée de la mise en œuvre de la TPM et de tous les intervenants impliqués.

**Référence : L 084**

## **COMMENT REUSSIR VOTRE MAINTENANCE**

*B. GIRARD*

(AFNOR 1986 - 176 pages)

Traitement d'un sujet très spécifique, la maintenance préventive. Ce guide constitue une aide concrète pour gérer efficacement des équipements industriels.

**Référence : L 085**

## **AGRO-ALIMENTAIRE : COMMENT GARANTIR LA QUALITE**

*A. SOROSTE*

(AFNOR-LAMY 1987 - 160 pages)

Les contraintes spécifiques des produits alimentaires :

- les différentes étapes des produits alimentaires
- les emballages
- la distribution
- généralités sur la plupart des produits alimentaires

**Référence : L 086**

## **LES ENTREPRISES DE TRAVAUX PUBLICS ET LA QUALITE**

*R. DEPARIS*

(AFNOR 1987 - 174 pages)

Approche de la qualité dans les entreprises de Travaux Publics.

Comment obtenir des résultats mesurables dans chaque fonction : objectifs, budgets, devis, commercial, trésorerie - le tableau de bord du chef d'entreprise.

**Référence : L 087**

## **OBJECTIF ZERO DEFAUT**

*COLLET-LANCER-OLLIVIER*

(Ed. ENTREPRISE MODERNE 1989 - 221 pages)

Tendre vers le "zéro défaut" dans le tertiaire en mesurant la non qualité pour trouver les solutions.

Guide méthodologique avec exemples concrets.

S'adresse à tous ceux qui doutent de l'efficacité des mesures de qualité dans le tertiaire.

**Référence : L 090**

## **20 CLES POUR LA COMPETITIVITE - Motivation et esprit d'entreprise**

*P. CALAMBERT*

(Ed. ORGANISATION 1987 - 231 pages)

Motivation des hommes et management, principes et méthodologie.

Bonne étude sur les relations humaines souhaitables dans l'entreprise.

**Référence : L 093**

## **IMPLANTER ET GERER LA QUALITE TOTALE**

*BERNILLON - CERRUTI*

(Ed. ORGANISATION 1989 - 206 pages)

Description des actions nécessaires dans les différents domaines concernés pour aboutir à la Qualité Totale.

Livre bien construit, clair, intéressant. Applications au management et à la motivation des hommes.

**Référence : L 094**

## **PRATIQUE DE LA MAITRISE DES PROCEDES / M.S.P. (OU S.P.C.)**

*BERNILLON - CERRUTI*

(Ed. ORGANISATION 1989 - 206 pages)

Cours de MSP assez digeste. Relations avec AMDEC et QFD (Quality Function Deployment).

**Référence : L 095**

## **MAITRISE DE LA PRODUCTION ET METHODE KANBAN**

*SHINGO SHIGEO*

(Ed. ORGANISATION 1992 - 243 pages)

Exposé approfondi du système de production de TOYOTA et du système de gestion KANBAN.

Destiné aux responsables de production et d'organisation.

**Référence : L 096**

## **LE JUSTE A TEMPS**

*D. HUTCHINS*

(AFNOR 1988 - 200 pages)

Définition des politiques pour organiser la production afin de tendre vers un stock zéro : problème des en-cours.

**Référence : L 097**

## **LA 3<sup>ème</sup> DIMENSION DU MANAGEMENT**

*R. BLAKE - J. MOUTON*

(Ed. ORGANISATION 1987 - 283 pages)

Comparatif des différents types de management d'entreprise et leurs correspondances dans le comportement du manager.

Approche pédagogique des changements possibles permettant de mobiliser en permanence toutes les ressources humaines et techniques de l'entreprise.

**Référence : L 103**

## **L'INFORMATION DANS LES ENTREPRISES ET LES ORGANISATIONS**

*F. GONDRAND*

(Ed. ORGANISATION 1983 - 370 pages)

Concerne la communication dans l'entreprise.

Définit les différentes méthodes pour véhiculer l'information dans l'entreprise et la mise en place de structures adaptées.

**Référence : L 104**

## **QUALITE DU MANAGEMENT STRATEGIQUE**

*Philippe HERMEL*

(Ed. ORGANISATION 1989 - 145 pages)

Historique de la notion Qualité. Management de la Qualité. Approche de la Qualité Totale (Le TQC).

**Référence : L 105**

## **L'EXCELLENCE, UNE VALEUR PERVERTIE**

*B. OUVRY - VIAL*

(AUTREMENT REVUE 1987 - 217 pages)

Une suite d'articles signés par des sociologues - mathématiciens - politiciens etc... sur une valeur appelée EXCELLENCE.

Informations sur des cas concrets.

**Référence : L 106**

## **DESSINE-MOI UNE REUSSITE**

*Nadine FARRUGIA*

(Hommes & Groupes D'éditeurs 1986 - 111 pages)

Traité concernant l'amélioration de son comportement personnel pour participer à la réussite de l'entreprise.

Principes et cas de cercles de qualité.

**Référence : L 107**

## **GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DANS LES PME-PMI**

*H. MALLE DE BOISLANDELLE*

(ECONOMICA 1988 - 305 pages)

Concerne uniquement la gestion des ressources humaines. Lecture conseillée aux chefs d'entreprise (en particulier PME) soucieux de traiter ce problème dans leur entreprise et motivation des personnes.

**Référence : L 108**

## **EXPRIMER LE BESOIN**

*A.F.A.V.*

(AFNOR 1989 - 350 pages)

Exprimer le besoin en terme de services attendus, plutôt qu'en terme de solutions.

Démarche pour une bonne analyse de la valeur. Plus de 20 cas concrets.

**Référence : L 109**

<p><b>REUNIONITE, GUIDE DE SURVIE</b>  <i>Didier NOYE</i>  (Ed. INSEP 1989 - 168 pages)  Bon guide pour améliorer la Qualité dans la gestion du temps d'un Responsable et l'efficacité des réunions.  <b>Référence : L 110</b></p>
<p><b>M.B.S.A.</b>  <i>BROUSSE-EYSSETTE</i>  (LE CHERCHE MIDI 1988 - 168 pages)  Recueil de cartoons sur le management. Peu de rapport avec la Qualité, agréable à lire. Beaucoup d'humour.  <b>Référence : L 111</b></p>
<p><b>LE MANAGEMENT DE LA QUALITE</b>  <i>J.M. GRAUVOGEL</i>  (HERMES 1989 - 61 pages)  Petit ouvrage facile à lire que tous ceux qui s'intéressent à la qualité devraient consulter.  <b>Référence : L 113</b></p>
<p><b>COMMENT LANCER LES CERCLES DE QUALITE</b>  <i>JUSE</i>  (AFNOR 1989 - 150 pages)  Philosophie du cercle Qualité : développement de l'entreprise et épanouissement des hommes.  Technique et pratique des cercles de qualité, leur impact sur la vie d'entreprise.  <b>Référence : L 114</b></p>
<p><b>CHANGER LE MANAGEMENT DE LA QUALITE - SEPT NOUVEAUX OUTILS</b>  <i>H.MITONNEAU</i>  (AFNOR 1989 - 146 pages)  Ouvrage très technique sur les outils de la qualité et l'aide à la décision qu'ils apportent à des managers en quête d'une qualité novatrice.  <b>Référence : L 117</b></p>
<p><b>SAVOIR PRENDRE DES NOTES VITE ET BIEN</b>  <i>W. HOFFRECK</i>  (DUNOD 1989 - 94 pages)  Intéressant dans le cadre d'une formation générale.  <b>Référence : L 119</b></p>
<p><b>L'ENTREPRISE MISE EN PIECES DE THEATRE</b>  <i>M. FUSTIER</i>  (Ed. ORGANISATION 1989 - 142 pages)  Cinq pièces de théâtre traitent avec humour des problèmes des Qualité. Communication et Pouvoir dans l'Entreprise.  Bon outil pédagogique pour une session de formation ou un congrès.  <b>Référence : L 120</b></p>
<p><b>QUALI BEDE</b>  <i>Claude WALTER</i>  (AFAQ1990 - 18 pages)  Bande dessinée humoristique sur la Qualité.  <b>Référence : L 122</b></p>
<p><b>LE COÛT DE LA NON-QUALITE</b>  <i>H.J. HARRINGTON</i>  (EYROLLES 1989 - 165 pages)  Du concept de non-qualité, à une liste exhaustive des éléments de non-qualité ; à partir d'exemples concrets, marche à suivre pour connaître et gérer le coût.  <b>Référence : L 123</b></p>
<p><b>LES CLES DU JUSTE A TEMPS</b>  <i>P. CHAPEAU</i>  (E.S.F. 1989 - 150 pages)  S'adresse au personnel d'encadrement et techniciens. Stratégie du KANBAN. Des exercices avec des corrigés.  <b>Référence : L 125</b></p>
<p><b>VOCABULAIRE DU MANAGEMENT</b>  <i>GAUTIER - DIRIDOLLON</i>  (E.S.F. 1989 - 126 pages)  Vocabulaire sous forme de dictionnaire. Peu de termes relatifs à la Qualité.  <b>Référence : L 126</b></p>

**ETRE CREATIF**

W. HOFFRECK

(DUNOD 1989 - 94 pages)

Intéressant dans le cadre d'une formation générale.

**Référence : L 127**

**LE MANAGEMENT COMME DIRECTION D'ACTEURS**

J. BONIS

(CLET 1990 - 231 pages)

Le management en équipe, un encadrement éducateur, comprendre la dynamique humaine de l'entreprise et les ressorts du comportement, ou comment mieux utiliser les ressources humaines de l'entreprise.

**Référence : L 128**

**ASSOCIER LES SALARIES AU PROJET DE LEUR ENTREPRISE**

DETRIE - MESLIN - BROYER

(EYROLLES 1990 - 100 pages)

Pour une évolution harmonieuse de l'entreprise grâce aux projets élaborés par tous les membres.

Principes et motivation des hommes.

**Référence : L 129**

**LA QUALITE AVEC LE SOURIRE**

René DROIN

(DUNOD 1990 - 180 pages)

Tout ce qui gravite autour de la Qualité décrit avec beaucoup d'humour.

Hervé SERIEYX a ainsi préfacé cet ouvrage. "Fera plus pour la cause de la Qualité que tous les manuels assommants...".

**Référence : L 130**

**LE NOUVEL ESPRIT QUALITE**

R. BAZIN

(Ed. ENTREPRISE MODERNE 1989 - 150 pages)

Historique et philosophie de la Qualité dans les différents pays. Plus une série d'exercices.

**Référence : L 131**

**Q.F.D. : Une introduction**

A. ZAIDI

(LAVOISIER 1990 - 211 pages)

Entièrement consacré au Q.F.D. (Quality Function Development) principes et mise en œuvre. Bons schémas, applicables en formation.

**Référence : L 132**

**LA COMPETIVITE PAR LA MAITRISE DES COUTS**

S. BELLUT

(AFNOR 1990 - 277 pages)

Presque 300 pages sur l'estimation des coûts et leur évolution. Pas spécifique à la Qualité.

**Référence : L 134**

**QUAND LES HOMMES FONT LA DIFFERENCE**

F. GONTRAND

(Ed. ORGANISATION 1989 - 307 pages)

Susciter les idées et les suggestions. Associer les collaborateurs à la recherche de l'excellence. Mobiliser les énergies sur les enjeux. Thèmes traités avec à l'appui cent exemples de participation à la gestion.

**Référence : L 139**

**LES CERCLES DE QUALITE**

F. CHEVALIER

(AFNOR 1989 - 63 pages)

Bonne étude, claire, facile à lire sur la pratique des cercles de qualité.

**Référence : L 147**

**LA DEMARCHE LOGISTIQUE**

BRUN - Le DENN

(AFNOR Gestion 1990 - 198 pages)

Très bon livre sur la logistique. Parle peu de qualité.

**Référence : L 148**

## **LES GRANDES IDEES DU MANAGEMENT**

*W.J. DUNCAN*

(AFNOR Gestion 1990 - 227 pages)

Etude historique des différentes théories relatives au management dans les entreprises et tentatives pour en tirer des clés de succès pour les managers.

**Référence : L 149**

## **FORMATION A LA MAITRISE STATISTIQUE DES PROCEDES**

*M. PERIGORD*

(Ed. ORGANISATION 1990 - 246 pages)

Principes du M.S.P. et applications. Permet d'en avoir une connaissance suffisante pour l'utiliser pratiquement.

**Référence : L 153**

## **ACTEURS DANS L'ENTREPRISE**

*Y. BONNET*

(Ed. LIAISON 1990 - 263 pages)

Agréable à lire cet ouvrage traite du facteur humain dans l'Entreprise. Peut-on concilier les exigences de l'Homme et les contraintes de l'économie, comment éviter les pièges de l'idéalisme réducteur.

**Référence : L 154**

## **LA PASSION DE L'EXCELLENCE**

*Th. PETERS - N. AUSTIN*

(INTEREDITION 1985 - 435 pages)

Ce livre pourrait s'intituler : "Pourquoi ils ont réussi". A partir de nombreux exemples pris dans des entreprises américaines, développement des principales méthodes de management pouvant conduire à l'excellence pour l'entreprise.

**Référence : L 155**

## **AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE (S.P.C.)**

*J.L. VACHETTE*

(Ed. ORGANISATION 1990 - 285 pages)

Comment améliorer la qualité par une meilleure maîtrise des procédés de fabrication.

Bonne étude sur le SPC et ses applications pour aboutir à la qualité totale.

**Référence : L 156**

## **LES CINQUANTE REGLES DU SERVICE ZERO DEFAUT**

*Jacques HOROVITZ*

(FIRST 1990 - 111 pages)

Cet ouvrage a réussi à concentrer en cinquante règles, un domaine de la gestion particulièrement riche. Chaque règle est illustrée par des exemples pris dans les produits et les services les plus divers. Vous trouverez un guide précieux de tout ce qu'il faut faire et surtout ne pas faire pour atteindre le zéro défaut dans la qualité de vos services.

**Référence : L 158**

## **DES GROUPES QUALITE POUR LES HOPITAUX ET LES CLINIQUES**

*COLLECTIF*

Ed. ORGANISATION 1988 - 123 pages)

Ouvrage spécifique du milieu hospitalier.

Etude de cas. La qualité des services de l'hôpital pour satisfaire les besoins de "clients particuliers".

**Référence : L 159**

## **L'ANALYSE DE LA VALEUR, STIMULANT DES RESSOURCES HUMAINES**

*A. BERNARD*

(Ed. ENTREPRISE MODERNE 1987 - 246 pages)

Principes de mise en œuvre de l'Analyse de la Valeur.

**Référence : L 160**

## **VERS L'ENTREPRISE INTELLIGENTE**

*H. LANDIER*

(CALMANN - LEVY 1991 - 294 pages)

Conception de l'entreprise de demain face au marché. Nécessité de la mutation du management et des structures. Le management participatif.

**Référence : L 161**

## **OBJECTIF QUALITE (Témoignage d'un chef d'entreprise)**

*J. MORET*

(M.F.Q. 1991 - 140 pages)

Généralités sur la Qualité. Les différents problèmes rencontrés dans l'entreprise à la recherche de la Qualité Totale. Exemples concrets décrits avec humour.

**Référence : L 165**

## **LE CLIENT RETROUVE - Guide pratique de la Qualité Totale**

*Philippe DETRIE*

(EYROLLES 1991 - 270 pages)

Inventaire très fournie et clair des éléments considérés pour prétendre à la qualité totale. Les écueils rencontrés et les outils pour les surmonter.

**Référence : L 166**

## **PLANIFICATION OPERATIONNELLE**

### **(Objectifs, méthodes et métiers de la planification de projets)**

*C. VILLEMMAIN*

(AFNOR 1991 - 124 pages)

Le projet : les éléments à considérer - les relations entre ceux-ci - les incidences et enchaînements - le suivi dans le temps des différentes étapes.

**Référence : L 168**

## **LE MANAGEMENT DE PROJET (Principes et pratiques)**

*AFITEP*

(AFNOR 1991 - 216 pages)

Ne concerne pas la Qualité proprement dite, si ce n'est la technique de réalisation d'un projet dans certains secteurs industriels.

**Référence : L 169**

## **ASSURANCE QUALITE ET CERTIFICATION D'ENTREPRISE**

*H.GARIN*

(CLUB QUALITE - 23 pages)

Excellent bréviaire à l'usage de tous ceux qui sont impliqués dans une démarche qualité : vocabulaire et règles principales

**Référence : L 171**

## **MANAGER GERER VOTRE TEMPS**

*W. ONGUEY*

(AFNOR Gestion 1989 - 186 pages)

A partir d'exemples concrets, analyse des rapports hiérarchiques en entreprise et des relations inter-services. Situations vécues ou caricatures, bonne approche pour mieux se connaître dans ses relations professionnelles.

**Référence : L 173**

## **LE CLIENT D'ABORD : LA DEMARCHE QUALITE DANS LA VENTE**

*G. PERNEL - J.G. DEZALAY*

(Ed. Organisation 1991 - 266 pages)

Ouvrage bien documenté et clair donnant des méthodes simples pour appliquer la qualité au commercial.

**Référence : L 174**

## **LA QUALITE AU QUOTIDIEN**

*J. FAU*

(POLYTECHNICA 1992 - 222 pages)

Forme romancée pour aborder la Qualité. Ouvrage de vulgarisation. Généralités et applications pratiques.

**Référence : L 175**

## **LE PARCOURS DE LA QUALITE - Démarches et outils**

(AFNOR Gestion 1993 - 255 pages)

Inventaire, définition et application des différentes méthodes nécessaires à l'obtention de la Qualité.

L'importance du capital humain dans l'entreprise. Très intéressant mais réservé au lecteur déjà informé.

**Référence : L 176**

## **LE SYSTEME QUI VA CHANGER LE MONDE**

*CHERCHEURS DE L'I.M.V.P.*

(DUNOD 1992 - 349 pages)

Analyse de l'évolution de l'industrie automobile depuis la production artisanale (Panhard) jusqu'au "Juste à temps" japonais.

**Référence : L 178**

## **TOUS LES CLIENTS**

*R. SHONBERGER*

(DUNOD 1992 - 409 pages)

Sous-titre de l'ouvrage "La nouvelle organisation des entreprises performantes".

C'est le survol de toutes les fonctions de l'entreprise, leurs dysfonctionnements ou incohérences.

Ouvrage de culture plus que d'applications.

**Référence : L 179**

<p><b>LE ZERO PANNE (par la topomaintenance)</b>  <i>C. BARBIER - R. DAPERRE - C. HUBER</i>  (MAXIMA 1993 - 172 pages)  Maintenance des matériels, principes et étude de cas, management et motivation ou comment obtenir au moindre coût le rendement maximum de son équipement industriel.  <b>Référence : L 180</b></p>
<p><b>DEFINIR LES FONCTIONS</b>  <i>G. VOIRON</i>  (Ed. ORGANISATION 1992 - 176 pages)  Préciser les missions et les responsabilités de tous les membres du personnel y compris dans le domaine qualité.  Applications pratiques pour une plus grande motivation des hommes.  <b>Référence : L 181</b></p>
<p><b>LA CERTIFICATION : UN MOTEUR POUR LA QUALITE</b>  <i>G. LAUDOYER</i>  (Ed. ORGANISATION 1993 - 192 pages)  Très bonne explication des concepts de qualité, projet d'entreprise, coût. Principes et méthodologies.  <b>Référence : L 182</b></p>
<p><b>GUIDE QUALITE A L'USAGE DES ENTREPRISES  (permettant d'avoir un système qualité conforme au référentiel ISO 9000)</b>  (M.F.Q. 1993 - 40 pages)  Inventaire des différentes étapes nécessaires pour choisir une norme et obtenir la certification correspondante.  Les exigences de l'après certification.  <b>Référence : L 183</b></p>
<p><b>REINVENTER L'UNITE DE TRAVAIL  (impliquer les hommes au plus près du terrain)</b>  <i>KIYOSHI SUSAKI</i>  (DUNOD 1993 - 464 pages)  Le Taylorisme = principe dépassé.  L'homme et la communication dans l'entreprise. Conception d'un modèle de management.  <b>Référence : L 184</b></p>
<p><b>LE CHEF D'ENTREPRISE ET LA QUALITE TOTALE</b>  <i>J. HUDIBURG</i>  (DUNOD 1993 - 186 pages)  Comment une entreprise de distribution d'électricité est parvenue à faire évoluer le comportement du personnel et de l'encadrement, pour gagner la bataille de la Qualité et être la première entreprise non japonaise à obtenir le prix DEMING;  <b>Référence : L 185</b></p>
<p><b>LES 5 S  (première pratique de la Qualité Totale)</b>  <i>TAKASHI OSADA</i>  (DUNOD 1993 - 181 pages)  Définition des principes élémentaires et nécessaires pour tendre vers la qualité totale.  <b>Référence : L 186</b></p>
<p><b>LE REENGINEERING</b>  <i>M. HAMMER - J. CHAMPY</i>  (DUNOD 1993 - 247 pages)  Reengineering ou "reconfiguration majeure" dans l'entreprise.  partir d'une idée simple : "Si je créais mon entreprise aujourd'hui, comment l'organiserais-je ?  Analyse des modes de gestion en place et aide à une "réinvention" de l'entreprise pour des gains majeurs en performance.  <b>Référence : L 187</b></p>
<p><b>KAISEN - La clé de la compétitivité japonaise</b>  <i>MASAAKI IMAI</i>  (EYROLLES 1992 - 245 pages)  Une philosophie de l'entreprise :  - responsabiliser chacun  - système Taylor révolu  - gestion de la qualité pour obtenir la Qualité Totale  <b>Référence : L 188</b></p>

**ANALYSE DES MODES DE DEFAILLANCES, DE LEURS EFFETS ET LEUR CRITICITE (A.M.D.E.C.)**

*S/Groupe Section Fiabilité*

(M.F.Q. 1988 - 36 pages)

Ce petit ouvrage est un bon guide et d'un emploi facile.

Pour connaître les principes de l'AMDEC;

**Référence : L 189**

**GUIDE DE LA QUALITE DU SERVICE ASSOCIE A LA FOURNITURE DU PRODUIT**

*Qualité du Service*

(M.F.Q. 1992 - 48 pages)

Axé principalement sur les relations "Clients - Fournisseurs" dans la commercialisation des produits.

Principes et applications.

**Référence : L 190**

**LA QUALITE DE L'EXPRESSION ECRITE DANS L'ENTREPRISE**

*J. HUDIBURG*

(DUNOD 1993 - 186 pages)

Comment une entreprise de distribution d'électricité est parvenue à faire évoluer le comportement du personnel et de l'encadrement, pour gagner la bataille de la Qualité et être la première entreprise non japonaise à obtenir le prix DEMING.

**Référence : L 191**

**GUIDE D'APPLICATION DU T.Q.M.**

*Th. CROSIER*

(M.F.Q. 1992 - 190 pages)

Ouvrage très complet pour la mise en œuvre de la Qualité Totale dans une entreprise.

Du projet d'entreprise aux différents aspects de management.

**Référence : L 192**

**GUIDE POUR L'AUDIT D'UN PRODUCTEUR DE LOGICIEL**

(M.F.Q. 1992 - 96 pages)

Cheminement de la démarche d'audit dans cette activité.

**Référence : L 193**

**LES OUTILS DU MANAGEMENT DE LA QUALITE**

(M.F.Q. 1993)

Mode d'emploi des différents outils de la qualité.

Ce document s'adresse à tous les niveaux d'utilisation.

**Référence : L 194**

**LOGICIELS POUR LA GESTION DE LA QUALITE**

(M.F.Q. 1996)

Guide de logiciels existants sur le marché avec leurs caractéristiques techniques.

**Référence : L 195**

**INDICATEUR QUALITE ET TABLEAU DE BORD**

(M.F.Q. 1994 - 135 pages)

Synthèse du groupe de travail "Indicateur Qualité et tableau de bord" de MFQ. Un choix de 550 idées d'indicateurs Qualité.

**Référence : L 196**

**CERTI'BEBE**

*C. WALTER*

(M.F.Q. 1993 - 18 pages)

Présentation en B.D. de ce qu'est la certification Qualité, ses contraintes et ses avantages.

**Référence : L 197**

**LEXIQUE ANGLAIS- FRANÇAIS DES TERMES RELATIFS A LA QUALITE**

(A.F.Q. - 155 pages)

Dictionnaire spécialisé à l'usage de tout lecteur ou rédacteur de texte en anglais.

**Référence : L 198**

**GLOSSARY**

*Organisation Européenne pour la Qualité*

(HOFER 1989 - 777 pages)

Ouvrage donnant l'équivalence des termes (en 18 langues) employés dans l'étude de la qualité.

**Référence : L 199**

## **PRATICAL**

*I.R.D.Q.*

(M.F.Q. - 100 pages)

Recueil de fiches techniques de documents concernant la gestion des problèmes Qualité dans l'entreprise.

**Référence : L 200**

## **DE LA QUALITE TOTALE DANS LA BANQUE**

*A. CHENEVELLE*

(M.F.Q. 1993 - 93 pages)

Présentation simple de ce doit être la Qualité dans les services bancaires, les outils à utiliser dans une démarche Qualité et un certain nombre d'exemples concrets.

Bon ouvrage pédagogique utile à des animateurs formation.

**Référence : L 201**

## **LES CAHIERS QUALITE DU MANAGEMENT N° 1, 2 ET 3**

*I.Q.M.*

(M.F.Q. 1994, 1995, 1996 - 160 pages)

Ces cahiers rassemblent toutes les idées forces, discutées au sein de 11 groupes de travail IQM auxquels ont participé plus de 50 entreprises.

Les thèmes abordés constituent une aide à la réflexion au niveau stratégique et un outil d'ouverture au changement.

**Référence : L 203, 212, 217**

## **LE GUIDE TPM DE L'UNITE DE TRAVAIL**

*Kunio SHIROSE*

(DUNOD 1994 - 145 pages)

Présentation des principales facettes de la TPM.

Précise la nouvelle articulation des rôles entre la production et la maintenance.

**Référence : L 204**

## **VADE-MECUM DE L'EVALUATION DE LA QUALITE**

*Terry BREUIL*

(LAMMARRE 1994 - 147 pages)

Ensemble de grilles permettant d'évaluer la qualité dans le secteur de la santé.

**Référence : L 205**

## **L'AUDIT DE LA QUALITE DANS LES ETABLISSEMENTS MEDICO-SOCIAUX**

*Jean-Luc JOING*

(PRIVAT 1993 - 131 pages)

Comment peut-on évaluer la qualité des services proposés par les organismes médico-sociaux.

**Référence : L 206**

## **GUIDE DES METIERS DE LA QUALITE**

*V. DEFOURNY - A. PETER*

(INSEP 1995 - 160 pages)

Comment peut-on s'y retrouver dans la variété et la multiplicité des métiers Qualité ?

Qui sont les professionnels de la Qualité ?

Comment peut-on se former et devenir professionnel de la Qualité ?

**Référence : L 207**

## **PMI, COMMENT BIEN CHOISIR ET UTILISER LE CONSEIL**

(Ministère de l'Industrie - 1995)

Ce guide pratique vous aide à identifier la compétence de conseil et vous propose une méthodologie pour le choix d'un consultant.

**Référence : L 208**

## **LE MANAGEMENT PAR PERCEE - Méthode HOSHIN**

*Shoji SHIBA*

(INSEP 1995 - 112 pages)

Le management par Percée décrit de façon précise les modalités à mettre en place pour déployer les objectifs au sein de l'entreprise, en construisant le consensus.

La concentration qu'il s'agit de développer à cette occasion permet de focaliser l'énergie collective que quelques axes prioritaires pour l'avenir de l'entreprise.

Le management par Percée est le nom proposé pour désigner la méthode de déploiement de politique que les japonais désignent par Koshin Kanri.

**Référence : L 209**

## **LA CONCEPTION A L'ECOUTE DU MARCHE - ORGANISER L'ECOUTE DES CLIENTS POUR EN FAIRE UN AVANTAGE CONCURRENTIEL**

*Shoji SHIBA*

(INSEP 1995 - 126 pages)

Les clients sont la première source d'innovation dans l'entreprise.

Ce guide montre de façon pratique comment organiser l'écoute des clients, analyser les attentes exprimées, en déduire une stratégie pour définir le produit et le service avec un bon positionnement.

C'est un véritable apprentissage de l'écoute des clients qui est proposé, en particulier pour les besoins émergents. L'intérêt de ce recueil est de fournir le détail de la méthode mise au point par le professeur Shiba (et diffusée dans les stages du MFQ).

**Référence : L 210**

## **L'ALBUM RENAULT DE LA QUALITE - VOYAGE AU CŒUR DU CHANGEMENT**

(GALLIMARD 1996 - 64 pages)

Ouvrage illustré présentant la politique de management de Renault à travers la Qualité Totale.

**Référence : L 211**

## **RECOMMANDATIONS D'ANIMATEUR QUALITE POUR LA MAQUETTAGE PROTOTYPAGE**

(M.F.Q. 1996)

Ce document s'adresse à la fois aux utilisateurs, aux directeurs et chefs de projet qui souhaitent mettre en œuvre la démarche de Maquettage / prototypage pour le développement des logiciels.

**Référence : L 213**

## **LA LOGIQUE DE LA VALEUR**

*Pierre JOCOU - Pierre MEYER*

(DUNOD 1996 - 92 pages)

Cet ouvrage décrit les différents mouvements de pensée sur lesquels s'appuie le management par la qualité totale et privilège une approche systématique de l'entreprise.

Il met en perspective les principes qui doivent guider la mise en place d'un système de management pour la qualité totale.

**Référence : L 214**

## **MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT**

(AFNOR 1996 - 453 pages)

Recueil de normes françaises (2<sup>ème</sup> édition)

**Référence : L 216**

## **LES PRIX QUALITE**

(AFNOR 1996)

Ce mémento s'adresse non seulement aux entreprises qui souhaitent postuler à un Prix Qualité, mais aussi à celles qui, pour continuer à progresser, veulent évaluer leur niveau de qualité.

Les trois récompenses majeures, le Prix Européen, ont toutes vocations à promouvoir les meilleures pratiques de qualité du monde.

**Référence : L 218**

## **MEMENTOS "A SAVOIR**

### **DEMARCHE QUALITE ET COMMUNICATION**

**2ème**

*Chantal CERKEVIC*

(AFNOR 1995 - 39 pages)

**Référence : L 222**

### **LES PLANS D'EXPERIENCES - METHODES TAGUCHI**

*Pierre SOUVAY*

(AFNOR 1995 - 43 pages)

**Référence : L 223**

### **QUALITE DE SERVICE - L'APPROCHE ISO 9004-2**

*Michel BELLAICHE*

(AFNOR 1995 - 31 pages)

**Référence : L 224**

### **REUSSIR VOTRE CERTIFICATION ISO 9000 - DIX CONSEILS**

*Olivier BEAUMONT*

(AFNOR 1996)

**Référence : L 225**

## **L'ART DE PILOTER SON ENTREPRISE OU LE PROCESSUS DE MANAGEMENT**

*Groupe de travail IQM du MFQ RHÔNE-ALPES*

(M.F.Q. 1997 - 28 pages)

Comment harmoniser de façon efficace les composantes de l'entreprise (que sont le client, l'actionnaire, la collectivité), en fixant et atteignant des objectifs pertinents, au milieu des opportunités et menaces environnant l'entreprise ?

**Référence : L 226**

## **QUALITE ET PARTENARIAT**

*Groupe de travail IQM du MFQ RHÔNE-ALPES*

(M.F.Q. 1997 - 20 pages)

Comment peut-on dépasser les relations traditionnelles client - fournisseur, ou donneur d'ordre, sous-traitant et parvenir à améliorer la compétitivité tout le long du cycle de production et en partager les profils ?

**Référence : L 227**

## **QUALITE ET REENGINEERING**

*Groupe de travail IQM du MFQ RHÔNE-ALPES*

(M.F.Q. 1997 - 20 pages)

L'étude fait le point sur ce nouveau mode d'organisation et de conduite de projets, en se basant sur différentes expériences d'entreprises IQM Rhône-Alpes, ainsi que la littérature florissante traitant de ce sujet.

Une méthode de mise en œuvre de ce concept est présentée

**Référence : L 228**

## **MFQ FRANCHE-COMTE**

*M.F.Q. 1994 - 72 pages*

(AFNOR 1996 - 453 pages)

Il a été rédigé par des utilisateurs pour des utilisateurs.

Ce guide d'application des normes ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 à pour but d'aider les entreprises et particulièrement les PME-PMI sur le chemin de la certification.

**Référence : L 230**

## **MEMENTO PRATIQUE DE LA QUALITE DANS LA SANTE**

(DPE 1999 - 80 pages)

Ce guide montre les rôles que doivent jouer ensemble les différents acteurs de la santé.

Puisse ce guide apporter un éclairage supplémentaire à ceux qui sont engagés pour l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins pour le plus grand bénéfice des usagers.

**Référence : L 231**

## **MEMENTO PRATIQUE DANS LA QUALITE DANS L'AGRO-ALIMENTAIRE**

*R. DEPARIS*

(DPE 1999 - 80 pages)

Cet ouvrage clair et précis permet de faire connaître la diversité des démarches qualité qui s'offrent à nos entreprises du secteur.

Ce guide est également le moyen de faire connaître et apprécier ces outils aux partenaires de la filière agroalimentaires.

**Référence : L 232**

## **QUALITE & ENVIRONNEMENT - Vers un système de management intégré**

*FROMAN - GEY - LAURANS*

(AFNOR 1998 - 273 pages)

Evolutions, spécificités des démarches qualité, environnement.

Avantages que représentent pour les entreprises, un système de management intégré qualité et environnement.

**Référence : L 233**

## **SIMPLIFICATION DES SYSTEMES QUALITE**

*M.F.Q. FRANCHE-COMTE*

(M.F.Q 2000 - 25 pages)

Fort de leurs expériences, réflexions et recherches au sein du groupe de travail, 16 adhérents du MFQ Franche-Comté vous apporte les bases d'une méthode de simplification de votre système.

Si à chaque fois que vous entendez "Système Qualité" vous avez une éruption cutanée, cet ouvrage est fait pour vous.

**Référence : L 234**

## **PROFESSION QUALITICIEN**

*François DAGUISE*

(DUNOD 2000)

Tous les métiers de la qualité et leur évolution.

**Référence : L 235**

## **MAITRISE DE LA VALEUR**

*Claude PETITDEMANGE*

(AFNOR 1985 - 535 pages)

Cet ouvrage s'adresse à toute entreprise, notamment PME-PMI, à qui il propose un programme concret d'actions intéressant la structure et l'organisation d'un projet.

**Référence : L 236**



### **LES FANTOMES DE LA GIRAMIP**

(AFCERQ 1985)

Durée : 9 mn

Sensibiliser à l'aspect financier de la non-qualité. Traiter sur un mode humoristique, ce film montre comment la GIRAMIP, une entreprise fictive, a rétabli sa situation financière en agissant sur les coûts de non-qualité.

**Référence : V 1**

### **LA QUALITE COMBAT AU QUOTIDIEN**

(ADIA 1984)

Durée : 18 mn

Sensibiliser des chefs d'entreprises et cadres des PME-PMI à l'esprit qualité.

Ce film retrace l'histoire d'une PMI réelle qui s'est lancée dans une action qualité : sa démarche, ses échecs et enfin une méthode des procédures et des résultats.

**Référence : V 2**

### **DES HOMMES ET DES CERCLES**

(AFCERQ - ADIA 1984)

Durée : 15 mn

Informé et sensibiliser tout le personnel aux cercles de qualité.

A travers des interviews, des témoignages et des expériences vécues, elle répond aux principales questions relatives aux cercles de qualité.

**Référence : V 3**

### **J'ETAIS LA**

(IBM 1984)

Durée : 10 mn

Ce film nous rappelle que la qualité est présente depuis le début de l'histoire et concerne tous les secteurs d'activité. Cette vidéo s'adresse aux dirigeants et cadres.

**Référence : V 4**

### **QUALITE TOTALE**

(AFCERQ 1985)

Durée : 12 mn

Sensibiliser au défi international de la compétitivité que doit relever l'économie française.

**Référence : V 5**

### **QUALITE ET TERTIAIRE**

(AFCERQ - VIDOC 1985)

Durée : 14 mn

Informé sur les cercles de qualité dans le secteur tertiaire.

**Référence : V 6**

### **TROIS REGARD SUR LA QUALITE**

(AFCERQ 1986)

Durée : 20 mn

Information générale visant à présenter les opinions de 3 personnalités sur la Qualité.

**Référence : V 7**

### **NOTRE FORCE, LA QUALITE**

(ADIA 1985)

Durée : 4 mn

Très bonne sensibilisation à la nécessité d'une formation à la Qualité. L'accent est particulièrement mis sur le rôle de l'encadrement qui doit créer un état d'esprit "Qualité" en partant d'une formation appropriée reposant sur des méthodes, des expériences et des outils solides.

**Référence : V 8**

### **LA NON-QUALITE, CA COUTE COMBIEN ?**

(INSEP 1988)

Durée : 20 mn

L'organisation d'une usine : ses services de production, de stockage, d'achats de transport, d'entretien. Identification des différentes catégories de coûts résultant de la non-qualité, et en repérant les principales causes de dysfonctionnement générant la non-qualité.

**Référence : V 17**

### **L'ACCUEIL AU TELEPHONE**

(1988)

Durée : 20 mn

L'accueil au téléphone : première image de l'entreprise, premier outil de communication. Présentation amusante avec Marc Jolivet.

**Référence : V 23**

### **L'HISTORIQUE**

(ASCOMETAL 1985)

Durée : 12 mn

Les chocs qui nécessitent l'adoption d'une démarche Qualité Totale.

**Référence : V 24**

### **LES NORMES ISO 9000**

(AFCERQ - VIDOC 1985)

Durée : 14 mn

Par un exposé clair et simple, il vise à bien faire comprendre l'esprit normatif, sa modularité et son rôle primordial dans la recherche de la certification.

**Référence : V 27**

### **L'INSPECTEUR BEAU COSTARD**

(AFCERQ 1986)

Durée : 20 mn

Les coûts de non-qualité dans une entreprise de textile, présenté par un film humoristique.

**Référence : V 29**

### **L'ANALYSE DE LA VALEUR**

(1983)

Durée : 20 mn

Ce programme présente la méthode et démontre que son utilisation permet d'améliorer la compétitivité grâce à une meilleure coordination de l'ensemble des compétences dont les organismes et les entreprises disposent.

**Référence : V 30**

### **SOEGAC - LOGISTIQUE PSA**

(1989)

Durée : 13 mn

La réduction des délais et des stocks chez SOGEDAC.

**Référence : V 31**

### **Y-A-T-IL UN PROJET DANS LA BOITE ?**

(1988 - IPF)

Durée : 18 mn

Expliquer en quoi consiste un projet d'entreprise, ce à quoi il sert, comment il se construit.

**Référence : V 32**

### **L'AMDEC**

(R.V.I.)

Durée : 24 mn

Présente l'Analyse des Modes de Défaillances, Effets et Criticité (AMDEC) comme un facteur de la qualité d'un produit nouveau ou existant.

**Référence : V 33**

### **MERCURE, LE PLAN**

(CITROEN 1987)

Durée : 25 mn

Dessin animé expliquant les objectifs du Plan Mercure : satisfaire le client par une gamme de produit diversifiés, dans les meilleurs délais, aux prix de revient le plus bas pour en limiter le coût d'achat, grâce à des méthodes de travail permettant d'atteindre le zéro panne, le zéro défaut et l'implantation de machines performantes.

**Référence : V 35**

### **L'ASSURANCE QUALITE ET LE CERTIFICATION**

Michel PERIGORD

(IPLF 1991)

Durée : 50 mn

Michel PERIGORD répond clairement à vos questions en matière d'assurance qualité et de certification d'entreprises aux normes ISO. Cette vidéo est un bon support pour la mise en œuvre d'une organisation qualité, d'un système qualité et de son audit.

**Référence : V 37**

## **L'EXCELLENCE AU QUOTIDIEN**

Hervé SERIEYX

(MFQ 1985)

Durée : 20 mn

Les meilleurs moments d'une conférence d'Hervé SERIEYX. Bon outil sur la motivation.

**Référence : V 38**

## **LE GRAIN DE SABLE**

JH. GIORGI

(MFQ 1994)

Durée : 4 mn

Quand il y a un grain de sable de la Qualité, tout est à jeter. Ainsi, sur une base humoristique et décapante, ce film montre l'importance de la Qualité pour satisfaire ses clients et accroître la rentabilité de son entreprise. Il s'adresse à un public de chefs d'entreprises et de cadres pour les sensibiliser à la démarche Qualité.

**Référence : V 39**

## **QUI A TUE LA VENTE ?**

(IPF 1983)

Durée : 23 mn

Le film illustre comment on peut perdre une vente par négligence et par la non-implication de tous les acteurs de l'entreprise.

**Référence : V 40**

## **L'EFFET GULLIVER**

Hervé SERIEYX

(MFQ 1994)

Durée : 1 h 30 mn

Conférence donnée dans le cadre de la semaine de la Qualité 1994. L'occasion de découvrir, d'approfondir ou encore d'organiser les débats en entreprise sur les immobilismes qui bloquent la société et l'économie française, les solutions pour échapper ... et amorcer le tournant du XXIème siècle !

**Référence : V 41**

## **PARTIR GAGNANT - LE SMED OU CHANGEMENT RAPIDE DE PRODUCTION (CETIM)**

Durée : 25 mn

Présentation du SMED qui permet une meilleure organisation de l'atelier.

**Référence : V 42**

## **LES 5 OPERATIONS DE TENUE DU POSTE DE TRAVAIL**

(Institut Renault de la Qualité - 1991)

Durée : 14 mn

Les "5 O" que l'on peut traduire par "5 opérations de tenue de poste de travail" (débaras, rangement, nettoyage, ordre et rigueur) ont pour but de mettre en valeur le lieu de travail et les hommes qui l'animent. Pratique massivement diffusé au Japon depuis 15 ans, les 5 "opérations" constituent les premiers réflexes à acquérir avant de se lancer dans la démarche de Qualité Totale.

**Référence : V 43**

## **ENJEU QUALITE**

(MFQ RHÔNE-ALPES - 1997)

Durée : 10 x 13 mn

Ces films basés sur le référentiel du Prix Français de la Qualité traite des sujets suivants :

- Historique de la Qualité ; Stratégie.
- Engagement de la Direction ; Participation du personnel.
- Satisfaction du client ; Maîtrise de la Qualité.
- Mesure de la Qualité ; Amélioration de la Qualité.

**Référence : V 44-1, V 44-2, V 44-3, V 44-4**