



**QeR 2025 : Qualité 2.0**

**11<sup>èmes</sup> rencontres du réseau Qualité en Recherche du CNRS**

**13-14 oct. 2025 à Orléans**



# La boîte à outils du manager qualité

Eline NICOLAS

Maître de Conférences

IAE Orléans – Laboratoire Vallorem

## Contexte :

- Attentes managériales accrues pour les responsables qualité
- Rappel évolution 9001 :
  - Renforcement : leadership et sensibilisation
  - « Recherche de sens dans l'implication des salariés » (post COVID, nouvelles générations...)
  - 4 Tendances d'évolution de la norme 9001 dont « Promouvoir la culture qualité »
- Définition culture « Valeurs, croyances, histoire, éthique, attitudes et comportements observés qui sont partagés et intégrés » (source ISO 10010 : 2022, 3.1 Culture)



## **Objectif :**

Proposer un modèle de boîte à outil pour permettre à chacun d'organiser ses propres outils selon ses besoins managériaux.



*Modèle de classement  
d'outils plutôt que de  
nouveaux outils !*

Proposer un modèle de boîte à outil pour permettre à chacun d'organiser ses propres outils selon ses besoins managériaux.



Proposer un modèle de boîte à outil pour permettre à chacun d'organiser **ses propres outils** selon ses besoins managériaux.

*Optimiser l'utilisation  
des outils déjà  
maîtrisés !*



Proposer un modèle de boîte à outil pour permettre à chacun d'organiser ses propres outils selon ses **besoins managériaux**.

*pouvoir mobiliser ses outils en fonction des besoins des publics cibles*



*Modèle de classement  
d'outils plutôt que de  
nouveaux outils !*

Proposer un modèle de boîte à outil pour permettre à chacun d'organiser *ses propres outils* selon ses *besoins managériaux*.

*Optimiser l'utilisation  
des outils déjà  
maîtrisés !*

*Pouvoir mobiliser ses  
outils en fonction des  
besoins des publics  
cibles*

Proposition d'un modèle d'organisation sous forme de matrice organisée autour du **comportement** et de l'**implication** :





Quelle différence entre le **comportement** et l'**implication** (Thévenet) ?

## Comportement Vs Implication



Action, manifestation externe



Attitude : prédisposition mentale, état d'esprit, disposition interne...

## ATTITUDE/ IMPLICATION

Pour

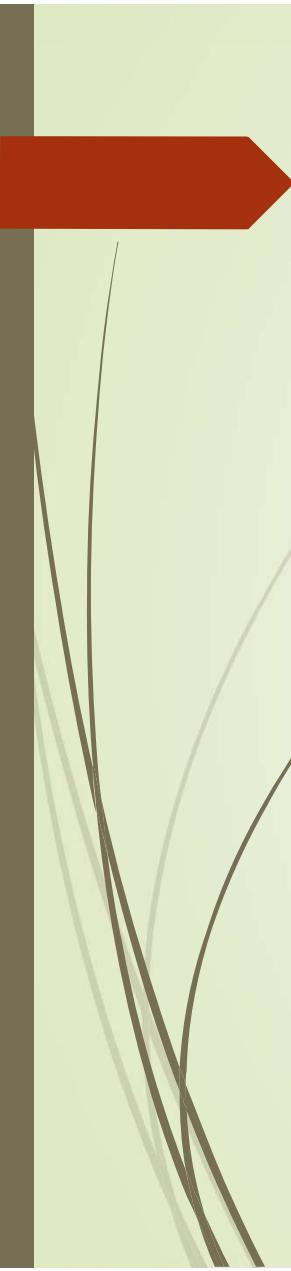
Contre



COMPORTEMENT

Passif

Actif



ATTITUDE/  
IMPLICATION

Pour

Contre

Passif

Actif

**Coopérants**

COMPORTEMENT

**Objectif :** Renforcer,  
valoriser et étendre  
l'alliance/la coopération  
(faire des coopérants des  
ambassadeurs)

**Quels outils ?**

## ATTITUDE/ IMPLICATION



**Objectif :** S'appuyer sur la propension à l'action pour sensibiliser (et réduire l'influence de ceux qui « agissent contre »)

**Quels outils ?**



ATTITUDE/  
IMPLICATION

Pour

Contre



**Objectif :** Lever les  
résistances/hésitations  
et mettre en action

**Quels outils ?**



ATTITUDE/  
IMPLICATION

Pour

Contre

Passif

Actif

**Attentistes**

COMPORTEMENT

**Objectif :** Donner les moyens pour mettre en mouvement l'adhésion, outiller

**Quels outils ?**



ATTITUDE/  
IMPLICATION

Pour

Contre

Passif

COMPORTEMENT

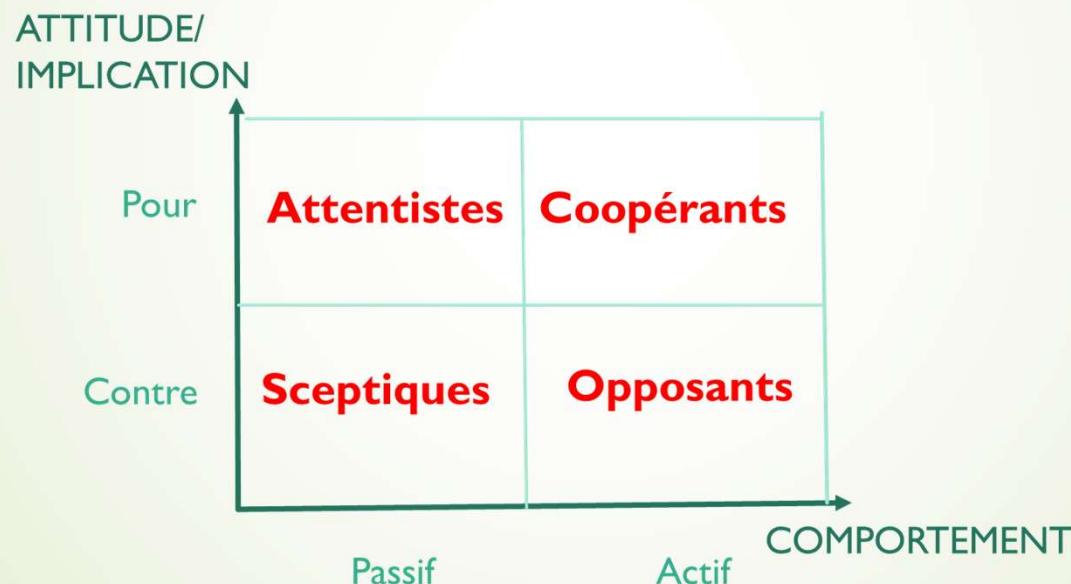
**Attentistes**

**Coopérants**

**Sceptiques**

**Opposants**

Comment organiser au mieux les outils dont je dispose pour répondre aux problématiques managériales de mes publics cibles ?





## **ATELIER :**

***Rangeons nos outils dans la matrice !***

**Règle du jeu :**

- Utilisez les étiquettes-outils proposés qui vous conviennent...et complétez si besoin !
- Vous pouvez proposer des utilisations complémentaires entre 2 ou plusieurs outils
- Argumentez et contextualisez vos choix

## Principaux outils du manager Qualité

- 5S
- AMDEC
- Analyse PESTEL
- Approche processus
- Benchmarking
- Brainstorming
- Diagramme de Gantt
- Diagramme des flux
- Formation
- Gestion de projet
- Ishikawa-5M
- Les 5 pourquoi
- Macro planning
- Pareto
- PDCA
- Plan d'amélioration continue
- Plan de communication
- QQOQCP
- Réunion d'équipe qualité
- Réunion de lancement qualité
- Revue de direction
- Réunion de suivi des audits
- Réunion de résolution de problèmes
- Sensibilisation
- SWOT



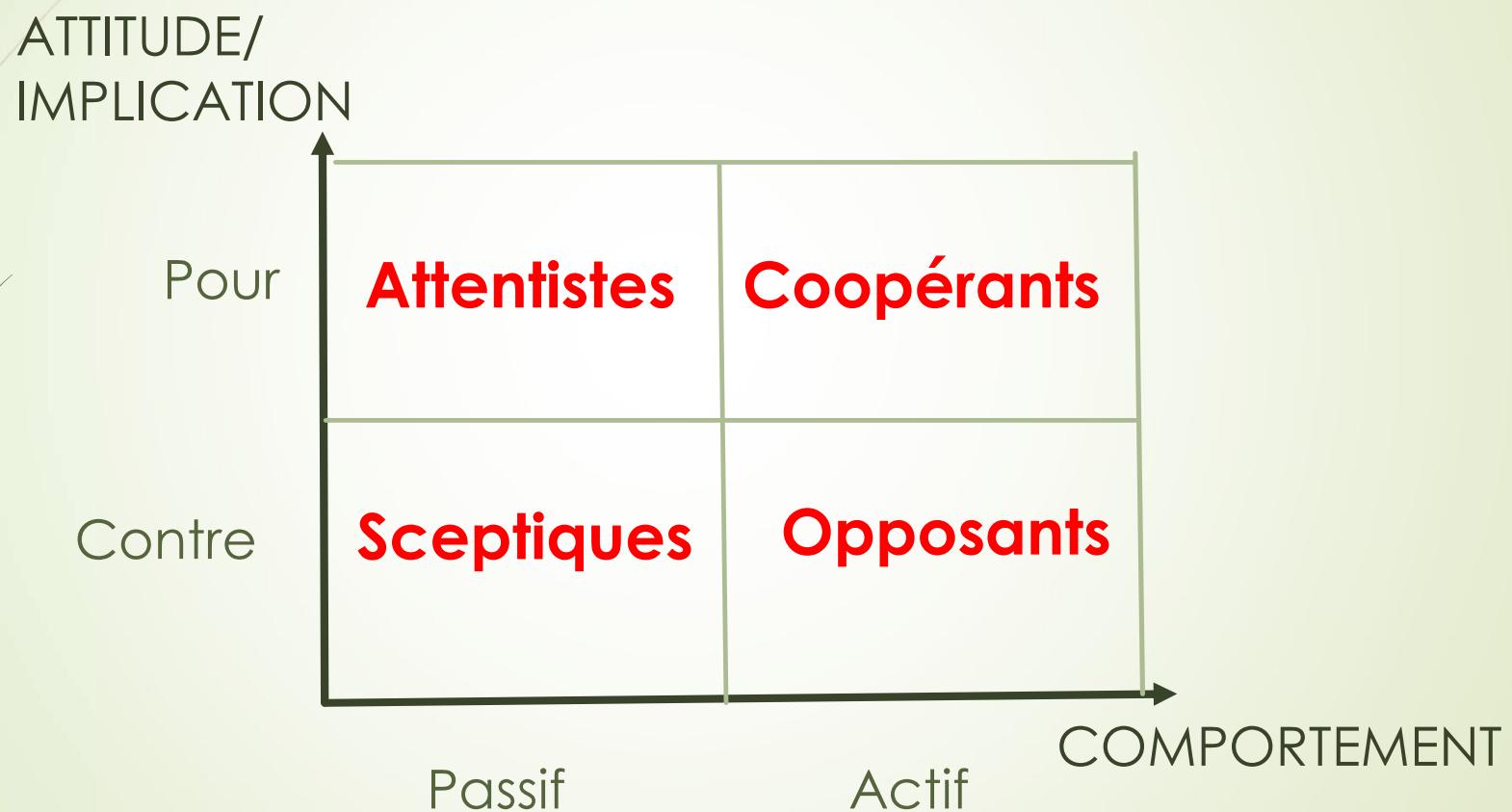
## **ATELIER :**

***Rangeons nos outils dans la matrice !***

**Règle du jeu :**

- Utilisez les étiquettes-outils proposés qui vous conviennent...et complétez si besoin !
- Vous pouvez proposer des utilisations complémentaires entre 2 ou plusieurs outils
- Argumentez et contextualisez vos choix

## **MISE EN COMMUN**





**MERCI !**

ANF Qualité 2.0 - 11<sup>èmes</sup> rencontres du réseau QeR à Orléans le 13 et 14 octobre 2025