

# SOMMAIRE

## **1. L'état de la stratégie**

- 1.1. De la stratégie délibérée aux stratégies émergentes
- 1.2. Des diagnostics fonctionnels aux diagnostics des processus

## **2. L'état de la Qualité Totale**

- 2.1. Du contrôle de la qualité à la Qualité Totale
- 2.2. De la Qualité Totale à la qualité stratégique

## **3. Méthodologie d'audit et audit stratégique**

- 3.1. Définitions
- 3.2. L'audit stratégique

## **4. Le pré-diagnostic : les dysfonctionnements stratégiques généraux**

- 4.1. Le contenu du pré-diagnostic
- 4.2. Les dysfonctionnements : audit des buts et des objectifs

## **5. L'audit de la satisfaction des clients**

- 5.1. Le référentiel
- 5.2. Première analyse des causes

## **6. L'audit relationnel de l'entreprise**

- 6.1. La qualité de l'entreprise
- 6.2. L'audit de la qualité de l'entreprise
- 6.3. Synthèse, risques et recommandations

## **7. L'audit des processus stratégiques**

- 7.1. Le référentiel
- 7.2. La diagnostic d'audit des processus
- 7.3. Synthèse, risques et recommandations

## **8. L'audit des facteurs clés**

- 8.1. L'audit du leadership
- 8.2. L'audit des ressources humaines
- 8.3. L'audit de la stratégie, de l'organisation et des structures
- 8.4. L'audit des ressources