

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
<b>MAQ</b> <b>Management Qualitatif</b>	<b>MANUEL DE</b> <b>MANAGEMENT QUALITATIF</b>	numéro : 01.02 version : 2 date : 02/2007 page : 01/01
Procédure	<i>La Charte de Qualité</i>	

Le client est la raison d'être de l'entreprise.

L'entreprise ne peut atteindre ses objectifs propres que si elle offre un haut niveau de satisfaction à chaque client.

Le niveau de satisfaction est atteint par :

- une réponse de qualité à l'attente de chaque client ;
- un produit de qualité pour chaque client ;
- un service de qualité à chaque client ;
- une communication personnalisée de qualité.

Toute l'entreprise doit donc s'orienter vers une démarche de qualité soutenue par :

- une direction qui montre l'exemple de la qualité ;
- des hommes de l'entreprise qui adhèrent à cet esprit ;
- une communication de qualité entre les hommes de l'entreprise ;
- la qualité de l'innovation au service du client ;
- l'écoute attentive de l'environnement de chacun : clients, dirigeants, salariés et fournisseurs ;
- l'établissement de normes internes sur des critères clients et l'objectif de respect à 100 % de ces normes.

Gérard GEORGEAULT

**LA QUALITE EST LE CHALLENGE DE CHACUN**