

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 01.07 version : 1 date : 01/2008 page : 01/01
Procédure	<i>Définition de la qualité</i>	

La qualité produit

La définition de la qualité selon la norme NF X 50-120 : « Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites ».

Une définition de la qualité orientée vers le client

Aptitude de l'entreprise à identifier et à satisfaire les besoins de ses clients et utilisateurs au meilleur coût de revient.

Une définition de la qualité orientée vers le client selon Jean Pierre ROBIN

La qualité c'est l'adéquation du produit ou service aux besoins et attentes présents et futurs des utilisateurs.

La gestion de la qualité selon les normes industrielles japonaises

C'est un système de moyens conçus pour produire économiquement les marchandises ou les services, ayant la qualité qui convient, aux exigences du client.

La gestion de la qualité selon Kaoru ISHIKAWA

Il s'agit de développer, concevoir et fabriquer les marchandises les plus économiques, les plus utiles et les plus satisfaisantes pour le client.

La qualité totale

C'est un ensemble de principes et de méthodes, organisés en stratégie globale visant à mobiliser toute l'entreprise pour obtenir une meilleure satisfaction du client à moindre coût.

C'est l'amélioration permanente de :

- ↘ La satisfaction des besoins du client ;
- ↘ La compétitivité de l'entreprise ;
- ↘ La capacité de l'entreprise à réagir.

Gérard GEORGEAULT

**« Mobilisez les gens autour d'un objectif commun.
Aidez-les à se sentir partie prenante
dans quelque chose d'authentique, d'exceptionnel et d'important,
et vous susciterez chez eux une réelle passion et une grande fidélité. »**

Mickaël DELL