

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
<b>MAQ</b> Management Qualitatif	<b>MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF</b>	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*