

<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 : 01.08 version : 1 date : 01/2008 page : 01/01
Procédure	<i>Définition de la gestion de la qualité</i>	

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.

Pour atteindre ce but, il faut obtenir la participation à ce programme de gestion de la qualité de tous les collaborateurs de l'entreprise.

La conformité aux exigences du client

Le premier point est que la gestion de la qualité a pour but de fabriquer les marchandises qui satisfont aux besoins, aux attentes et aux exigences du client.

La simple conformité aux normes et aux spécifications de la commande est insuffisante.

Aucune norme n'est parfaite.

De plus, les exigences des consommateurs évoluent d'année en année, les normes ne suivent pas.

La gestion consommato-centrique

Les fabricants offraient leurs produits de façon expéditrice (Product-out).

Désormais, c'est l'exigence du consommateur qui prime (Market-in).

On doit d'abord connaître l'avis et les besoins du consommateur pour en tenir compte dans la conception, la fabrication, la vente du produit et le prix consenti.

Le droit du choix du produit est dans les mains du client.

L'interprétation des mots gestion de la qualité

Ces mots signifient la qualité des produits, et aussi une relation aux coûts.

La gestion de la qualité doit également concerner la qualité du travail, du service, de l'information, du procédé industriel, des fonctions d'un service de l'entreprise, de chaque collaborateur de l'entreprise, de l'organisation de l'entreprise, de la politique commerciale, des coûts de revient et des coûts de non qualité.

Le prix de revient

Quelles que soient les performances, un produit au prix trop élevé ne convient pas.

La gestion de la qualité doit tenir compte du prix de revient, du bénéfice et du prix de vente.

Il faut pouvoir offrir à son marché des produits ayant une qualité appropriée à un prix approprié et en quantités appropriées, dans le bon délai.

En conclusion,

La gestion de la qualité intégrée, ou la gestion de la qualité tous ensemble, concerne tous les aspects de l'entreprise et de ses produits, et tous ses collaborateurs.

Gérard GEORGEAULT

**"Ce n'est pas parce que les choses sont difficiles que nous n'osons pas,
c'est parce que nous n'osons pas qu'elles sont difficiles"**

Sénèque