

Partie 4 : La qualité totale

I- Conception de la qualité totale

1) La qualité au centre de l'entreprise

a) Définition

La qualité es définie dans la norme ISO 8402 comme « *L'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites* ».

L'idée fondamentale de la démarche qualité est la recherche de la satisfaction optimale du client par la mise en œuvre de la « qualité totale ».

La satisfaction du client se fait par trois facteurs :

- La réalisation des performances (fiabilité, durabilité, maintenabilité, l'esthétique, etc.) ;
- Les coûts moins chers ;
- Le respect des délais.

b) Les enjeux de la qualité

⇒ **Enjeux technologiques** : les exigences des clients sont à l'origine des progrès techniques et d'amélioration de la qualité ;

⇒ **Enjeux économiques** : la qualité totale engendre l'augmentation de la clientèle en améliorant l'image de marque des produits, fidélisant les clients et instaurant le service après-vente (SAV) ;

⇒ **Enjeux sociaux** : la prise en considération des besoins du personnel : la motivation, le bon climat social, les conditions de travail, etc.

2) La qualité interne et la qualité externe

Qualité interne	Qualité externe
Elle porte sur les processus d'organisation interne de l'entreprise.	Elle porte sur les relations entre l'entreprise et son environnement.
- L'organisation du travail ; - La motivation du personnel ; - La communication interne ; - La mobilisation des compétences pour atteindre l'excellence.	- L'image de marque de l'entreprise auprès des clients ; - Les caractéristiques des produits ; - Les services accompagnant les produits (SAV, écoute, assistance, conseil, fidélisation).