

## Chapitre 1: Conception de la qualité totale

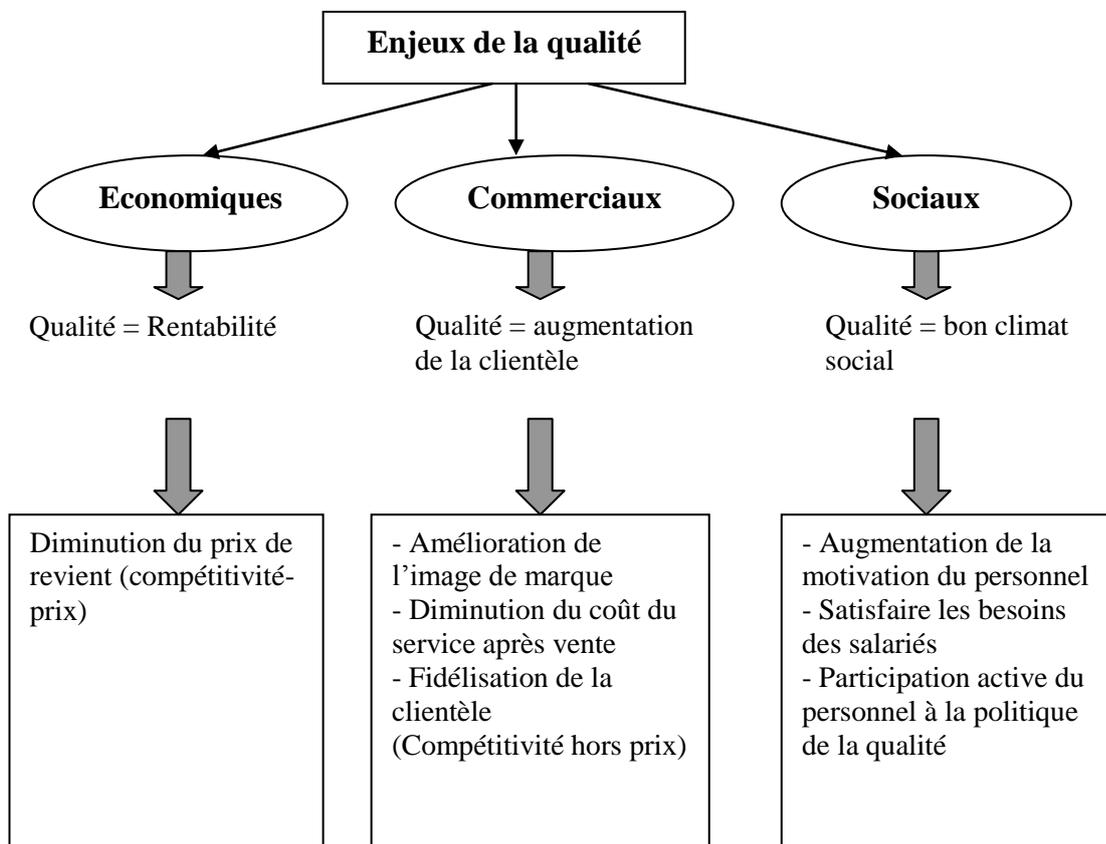
### I- La qualité au centre de l'entreprise :

Définition de la qualité :

L'association française de normalisation (AFNOR) définit la qualité selon la norme : AFNOR NF x 50-109 : "La qualité d'un produit ou d'un service est son aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins des utilisateurs".

Toutefois le concept qualité s'est élargi depuis les années 60, il inclut le produit mais aussi les services associés (par exemple le délai de livraison et le prix, le service après-vente, etc.). La qualité constitue l'un des facteurs déterminants de la compétitivité d'une entreprise.

Relever le défi de la qualité est une série d'enjeux que l'entreprise se doit d'affronter :



### II- La qualité interne et la qualité externe :

La qualité totale signifie :

- ❖ La satisfaction des besoins et des exigences du client et des acteurs externes (fournisseurs, médias, publicitaires, financiers, associés...), y compris l'intérêt général que cela implique au niveau de la société et le pays. C'est ce qu'on appelle **la qualité externe**.
- ❖ La satisfaction des besoins du personnel et des contraintes inhérentes à l'organisation, l'information et la gestion de la qualité totale au niveau interne. C'est ce qu'on appelle **la qualité interne**.