

Qu'est-ce qu'une démarche Qualité ?

Une démarche Qualité est un processus rigoureux d'amélioration continue qui a pour objet la satisfaction de tous les partenaires de l'entreprise.

La démarche Qualité donne la possibilité, au chef d'entreprise, d'identifier les points forts et faibles de son organisation et de l'adapter en conséquence, afin d'augmenter les performances générales de l'entreprise.



La démarche Qualité, suivant les normes ISO 9000 et la certification qui s'ensuit, est un outil de management qui permet à l'entreprise de faire évaluer son organisation par rapport à une norme internationale.

La certification assure aux clients de l'entreprise que les produits et/ou services sont obtenus avec une méthode rigoureuse.

Pour en savoir plus

■ Des guides :

- "Petite histoire de la Qualité" (Secrétariat d'Etat à l'Industrie)
- Guide de la Qualité pour les PME/PMI" (Secrétariat d'Etat à l'Industrie)
- QUALIGUIDE, QSE management (DPE 69004 Lyon)

■ S'informer auprès d'éditeurs spécialisés (liste non exhaustive) :

- L'AFNOR : www.afnor.fr
- Les éditions d'Organisation : www.editions-organisation.com
- Le M.F.Q. : www.mfq.asso.fr
- D.P.E : www.dpe-edition.com