

## **DEFINITION DE LA QUALITE**

La qualité, c'est l'aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins des utilisateurs.

La démarche qualité porte donc sur l'approche de la satisfaction du client, préalable indispensable à tout succès industriel.

Elle portera particulièrement sur l'apprentissage, à faire bien du premier coup, aptitude qui n'est pas innée, qui ne reste pas acquise et qui, donc comme toute connaissance, s'éduque, se mesure et s'entretient.

Parmi toutes les démarches, la plus rationnelle, sans être utopique est celle qui consiste à ne rien laisser au hasard. C'est donc celle aussi qui prévoit les échecs, les moyens de les éviter ou d'y survivre.

L'approche de la qualité et son développement sont donc empreints d'un souci de rigueur, de cohérence, de réalisme et de bon sens qui sont propres de toute action maîtrisée.