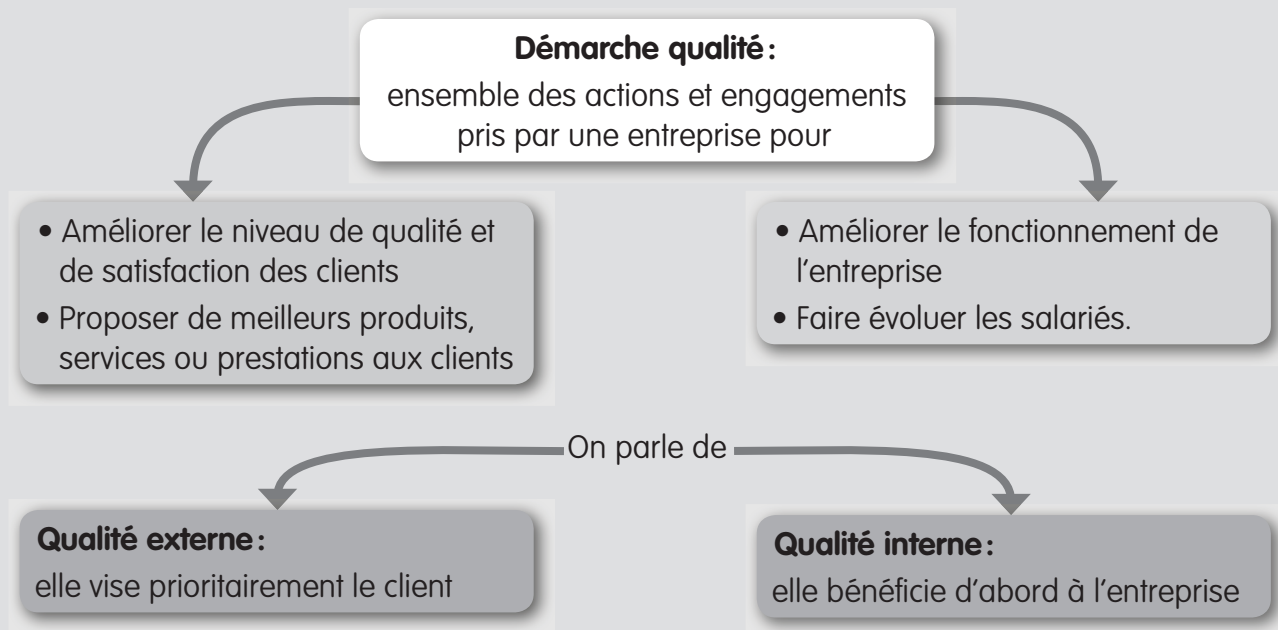


Synthèse

À retenir

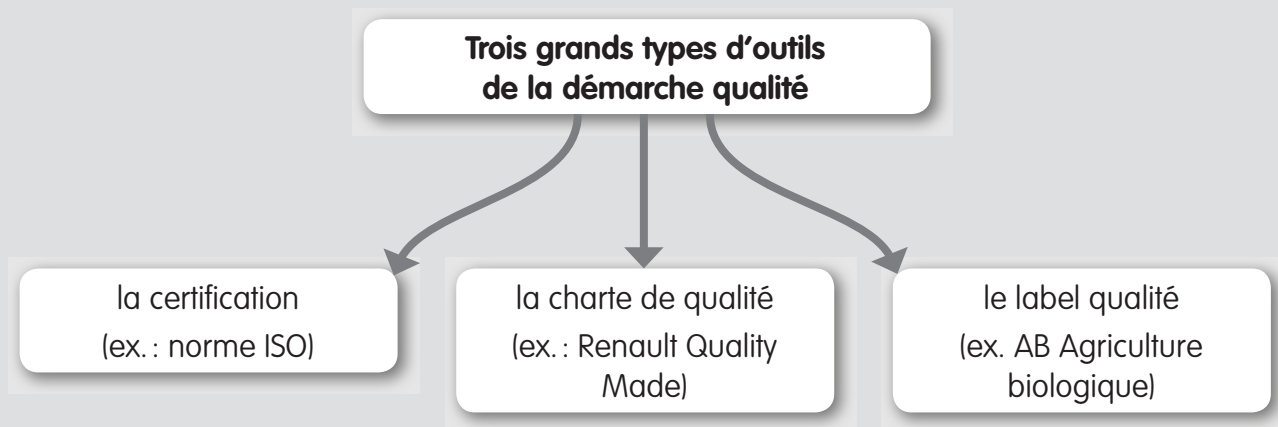
La qualité est l'aptitude d'un bien ou service à satisfaire les besoins des clients ou usagers, à un coût raisonnable pour l'entreprise.

1 La notion de qualité dans l'entreprise



La **démarche de qualité totale** vise la maîtrise des « cinq zéros » en fixant des objectifs mesurables en matière d'amélioration de la qualité : zéro délai, zéro panne, zéro papier, zéro stock, zéro défaut.

2 Les outils et les enjeux de la démarche qualité



La mise en œuvre d'une démarche qualité a des effets positifs pour les clients (ou usagers), la pérennité de l'entreprise et le personnel.