

---

# Introduction

«*La qualité d'un produit ou d'un service est son aptitude à satisfaire les besoins du client.*»

Telle est la définition la plus simple de la notion de qualité. Un produit ou un service est de «qualité» si le client est satisfait après son utilisation. A l'inverse, la mauvaise qualité engendra un sentiment d'insatisfaction.

Ainsi, le seul juge de la qualité dans une entreprise est bien le client!

Se lancer dans une démarche qualité c'est donc d'abord et avant tout, chercher à satisfaire les besoins de ses clients.

L'écoute client, que ce soit à travers les réclamations, les enquêtes de satisfaction ou le recueil de besoin, a une part centrale car c'est elle qui va identifier et comprendre les besoins des clients : dans une démarche qualité, tout va partir du client et se créer autour de lui.

Au cours des cinquante dernières années, la notion de qualité a beaucoup évolué : après-guerre, on avait tendance à associer la notion de qualité à celle de *conformité du produit*. Aujourd'hui on distingue ces deux notions. Un produit conforme à la sortie d'une usine ne répond pas forcément aux besoins de ses clients. Si le produit a été mal conçu, il peut être conforme mais non satisfaisant.

D'ailleurs, c'est le *service contrôle* qui vérifie la conformité du produit par rapport à son cahier des charges, en tenant compte de tolérances et de spécifications définies en interne, et c'est le *service qualité* qui s'assure qu'au final le client est satisfait. C'est le *service qualité* qui va tout mettre en œuvre pour garantir qu'il en sera de même à chaque fois : il faudra mettre en place quelques touches de contrôle mais surtout beaucoup de prévention.

C'est ce que nous allons découvrir ensemble : comment ne plus subir la non qualité mais mettre en place toute une organisation, un système qualité pour garantir qu'au final le client sera satisfait en permanence.

Il faudra avoir une double démarche : l'une autour du produit ou du service acheté par le client, l'autre autour de la relation client dans sa globalité.

Dans la première partie de notre livre nous établirons comment réaliser un diagnostic qualité autour du client, dans la seconde vous verrons comment cet état des lieux aboutit à la mise en œuvre d'un plan d'action pertinent. En troisième lieu, nous repèrerons comment s'organiser pour assurer, du premier coup et à chaque fois la satisfaction du client. Enfin; nous découvrirons comment faire vivre une démarche qualité en impliquant chacun.