



La qualité

Christian Doucet

Collection Que sais-je ?

8 € - 128 pages
Octobre 2005

Cet ouvrage renouvelle la notion de qualité.

Celle-ci est aujourd'hui souvent associée à des démarches formelles, axées sur la recherche de la conformité à une norme ou à un modèle et éloignées du terrain.

Le livre revient aux vrais objectifs : des clients satisfaits et qui achètent, des conditions de travail motivantes, une organisation bien huilée, des activités rentables et efficaces.

Le livre montre également comment mener une démarche qualité ayant ces objectifs, de façon simple, pragmatique et concrète, sans s'embarrasser d'un formalisme ou de théories inutiles. Il décrit la démarche qualité « de base » que souhaite avoir toute Direction et toute entreprise, administration ou association.

Il montre ensuite ce que peuvent apporter de plus les méthodes « qualitiennes », soit les normes ISO 9000 et dérivées, l'EFQM, le six sigma, le lean, etc. mais en montrant aussi les limites, les inconvénients et les meilleures méthodes pour les mettre en œuvre.

Ecrit par Christian DOUCET, Polytechnicien et expert renommé dans le domaine, cet ouvrage s'adresse ainsi aussi bien à l'étudiant qu'au professionnel qui y trouvera un tableau à la fois complet et critique de la qualitique actuelle.