

Les exigences de qualité (et de sécurité) sont très fortes dans nos sociétés tant de la part des consommateurs que des entreprises. Les consommateurs attendent des produits solides, fonctionnels, sûrs, et des services adaptés et de haut niveau de qualité, et ils veulent être satisfaits. Les entreprises exigent de leurs fournisseurs le zéro défaut, le respect de délais très courts, et une très grande qualité de service.

Pour produire des biens et services de qualité, les entreprises s'engagent donc de plus en plus souvent, et dans tous les secteurs, dans des démarches structurées d'amélioration de la qualité. Même les administrations, les hôpitaux et les universités s'y mettent.

Cet ouvrage vise à exposer de façon claire, opérationnelle et pédagogique, les fondements et les étapes de la mise en œuvre d'une démarche qualité, ainsi que les méthodes et les outils les plus fréquemment utilisés. De plus, quatre études de cas viennent illustrer la mise en œuvre d'une telle démarche.

Ce livre peut donc intéresser aussi bien des étudiants dans une optique de préparation à la vie professionnelle, que toute personne déjà engagée dans la vie professionnelle et désireuse de comprendre comment s'y prendre pour mettre en œuvre une démarche qualité.

Vincent PLAUCHU

LICENCE

METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE QUALITÉ



L'auteur : Vincent PLAUCHU est économiste. Il enseigne le « Management industriel », la « Gestion de la Qualité », le « Management Environnemental » et la « Méthodologie de Diagnostic de Fonction » à la Faculté d'Economie de Grenoble (FEG) (Université Pierre Mendès France).

e-mail : editions.campus-ouvert@orange.fr

Diffusion : L'Harmattan



Editions
CAMPUS
OUVERT

18 € en France

ISBN : 979 10 90293 11 3

Vincent PLAUCHU



**METTRE EN PLACE
UNE DÉMARCHE QUALITÉ**
Avec quatre études de cas



Editions
CAMPUS
OUVERT