

A. Introduction Générale

Le but de ce document est de fournir une vue d'ensemble des principes et des pratiques de la gestion de la qualité.

Il est destiné à être utilisé par les responsables de la qualité et les autres parties prenantes.

Le document est structuré de la manière suivante : une introduction générale, une description des principes de la gestion de la qualité, une description des pratiques de la gestion de la qualité, et une conclusion.

B. Définitions

La qualité est la mesure de la conformité d'un produit ou d'un service aux exigences de la clientèle.

C. Principes de la Gestion de la Qualité

Les principes de la gestion de la qualité sont les suivants : la satisfaction de la clientèle, la conformité aux exigences, la maîtrise des processus, la réduction des coûts, et l'amélioration continue.

La gestion de la qualité est une approche globale de la gestion d'une organisation.

Page 14

Recommandation

Recommandation