

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	8 L'organisation, la planification et la production 8.3 La qualité	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

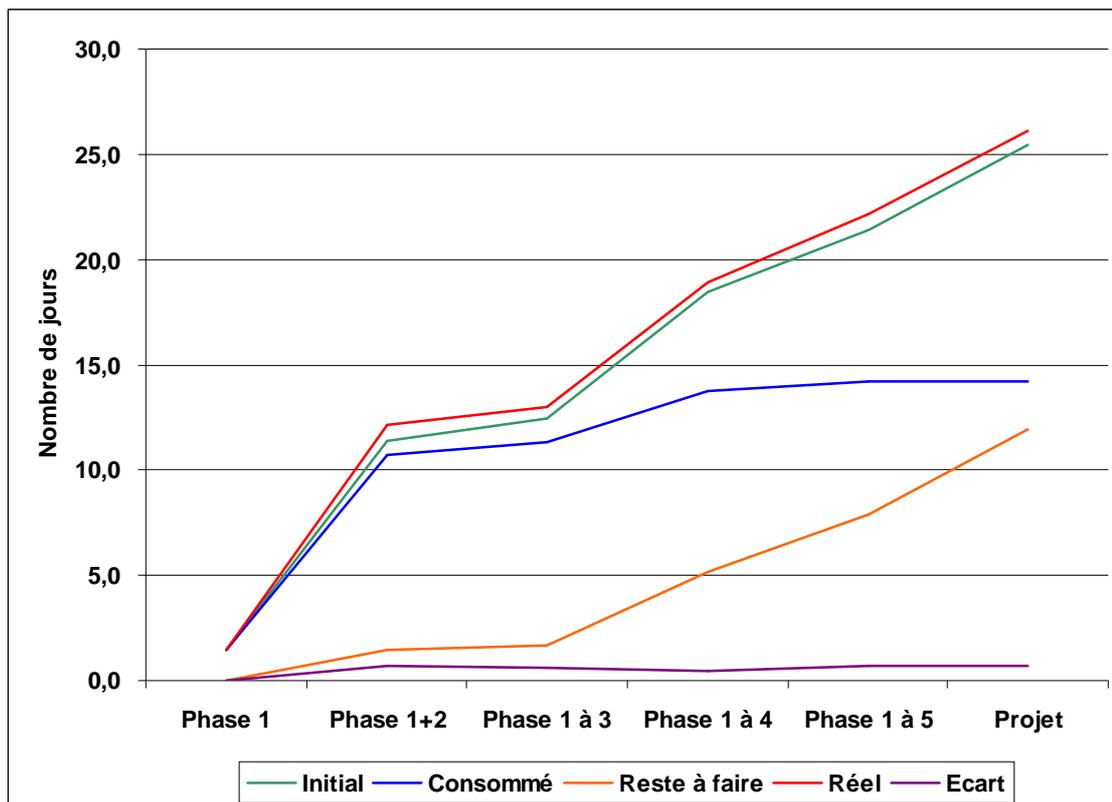


Diagramme 334 – La courbe en S du budget

Dans l'exemple précédent, le budget constaté est quasi identique au budget initial. Le budget du projet est donc maîtrisé.

8.3 La qualité

8.3.1 Qu'est-ce que la qualité ?

&

La **qualité** est la juste satisfaction de tous les facteurs clés de succès attendus par les clients du produit ou du service et la juste insatisfaction de tous les facteurs clés d'insuccès. Autrement dit, il s'agit de satisfaire les attentes du client et de combattre ce que le client ne s'attend pas à avoir : un retard, un produit défectueux, un interlocuteur mal aimable, etc.

M

La principale cause de non-qualité provient de comportements humains inadaptés par manque de connaissance ou par laxisme.

&

Pour y remédier, l'entreprise fait écrire un **manuel qualité** qui est un document définissant aux collaborateurs et aux partenaires de l'entreprise comment travailler efficacement les uns avec les autres. Elle définit :

- Qui fait quoi au quotidien ?
- Qui en est responsable de quoi au quotidien ?
- De qui proviennent les produits ou les informations nécessaires au travail de chacun ?
- A destination de qui vont les produits ou les informations issues du travail de chacun ?
- Qui chacun doit-il informer si un travail n'a pu ou ne peut s'effectuer correctement ?