

CHAPITRE 1 /1 الفصل

LA QUALITÉ, DEFINITION DU CONCEPT

المفاهيم المختلفة حول مفهوم "الجودة"

DÉFINITION/ PERCEPTION

Tour de table

Med DAUDI Qualité

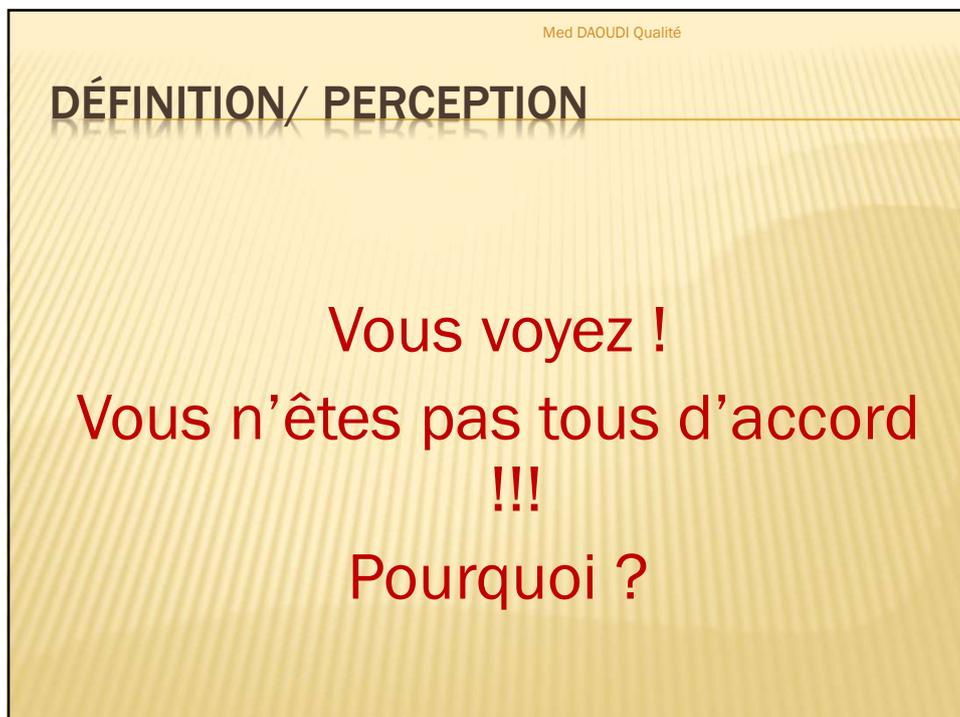
QUESTION PRINCIPALE

- ✘ La majorité des spécialistes s'accordent à dire qu'il est difficile de donner une définition universelle à la « Qualité d'un produit/service ».
- ✘ يتفق معظم الخبراء أنه من الصعب إعطاء تعريف موحد « لجودة منتج/خدمة »

Med DAUDI Qualité

PRENANT L'EXEMPLE DU SOULIER FEMME LEQUEL EST LE MEILLEUR POUR VOUS ?





Med DAOUDI Qualité

LES RÉPONSES POUVAIENT ÊTRE CONVERGENTES SI ON AVAIT AJOUTÉ LES QUESTION SUIVANTES :

En plus des goûts et des préférences de chacun, il faudra y ajouter :

- ✘ Le meilleur pour quelle situation ?
- ✘ Pour quel événement ?
- ✘ Pour quel moment ?
- ✘ Pour quelle utilisation (usage) ?
- ✘ Pour quel ?

Med DAOUDI Qualité

QUALITÉ, DÉFINITION/ PERCEPTION

- ✘ Qu'est-ce qu'un café de qualité pour vous ?
- ✘ Qu'est-ce que la qualité d'une espadrille/soulier ?
- ✘ Qu'est-ce que la qualité d'une voiture pour vous ?
- ✘ Qu'est-ce que la qualité d'un tournevis ?
- ✘ Qu'est-ce que la qualité d'un repas pour vous ?
- ✘ Qu'est-ce que la qualité d'un Méchoui/M'hamer pour un cuisinier/consommateur ?

SYNTHÈSE

- ✘ En effet, la qualité est une notion simple à comprendre mais difficile à définir. Qu'est-ce qu'un bon café, un bon repas, un bon tournevis, un bon soulier etc. ? Cette complexité provient essentiellement du fait des différentes variables qui conditionnent sa définition. Certaines variables peuvent être résumées dans :
- ✘ Le caractère **subjectif** du consommateur/utilisateur ;
- ✘ Le moment et/ou contexte de son utilisation ;
- ✘ L'usage prévu

حوصلة المناقشة

- في الواقع ، الجودة مفهوم يسهل فهمه ولكن يصعب تحديده. ما هي القهوة الجيدة ، الوجبة الجيدة ، مفك البراغي الجيد ، الحذاء الجيد ، إلخ. ؟ يأتي هذا التعقيد أساساً من حقيقة المتغيرات المختلفة التي تحدد تعريفه. يمكن تلخيص بعض المتغيرات في:
- ✘ الطبيعة الذاتية للمستهلك / المستخدم ؛
 - ✘ وقت و/أو سياق الاستخدام أو الاستهلاك ؛
 - ✘ الاستخدام أو الاستهلاك المقصود

Med DAOUDI Qualité

DÉFINITION/ PERCEPTION

conclusion

La notion de qualité est diversement appréciée par les individus et donc **subjective**

Med DAOUDI Qualité

EXEMPLE REPRÉSENTATIVE

Histoire d'une machine à laver achetée en Angleterre

GENÈSE DU MOT

- ✘ Le terme **qualité** a subi, depuis son apparition, toute une série de changements de sens qui rendent difficile d'en donner une définition univoque et non contradictoire.
- ✘ Dans le langage courant, le terme « qualité » n'a pas le même sens pour tout le monde. Pour certains, il s'agit d'un degré d'excellence ; pour d'autres, de la conformité aux exigences...

GENÈSE DU MOT

Le terme vient du latin **QUALITAS** qui signifie « manière d'être plus ou moins caractéristique ».

Med DAOUDI Qualité

DICTIONNAIRE ROBERT, 2012

La qualité désigne « une manière d'être, plus ou moins caractéristique »

ou

« ce qui rend une chose, une personne bonne, meilleure ».

Med DAOUDI Qualité

DICTIONNAIRE FRANÇAIS LAROUSSE (2012)

- ✘ Aspect, manière d'être de quelque chose, ensemble des modalités sous lesquelles quelque chose se présente : Photographe attentif à la qualité de la lumière.
- ✘ Ensemble des caractères, des propriétés qui font que quelque chose correspond bien ou mal à sa nature, à ce qu'on en attend : Du papier de qualité moyenne.
- ✘ Ce qui rend quelque chose supérieur à la moyenne : Préférer la qualité à la quantité.
- ✘ Chacun des aspects positifs de quelque chose qui font qu'il correspond au mieux à ce qu'on en attend : Cette voiture a de nombreuses qualités.
- ✘ Trait de caractère, manière de faire, d'être que l'on juge positivement : Qualités morales. Des qualités de cœur.

DÉFINITION AFNOR

- ✘ un produit ou service de qualité est un produit dont les caractéristiques lui permettent de satisfaire les besoins exprimés ou implicites des consommateurs".
- ✘ La qualité est donc une notion relative, basée sur le besoin, exprimé ou non, que tentera de satisfaire le produit/service à travers ses caractéristiques.

DÉFINITION NORME ISO 9000 V 2005

Qualité :

- ✘ Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.



Med DA OUDI Qualité

PETITE APPROCHE SENTIMENTALE DE LA QUALITÉ

La Qualité a beaucoup en commun avec l 'Amour :

- ✦ Chacun est pour,
- ✦ Chacun a le sentiment de comprendre ce dont il s'agit,
- ✦ Chacun pense que pour passer à l'acte, il suffit de se laisser aller à un penchant très naturel,
- ✦ Et, bien sûr, chacun pense que, quand il y a problème, c'est la faute de l 'autre.

Philip B. Crosby