

CHAPITRE 2 / الفصل 2

CONCEPTS LIÉS À LA QUALITÉ

المفاهيم المتعلقة "الجودة"

QUELQUES TERMES ASSOCIÉS A LA QUALITÉ

Caractéristique intrinsèques

Besoin

Exigence

Spécification

Conformité

Satisfaction

بعض المصطلحات المرتبطة بالجودة

- | | |
|--------------------------------|---------------------|
| × Caractéristique intrinsèques | × الخصائص الجوهرية |
| × Besoin | × الحاجة |
| × Exigence | × المتطلبات |
| × Spécifications | × التحديدات |
| × Satisfaction | × الإشباع / الرضى |
| × Conformité | × التطابق / التوافق |

QUELQUES TERMES AUTOUR DE LA QUALITÉ

Caractéristique intrinsèques

- × Propriété propre, inhérente d'un service ou d'un produit
- × " intrinsèque " signifie présent dans quelque chose, notamment en tant que caractéristique permanente,

× الخصائص الجوهرية

- × الميزة المتأصلة لخدمة أو منتج
- × تعني كلمة "جوهرية" حاضراً في شيء ما ، لا سيما بصفة دائمة

QUELQUES TERMES AUTOUR DE LA QUALITÉ

Besoin

Ce qui est nécessaire à l'utilisateur ou client ou désiré par lui.

Le besoin peut-être explicite ou implicite, existant ou potentiel.

الحاجة

ما هو ضروري للمستخدم / للعميل أو يرغبه.
قد تكون الحاجة صريحة أو ضمنية ، موجودة أو محتملة.

QUELQUES TERMES AUTOUR DE LA QUALITÉ

Exigences

Expression et traduction d'un Besoin exprimé en termes quantitatifs et/ou qualitatifs pour les caractéristiques d'une entité afin de permettre sa réalisation et son examen.

المتطلبات

التعبير عن الحاجة، ترجمتها و الإدلاء بها، معبراً عنها من الناحية الكمية و/ أو النوعية من أجل السماح بتحقيقها وفحصها.

QUELQUES TERMES AUTOUR DE LA QUALITÉ

Spécifications

Document qui prescrit les exigences auxquelles le produit ou le service doit se conformer.

التحديدات

وثيقة توضح المتطلبات التي يجب أن يمتثل لها المنتج أو الخدمة.

QUELQUES TERMES AUTOUR DE LA QUALITÉ

Satisfaction

Degré de contentement des attentes du consommateur à l'égard d'un produit ou service.

الإشباع / الرضى

درجة رضا المستهلك/المستخدم مقارنة بتوقعاته فيما يتعلق بمنتج أو خدمة.

QUELQUES TERMES AUTOUR DE LA QUALITÉ

Conformité

Etat de ce qui est conforme, qui est en accord parfait avec des exigences spécifiées

Conforme à la règle, Conforme à la norme, Conforme aux attentes ...

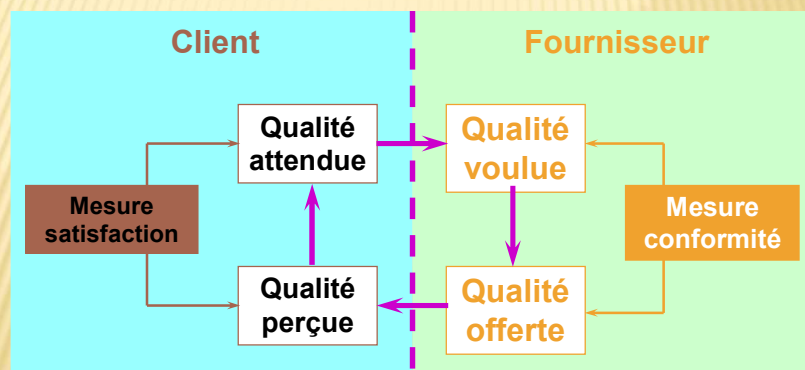
التطابق / التوافق

حالة ما هو متوافق ، والذي يتوافق تمامًا مع المتطلبات المحددة

يتوافق مع القاعدة ، يتوافق مع المعيار ، يتوافق مع التوقعات

QUALITÉ CLIENT / QUALITÉ FOURNISSEUR

Atelier N° 1



Med DAUDI Qualité

QUALITÉ CLIENT / QUALITÉ FOURNISSEUR

- ✘ Que faut-il comprendre de cette figure ?
- ✘ *Les clients ont certains besoins exprimés donc clairement identifiés par l'organisation*
- ✘ *Mais ils ont d'autres besoins qu'ils n'expriment pas, soit par **méconnaissance des exigences** du produit/service ou parce qu'ils les **considèrent comme évidents***
- ✘ *La capacité de l'organisation à répondre à l'ensemble de ces besoins exprimés ou non permet au client de percevoir le niveau de la qualité du produit/service.*

Med DAUDI Qualité

EVOLUTION DE LA DÉFINITION DE LA QUALITÉ

- ✘ *La définition de la qualité a évolué d'une façon marquante : d'une approche restrictive de conformité, elle s'est ouverte sur l'horizon de l'adéquation aux besoins des clients.*
- ✘ *Cette évolution s'est faite par étapes successives, l'évolution des approches qualité n'est que le fruit de l'évolution des besoins clients afin de prendre en compte ces nouvelles attentes.*