

TSTT - ACC

FICHE 15 : LA QUALITE

1. DEFINITION

La qualité est l'aptitude d'un produit à satisfaire les besoins exprimés ou implicites du client. Pour cela, les caractéristiques d'un produit doivent respecter certaines normes reconnues de tous.

2. LES DIFFERENTS SIGNES DE LA QUALITE

Des signes distinctifs sont accordés aux produits et services. Ils sont délivrés et contrôlés (tests) :

- **soit par l'État** : pour les normes et l'AOC.
- **soit par des organismes professionnels** : pour les labels, les certificats de conformité.

Ils se reconnaissent par des logos.

2.1 NORME

2.1.1 Définition

Données de référence. Résultat d'un choix collectif raisonné en vue de résoudre les problèmes répétitifs.

Exemples : NF, ISO 9002.

2.1.2 Objectifs

- Harmonisation des produits.
- Méthodes d'essai communes.
- Informer le consommateur.

2.1.3 Garanties

- Sécurité
- Fiabilité
- Compatibilité
- Qualité

2.1.4 Organisme de délivrance

AFNOR (Association Française de NORmalisation) en France

ISO (International Standardisation Organisation) dans le monde.

CEN (Comité Européen de Normalisation) en Europe.

2.2 LABEL

2.2.1 Définition

Signe distinctif apposé par un organisme professionnel habilité.

Marque collective possédant un règlement technique et un plan de contrôle.

Exemple : label rouge.

2.2.2 Objectifs

- Garantir qualité ou caractéristiques
- Différencier

2.2.3 Garanties

- Caractéristiques du produit
- Qualité du produit
- Sécurité pour le consommateur

2.2.4 Organisme de délivrance

- Fabricant : organisme professionnel.
- L'organisme certificateur dépend du secteur d'activité.
- État (ministère).

2.3 AOC (APPELLATION D'ORIGINE CONTROLEE)

2.3.1 Définition

Indication géographique. Signe de qualité attribué par décret à certains produits.

Exemple : Roquefort Société.

2.3.2 Objectifs

- Renforcer l'image.
- Se protéger.
- Garantir l'origine.
- Protéger les producteurs face aux imitations.

2.3.3 Garanties

- Origine.
- Qualités minimales.
- Conditions spéciales de production.
- Contrôle par l'INAO.

2.3.4 Organisme de délivrance

- INAO (Institut National des Appellations d'Origine) : État.
- 400 appellations et spiritueux.
- Autres produits alimentaires.

3. LES AVANTAGES DE CES SYMBOLES DE QUALITE

3.1 POUR LE CONSOMMATEUR

- Ils rendent les produits compatibles entre eux.
- Ils certifient de la qualité.
- Ils apportent une sécurité au client.
- Ils permettent de comparer les prix de produits identiques.

3.2 POUR L'ENTREPRISE

- Ils permettent de lutter contre la concurrence.
- Ils permettent de fidéliser les clients en les satisfaisant.
- Ils permettent de justifier des prix de vente plus élevés.