

**La qualité, c'est
chercher à atteindre les objectifs de la direction**

Le client de la démarche qualité, c'est la direction

Le client final n'a pas toujours raison, la direction, si !

Ce qu'on attend de la direction, c'est de prioriser les attentes de chacun

La notion de qualité n'a de sens qu'à la lumière des objectifs de la direction

La qualité conduit à se poser les bonnes questions

A quoi ça sert ?

La qualité doit coûter moins cher que la non qualité

Mieux vaut appliquer un bon principe qu'une mauvaise procédure

L'action est plus importante que le document qui la décrit

**La qualité, c'est
traiter les vraies causes des vrais problèmes**

Tout problème a au moins une solution

20 % des causes provoquent 80 % des problèmes

Gérer des priorités vaut mieux que gérer des documents

L'enjeu, pour l'entreprise, c'est de savoir quand passer de l'amélioration sporadique à l'amélioration par percée

La qualité conduit à se remettre en question

Le qualicien doit chercher à comprendre pourquoi le non qualicien ne comprend pas la qualité

Envisager que l'autre a peut-être raison

Convaincre ou se laisser convaincre

Un bon système qualité, c'est comme un arbitre, c'est quand il n'attire pas l'attention sur lui qu'il est le meilleur