

QUALITÉ

Sortir du formalisme. Volontiers iconoclaste, Christian Doucet milite pour une certification qualité débarrassée de la bureaucratie et orientée clients. A travers cet ouvrage, il répond aux préoccupations des chefs d'entreprise qui voient l'ISO comme un quasi-impôt obligatoire et veulent rentabiliser leur démarche qualité et en faire un levier pour développer les ventes. Après un bilan de la certification, l'auteur revient sur les concepts et méthodes de base. Il décrit de manière opérationnelle ce qu'est une démarche qualité orientée « améliorations » et non orientée « normes ».

● « Certification qualité utile »,
par Christian Doucet. Insep consulting
Editions, 324 pages, 33 euros.