

# 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.