

ACCUEILLIR HEBERGER COMMUNIQUER

Version ÉLÈVE

**NOUVELLE
ÉDITION**
mise à jour
2011

*BAC Techno
HOTELLERIE
TERMINALE*

ÉDITIONS **BPI**



ACCUEILLIR HEBERGER COMMUNIQUER

*BAC Techno
HOTELLERIE
TERMINALE*

par Michel Hartbrot et Bruno Leproust

Photos : Sylvie Vernichon - Hôtel Novotel de Bagnolet - Hôtel Paris Neuilly de Neuilly (couverture)

Collection ENSEIGNEMENT - FORMATION RESTAURATION - HÔTELLERIE

- LA CUISINE DE RÉFÉRENCE, Techniques et préparations de base et Fiches techniques de fabrication - version complète, par M. Maincent (parution 1993 ; mise à jour 2002)
- LA CUISINE DE RÉFÉRENCE, Fiches techniques de fabrication, par M. Maincent (parution 2003)
- CUISINE DE RÉFÉRENCE, Préparations et techniques de base et Fiches techniques de fabrication - en un volume, par M. Maincent (parution 1993)
- LA CUISINE EXPLIQUÉE, par G. Charles (parution 2009)
- TECHNO CULINAIRE Bac Pro 3 ans, par M. Maincent et R. Labat (parution 2009)
- TECHNOLOGIE CULINAIRE, par M. Maincent (parution 1995)
- TRAVAUX PRATIQUES DE CUISINE, Fiches techniques de fabrication, par M. Maincent (parution 1984)
- PRACTICAL KITCHEN WORK, The basic arts of cooking, par M. Maincent, traduction M. Anker (parution 1988)
- AIDE-MÉMOIRE DE L'APPRENTI CUISINIER, par R. Labat (parution 1993 ; mise à jour 1999)
- AIDE-MÉMOIRE DES CUISINES EUROPÉENNES ET DES CUISINES RÉGIONALES FRANÇAISES, par R. Labat (parution 2006)
- AIDE-MÉMOIRE DE LA GASTRONOMIE EN FRANCE, par K. Stengel (parution 2006)
- COMPRENDRE LA CUISINE POUR MIEUX LA MAÎTRISER, par D. Béhague (parution 1991)
- BONS GESTES EN RESTAURATION, par M. Brunet (parution 2006)
- LA TECHNOLOGIE APPLIQUÉE EN CUISINE, par D. Béhague (parution 2001)
- MODULES DE TECHNOLOGIE CULINAIRE - en deux tomes + Fiches d'évaluation, par M. Faraguna et M. Muschert
Tome 1 : Les produits. Versions professeur et élève (parution 2001 ; mise à jour 2006)
Tome 2. Versions professeur et élève (parution 2002)
- LA CUISINE DE COLLECTIVITÉ, par M. Grossmann et A. Le franc (parution 2006)
- MODULES DE TECHNOLOGIE RESTAURANT - BEP/CAP - en deux tomes, par I. Saujot, M. Strauss et M. Muschert
Tome 1. Versions professeur et élève (parution 2005)
Tome 2. Versions professeur et élève (parution 2006)
- CULTURE ET CONNAISSANCE CULINAIRE - en deux tomes, par S. Ollivier
Bac Techno Hôtellerie Snd (parution 2002)
Bac Techno Hôtellerie 1^{ère} (parution 2003)
- SAVOIRS ET TECHNIQUES DE RESTAURANT - en deux tomes, par C. Ferret
Tome 1 : Un savoir professionnel pour un service de qualité (parution 2003)
Tome 2 : Organisation et technologie professionnelles (parution 2002)
- TP RESTAURANT, par C. Ferret (parution 2003)
- CONNAISSANCE DES PRODUITS EN RESTAURATION, par C. Ferret et J.-M. Framery (parution 1999 ; mise à jour 2003)
- PRODUITS DE RESTAURANT, Fiches d'exercices, par P. Boileau, D. Gautier, M. Grosgeorge et D. Herry (parution 2000)
- TRAVAUX PRATIQUES DE RESTAURANT - en deux tomes, par T. Boulicot et D. Jeuffrault (tome 1) (parution 1987 et 1988)
- FORMATION EN RESTAURATION, par A. Chevais, J. Coadic et R. Ortuño (parution 2010)
- SERVICE ET COMMERCIALISATION, par C. Nadiras et I. Boussange (parution 2009)
- LE VIN ET LES VINS AU RESTAURANT, par P. Brunet (parution 1999 ; mise à jour 2010)
- LE VIN ET LES VINS ÉTRANGERS, par P. Brunet (parution 1987 ; mise à jour 2004)
- VINS ET AUTRES BOISSONS - BEP/CAP, par P. Brunet (parution 2008)
- PRATIQUE DU BAR ET DES COCKTAILS, par M. Cailhol et B. Grosselin (parution 1994)
- PLAN COMPTABLE PROFESSIONNEL DE L'INDUSTRIE HÔTELLIÈRE (parution 2000 ; mise à jour 2006)
- GESTION 1^{ère} ANNÉE - Bac Pro 3 ans, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2009)
- GESTION 2^{ème} ANNÉE - Bac Pro 3 ans, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2010)
- GESTION 3^{ème} ANNÉE - Bac Pro 3 ans, par C. Balanger et J.-C. Oulé (parution 2011)
- GESTION HÔTELLIÈRE - en deux tomes,
Bac Techno Hôtellerie 1^{ère}, par M.-N. Bontoux et F. Pierson (parution 2002)
Bac Techno Hôtellerie Term + Corrigé, par M. Leurion, T. Lautard et J.-J. Cariou (parution 2003)
- CAS PRATIQUES DE GESTION HÔTELLIÈRE - en deux tomes,
Bac Techno Hôtellerie 1^{ère} + Corrigé, par J.-J. Cariou et F. Rey (parution 2001)
Bac Techno Hôtellerie Term, par F. Rey (parution 2002). Divisé en deux ouvrages.
- TECHNIQUES ET MOYENS DE GESTION - en deux tomes, par J.-C. Oulé
BTS Hôtellerie-Restauration 1^{ère} année. Divisé en 4 ouvrages : le manuel, le corrigé du manuel, les TP, le corrigé des TP (parution 2000 ; mise à jour 2006)
BTS Hôtellerie-Restauration 2^{ème} année. Divisé en 4 ouvrages : le manuel, le corrigé du manuel, les TP, le corrigé des TP (parution 2002)
- ÉCONOMIE D'ENTREPRISE - BTS Hôtellerie-Restauration 1^{ère} et 2^{ème} année, par J.-P. Barret (parution 2003)
- DROIT - BTS Hôtellerie-Restauration 1^{ère} et 2^{ème} année, par J.-C. Oulé et J.-J. Cariou (parution 2008)
- DICTIONNAIRE D'HÉBERGEMENT, par H. Enhart et H.-C. Bayol (parution 2009)
- DICTIONNAIRE DE MARKETING, par J.-J. Cariou (parution 2005)
- MERCATIQUE HÔTELLIÈRE ET TOURISTIQUE - BTS Hôtellerie-Restauration et BTS Tourisme - en deux tomes, par C. Van der Yeught
BTS 1^{ère} année + Corrigé (parution 1999 ; mise à jour 2005)
BTS 2^{ème} année (parution 2000 ; mise à jour 2006)
- L'EUROPE CONNAISSANCES EN GASTRONOMIE. Versions professeur et élève, par R. Bruzzese et D. Tourneille (parution 2002)
- HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE - BTS Hôtellerie-Restauration, par J.-F. Coutilou et J. Hannedouchec (parution 2000)
- ANIMATION D'UNE ÉQUIPE ET DYNAMIQUE COMMERCIALE - Hébergement et BTS Hôtellerie-Restauration, par H. Enhart et H.-C. Bayol (parution 2008)
- ACCUEILLIR, HÉBERGER, COMMUNIQUER - en trois tomes, par M. Hartbrot et B. Leproust
Bac Techno Hôtellerie Snd. Versions professeur et élève (parution 2003 ; mise à jour 2011)
Bac Techno Hôtellerie 1^{ère}. Versions professeur et élève (parution 2001 ; mise à jour 2011)
Bac Techno Hôtellerie Term. Versions professeur et élève (parution 1999)

- INGÉNIERIE DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE, Perspectives nouvelles, par J.-L. Simon (parution 2007)
- j A SU SERVICIO I - Bac Techno 1^{ère} et Term et TS mise à niveau, par M. Covain Geliot (parution 2006)
- BIENVENUE DANS LE MONDE DE L'HÉBERGEMENT - CAP/BEP 1^{ère} année. Version professeur et élève + Corrigé, par G. Czapiewski, M.-C. Lefer et F. Mainot (parution 1998)
- L'ALLEMAND EN 10 LEÇONS, Serveurs - Cuisiniers, par É. Brikké traduction E. Cornalba (parution 1988)
- L'ESPAGNOL EN 10 LEÇONS, Serveurs - Cuisinier, par É. Brikké traduction M. Chazal Varela (parution 1990)
- ANGLAIS Bac Pro, Livret d'activités + Corrigé, par G. Raguin (parution 1997)
- L'ANGLAIS EN 10 LEÇONS, Restaurant - en trois ouvrages : livre du professeur, livre de l'élève, livre d'activités + CD et K7, par É. Brikké (parution 2000)
- L'ANGLAIS EN 10 LEÇONS, Cuisine - en trois ouvrages : livre du professeur, livre de l'élève, livre d'activités + CD et K7, par É. Brikké (parution 2000)
- PRÉPARER LES ÉPREUVES D'ORAL ANGLAIS - Bac Pro. Versions professeur et élève + CD audio (lecture des textes du livre), par S. Bénéteau (parution 2008)
- LA CONJUGAISON, maîtrisez les bases de la grammaire anglaise, par D. Zélé (parution 2003)
- RESTAURATION ET GASTRONOMIE POUR LES PERSONNES ÂGÉES EN INSTITUTION, par Y. van de Calseyde (parution 2009)
- SCIENCES APPLIQUÉES À L'ALIMENTATION ET À L'HYGIÈNE - CAP/BEP, par D. Brunet-Loiseau (parution 1995)
- SCIENCES APPLIQUÉES À L'ALIMENTATION, par D. Brunet-Loiseau (parution 1992 ; mise à jour 1999)
- LA DÉMARCHE HQE® EN RESTAURATION, par FCSI France (parution 2007)
- NUTRITION ALIMENTATION - CAP Petite Enfance, par C. Héron-Rougier, T. Rougier et B. Rougier (parution 2010)
- MODULES DE SCIENCES APPLIQUÉES À L'HYGIÈNE ET À L'ALIMENTATION. Version professeur et élève + Matrices pour transparents, par M. Faraguna, J. Di Léna Reiland et M. Muschert (parution 2003)
- MODULES DE SCIENCES APPLIQUÉES À L'ÉQUIPEMENT. Version professeur et élève + Matrices pour transparents, par M. Faraguna, J. Di Léna-Reiland et M. Muschert (parution 2000)
- NUTRITION-ALIMENTATION - CARRIÈRES SANITAIRES ET SOCIALES + Corrigé, par B. Rougier (parution 2000)
- TECHNOLOGIE, Équipement - entretien - alimentation - CARRIÈRES SANITAIRES ET SOCIALES + Corrigé, par B. Rougier et A. Chrétien (parution 2002)
- TECHNOLOGIE, Ergonomie - qualité - animation - technologie des produits - CARRIÈRES SANITAIRES ET SOCIALES + Corrigé, par M.-F. Collombet et S. Goussé (parution 2003)
- SCIENCES APPLIQUÉES Bac Pro + Corrigé, par B. Rougier, A. Chrétien, D. Laprévette et C. Thiébault (parution 2000)
- DÉCORS ET PRÉSENTATIONS, par J.-P. Lebland et O. Dugabelle (parution 1990)
- L'ART DES PRÉSENTATIONS, par J.-P. Lebland (parution 1993)

COLLECTION ENSEIGNEMENT - FORMATION - TOURISME

- DROIT DU TOURISME, par D. Rubio-Ayache (parution 2004)
- L'ANGLAIS DU TOURISME EN 30 ESCALES, par É. Brikké (parution 1992)
- PLAN COMPTABLE PROFESSIONNEL DES AGENCES DE VOYAGES (parution 2000 ; mise à jour 2006)
- GÉOGRAPHIE DU TOURISME, par J.-C. Dinety et É. Proust (parution 2002)
- LES GRANDS BASSINS TOURISTIQUES MONDIAUX, par Mme Cogen-Verresse, J.-C. Dinety et É. Proust (parution 1997)
- LA FRANCE DES PATRIMOINES, J.-C. Dinety, É. Proust et M. Rossi (parution 2003)

COLLECTION BEP ET CAP LES MÉTIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE

LE NOUVEAU PROGRAMME COMPLET ILLUSTRÉ

- BEP TECHNOLOGIE CULINAIRE, par M. Maincent, R. Labat et R. Leman (parution 2002)
- BEP TECHNOLOGIE RESTAURANT + Cahier d'exercices, par C. Ferret (parution 2005)
- BEP ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DE L'ENTREPRISE HÔTELLIÈRE + Corrigé, par C. Balanger (parution 2005)
- BEP SCIENCES APPLIQUÉES + Corrigé, par B. Rougier et A. Chrétien (parution 2002)
- CAP TECHNOLOGIE CULINAIRE, par M. Maincent, R. Labat et R. Leman (parution 2003)

COLLECTION CAP RESTAURANT - CUISINE - SERVICES HÔTELIERS FORMATION PAR ALTERNANCE

- CAP RESTAURANT - en deux tomes, par J.-F. Auguez-Sartral (parution 2002 et 2003)
- CAP SERVICES HÔTELIERS - en deux tomes, par J.-F. Auguez-Sartral et C. Balanger (tome 2) (parution 2002 et 2003)
- CAP CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DE SON ENVIRONNEMENT + Corrigé, par C. Balanger (parution 2009)

COLLECTION BEP ET CAP RESTAURANT - CUISINE

LE NOUVEAU PROGRAMME EN 100 PAGES

- BEP CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES DE CUISINE, par J.-P. Vichard et O. Tondusson (parution 2004)
- CAP CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES DE RESTAURANT, par O. Sapelkine (parution 1998 ; mise à jour 2006)
- CAP CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES DE CUISINE, par J.-P. Vichard et O. Tondusson (parution 2002)
- CAP SCIENCES APPLIQUÉES + Corrigé, par B. Rougier, M.-F. Jan et O. Legrand (parution 2004)

© Editions BPI 2011 - ISBN 978-2-85708-493-8

Tous droits de traduction, d'adaptation et de reproduction par tous procédés réservés pour tous pays.

« Le code de la propriété intellectuelle et artistique n'autorisant, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article L.122.5, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1^{er} de l'article L.122-4). « Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal. »

PRÉFACE

*L*a voie technologique des formations hôtelières se distingue de la voie professionnelle par l'objectif, les contenus et la démarche des apprentissages. Un titulaire du bac technologique « hôtellerie » doit poursuivre des études. Il a acquis des savoirs en hébergement et en communication professionnelle, qui constituent un des quatre axes de connaissances technologiques, spécifiques à ce diplôme. Les acquis en français et en langues étrangères sont en outre un excellent passeport pour obtenir le BTS responsable d'hébergement ou l'option A du BTS hôtellerie restauration.

L'intitulé de la collection « Accueillir, héberger et communiquer », à laquelle appartient cet ouvrage, correspond d'autant mieux au programme de ce baccalauréat qu'il privilégie, outre la connaissance des techniques et procédures, leur dimension commerciale et l'étude de certains outils d'information et de communication s'y rapportant. Les auteurs ont choisi une approche méthodologique qui s'inscrit dans l'esprit de la voie technologique actuelle :

- Il s'agit en classe de seconde de découvrir, de contextualiser et de connaître les deux champs de l'hébergement : l'accueil et la réception, la gestion des chambres.
- Il convient en classe de première d'étudier les activités d'accueil et de réception réelles.
- Il reste à traiter en classe de terminale des activités de la gestion des étages et à apprécier la démarche globale de qualité et la diversité des cultures et des attentes des clients.

Ce choix appartient aux auteurs et révèle des atouts indéniables :

- une progression durant trois ans allant à l'essentiel pour identifier les savoirs adaptés à chaque niveau de classe ;
- la volonté d'ancrer leur apprentissage dans des situations concrètes et des exercices suscitant observation, analyse et compréhension ;
- le lien effectué avec les techniques d'hébergement dans la gestion des étages et dans les pratiques d'accueil et de réception, illustrées par des données professionnelles actuelles ;
- le désir de donner du sens aux connaissances qui fondent ce champ d'activités et de faire acquérir une approche méthodologique indispensable pour les maîtriser.

Cette collection d'ouvrages contribue à valoriser l'enseignement de l'hébergement et de la communication professionnelle. Elle justifie la poursuite d'études supérieures pour se former aux compétences des métiers correspondants.

Espérons qu'elle donne le goût et la motivation pour s'y engager.

Christian PETITCOLAS
Inspecteur général de l'Éducation nationale
Chargé de l'enseignement hôtelier

SOMMAIRE

LA QUALITÉ À L'HÔTEL

• 1. Définition et objectifs de la qualité	6
<i>Exercice 1.1</i>	10
• 2. Les domaines d'activité concernés par la qualité	11
<i>Exercices 1.2.a – 1.2.b – 1.2.c</i>	15
• 3. La mise en œuvre de la qualité	16
<i>Exercices 1.3.a – 1.3.b</i>	21
• 4. Les moyens de contrôle de la qualité	22
<i>Exercices 1.4.a – 1.4.b</i>	27
• 5. La servuction	28
<i>Exercices 1.5.a – 1.5.b</i>	29

L'ACCUEIL DU CLIENT

• 1. L'hôtel de l'Écosse répond par courrier à Monsieur Ulysse	31
<i>Exercice 2.1</i>	32
• 2. L'hôtel de l'Écosse émet une note de service concernant l'arrivée de Monsieur Ulysse	33
<i>Exercice 2.2</i>	36
• 3. Monsieur Ulysse et les 4 P	37
<i>Exercices 2.3.a – 2.3.b</i>	40
• 4. Monsieur Ulysse mis en situation : différents types d'accueil	41
<i>Exercices 2.4.a – 2.4.b</i>	48
• 5. Les documents à renseigner par Monsieur Ulysse	49
<i>Exercices 2.5.a – 2.5.b</i>	54
• 6. Monsieur Ulysse perd son calme	55
<i>Exercice 2.6</i>	59
• 7. Monsieur Ulysse et la technologie de l'accueil	60
<i>Exercice 2.7</i>	65/66

LE SERVICE DES ÉTAGES

• 1. Les caractéristiques de la fonction et la répartition des tâches	68
• 2. Les procédures de travail : mise en place des postes de travail et du matériel	71
<i>Exercices 3.2.a – 3.2.b</i>	74
• 3. Les procédures de travail : la chambre à blanc, en recouche, le lit à blanc et le service de la couverture	75
• 4. Les procédures de travail : les objets trouvés, la demande de réparation, l'accueil V.I.P.	79
<i>Exercices 3.4.a – 3.4.b – 3.4.c</i>	81
• 5. Les procédures de travail : les protocoles d'utilisation des produits d'entretien, leur circuit et les règles d'hygiène - Les produits d'accueil et leur circuit	82
<i>Exercices 3.5.a – 3.5.b</i>	88
• 6. Les procédures de travail : le contrôle et l'inspection de la chambre	89
<i>Exercice 3.6</i>	91
• 7. Le linge et sa gestion : les différents textiles - Le linge à l'hôtel	92
• 8. Le linge et sa gestion : évaluation des besoins en linge selon l'activité	96
<i>Exercice 3.8</i>	99
• 9. Le linge et sa gestion : le choix d'une politique d'acquisition et d'entretien du linge	100
<i>Exercice 3.9</i>	103
• 10. L'externalisation à l'hôtel	104

Chapitre 1

La qualité à l'hôtel



1. Définition et objectifs de la qualité

Vous en êtes capable :

Énumérer les principes généraux définissant le concept de qualité.

Qu'est-ce que la qualité ?

La qualité

C'est l'ensemble du service offert qui prend une importance stratégique.

DÉFINITION

L'émergence du concept de "qualité"

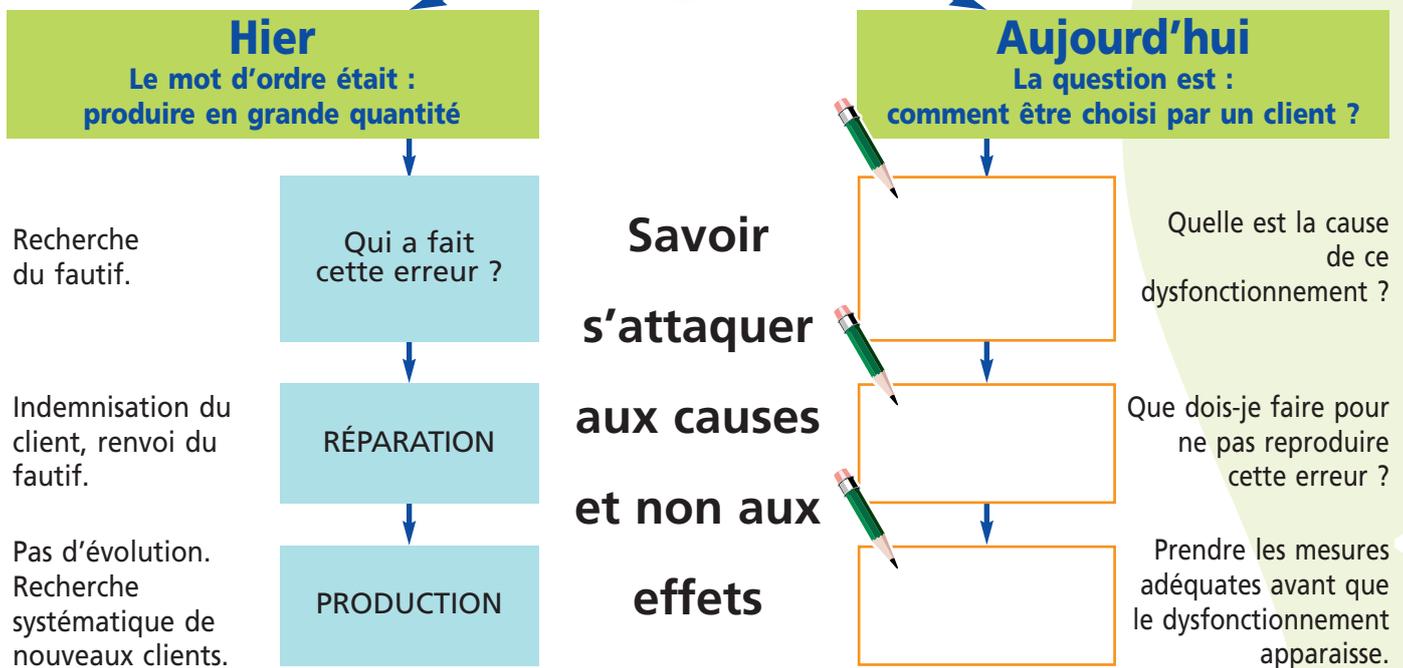
De la production au contrôle du produit fini : dans les années 60, **qualité = contrôle**.

De la relation publique au partenariat : vers la fin des années 70, la mise en place de "service consommérisme" au sein des principaux groupes hôteliers, ou d'un "responsable" déterminé au sein de plus petites entreprises, fut un vecteur de relations publiques et commerciales, plus qu'un service à l'écoute des besoins, avis et doléances des clients.

Ce n'est qu'au milieu des années 80 que l'on s'aperçut que ces services représentaient un véritable "laboratoire d'analyse", un outil performant de mesure des attentes et besoins de la clientèle.

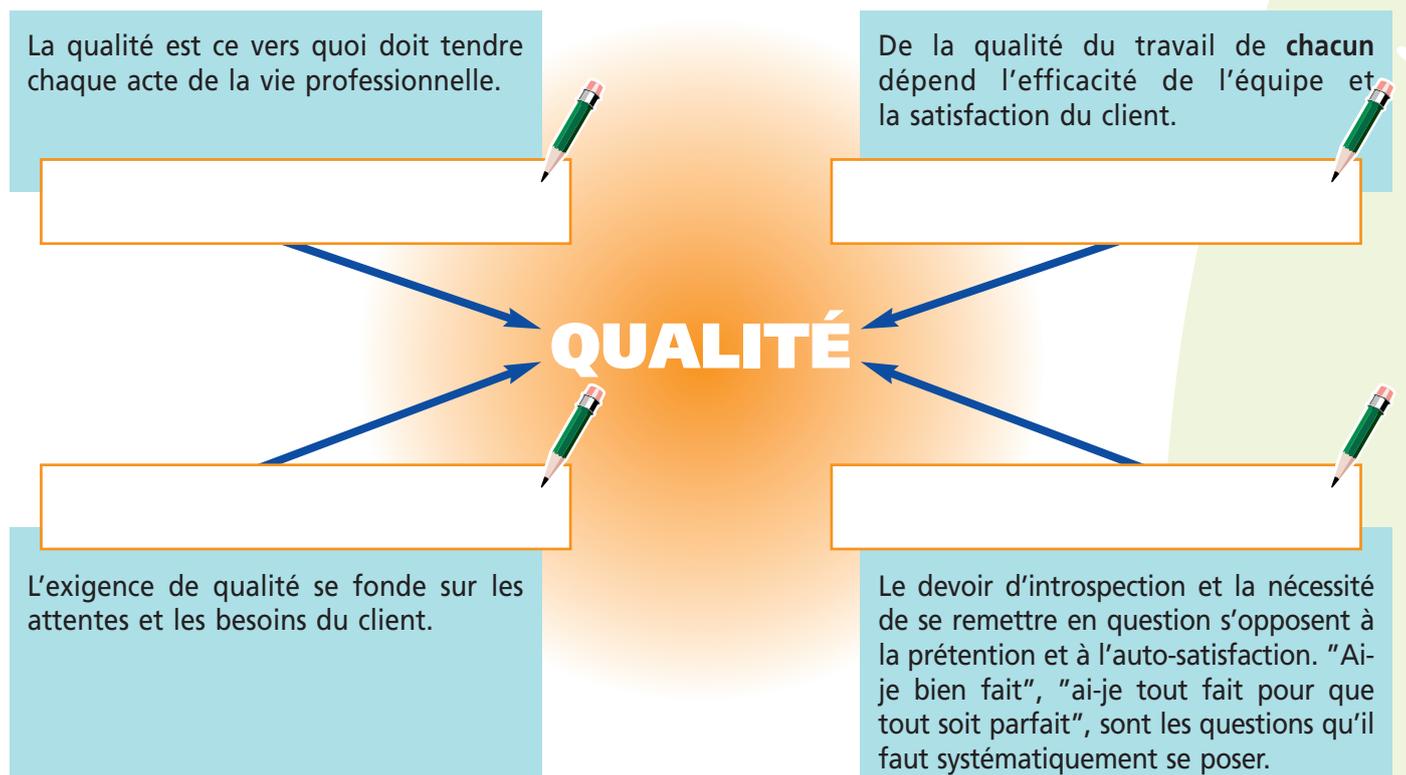
De la reconnaissance à la certification : 1988 marque la mise en place du système qualité ISO et la certification des systèmes de qualité.

2 ATTITUDES FACE AUX DYSFONCTIONNEMENTS



Quels sont les éléments nécessaires pour qu'il y ait "qualité" ?

La qualité est obligatoirement le résultat de quatre préceptes de base qui doivent être appliqués simultanément :



Le concept du "Zéro défaut"

Il est toujours possible d'atteindre le "zéro défaut". Il s'agit pour cela de respecter trois facteurs principaux :

-
-
-

Ce qui est donc possible, dans l'absolu, pour un certain type de production industrielle, s'avère plus difficile dans le secteur des services, où la part subjective reste prépondérante. L'exigence de qualité inclut aussi le droit à l'erreur. Ceci implique qu'il faut **immédiatement** en rechercher la cause pour que le dysfonctionnement **ne se reproduise plus**.

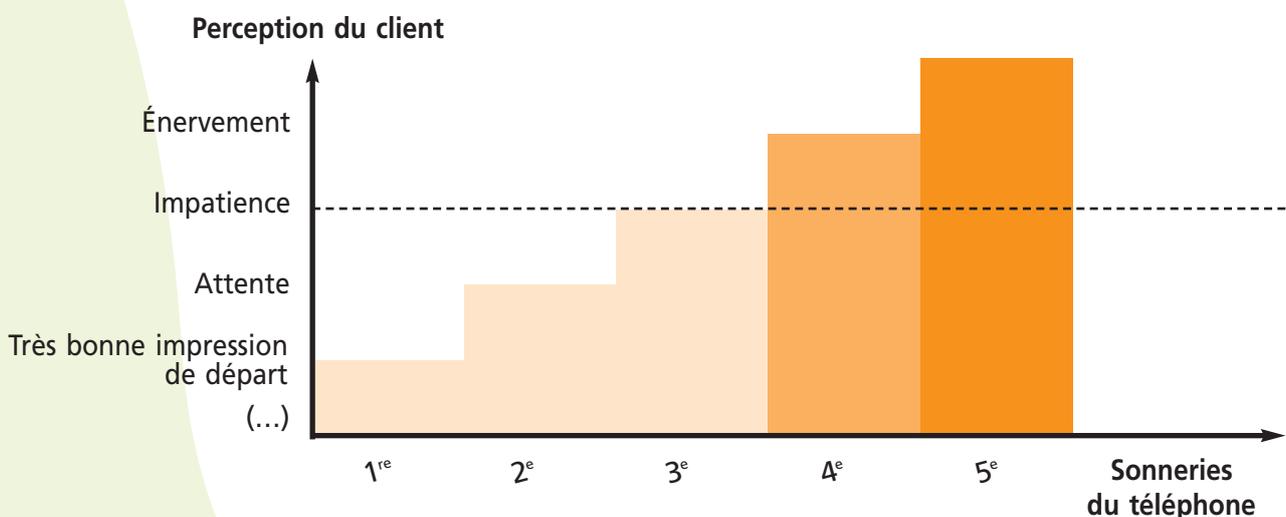
Le "zéro défaut", loin d'être utopique, **nécessite mesure et prévention**. **Tendre vers l'idéal** qu'il représente constitue **le meilleur moyen d'adopter un état d'esprit** conforme à la profession d'accueil.

Ce dernier point correspond à l'idée : "bien faire dès la première fois" (et à terme, faire toujours mieux).

Même si l'on peut considérer que le zéro défaut ne peut être atteint, il peut être défini et expliqué.

Illustrons cette idée par la situation de "l'appel client".

La norme usuelle de réponse à un appel est comprise entre 1 et 4 sonneries. Elle peut-être représentée ainsi :

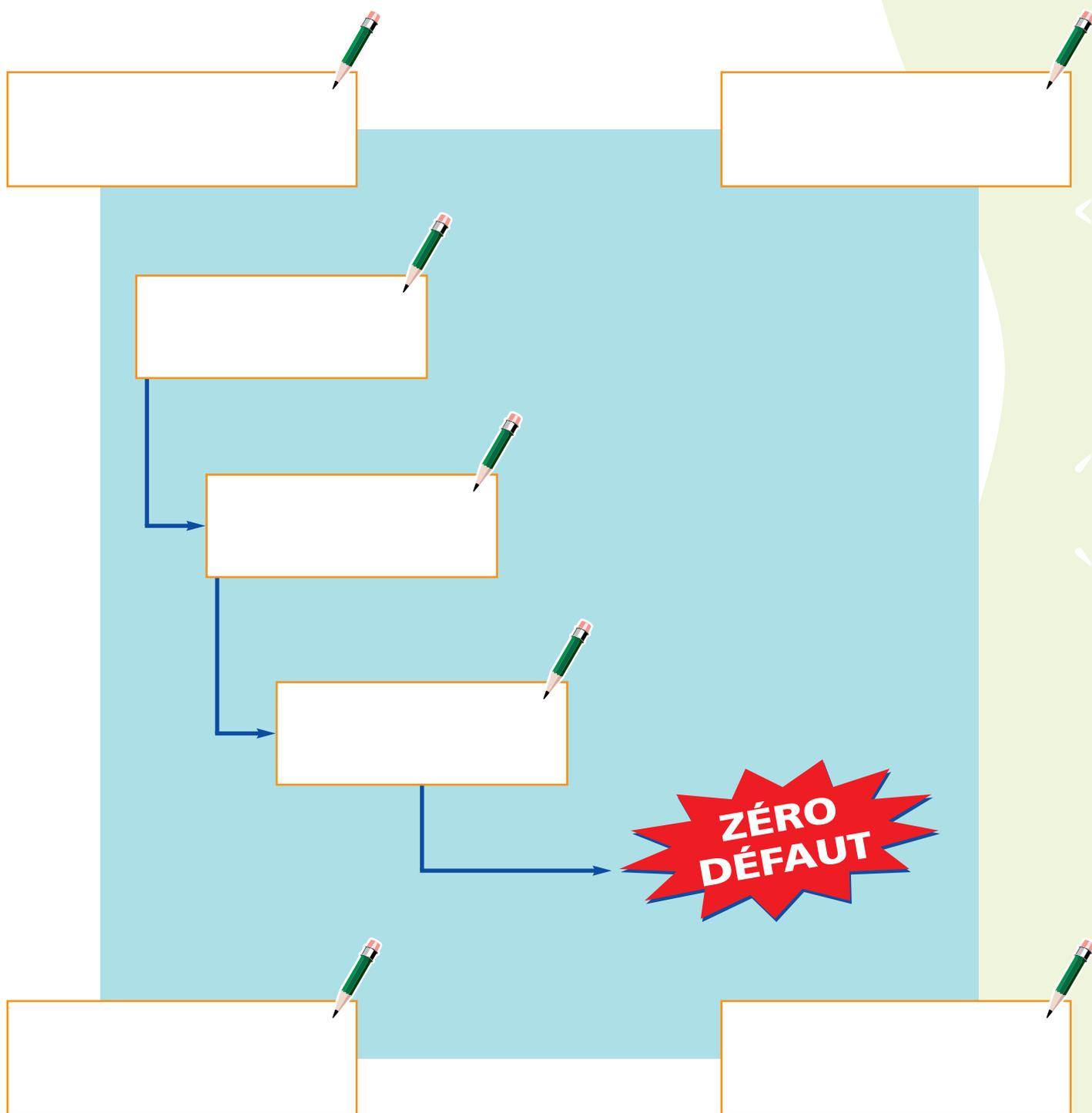


On le voit ici, le "zéro défaut" n'est pas un point unique, on peut le circonscrire au sein d'un espace qualité : il est compris entre la 1^{ère} et la 4^e sonnerie, zone délimitée par les pointillés.

Un dysfonctionnement rare et bénin peut devenir inacceptable s'il apparaît trop fréquemment, sa gravité augmentant proportionnellement.

Ainsi, dans notre métier, le point P du zéro défaut, s'il existe, ne constitue pas le repère mathématique d'une courbe. C'est un espace limité, une fourchette, une tolérance, et parfois une norme. Il ne peut toutefois **JAMAIS** être l'équivalent de "l'à-peu-près" : il faut qu'il soit défini.

SYNTHÈSE



EXERCICE



Exercice 1.1

- 1** *La qualité suit un modèle unique, identique pour tout les types d'entreprises.*
VRAI FAUX
- 2** *La démarche qualité peut être appliquée quelle que soit la volonté du personnel.*
VRAI FAUX
- 3** *Le "zéro défaut" n'est pas un point unique, c'est un espace strictement défini.*
VRAI FAUX
- 4** *Il n'existe pas, à proprement parlé, de certificat de qualité.*
VRAI FAUX
- 5** *Seul le professionnalisme est requis pour qu'il y ait qualité.*
VRAI FAUX
- 6** *Une erreur répétée à maintes reprises ne remet pas en cause la qualité si elle affecte à chaque fois différents clients*
VRAI FAUX
- 7** *La qualité n'est qu'une simple application de la relation publique.*
VRAI FAUX
- 8** *La qualité, c'est le contrôle.*
VRAI FAUX
- 9** *Il ne peut y avoir de qualité sans contrôle.*
VRAI FAUX
- 10** *La qualité, c'est corriger une erreur à chaque fois qu'elle se produit.*
VRAI FAUX