



**FRANCOIS ARTZY  
CONSULTING**

AUDITS CONSEILS ACCOMPAGNEMENTS APQP-PPAP

# La qualite competitive

---

Increase efficiency

E-mail : [fraconsulting@ikmail.com](mailto:fraconsulting@ikmail.com)

Phone : (33) 06 12 15 93 79

# La compétitivité de l'entreprise boosté par la qualité

---

Comment utiliser les outils de la démarche qualité, pour initier une rupture de compétitivité ?

La « Démarche Qualité Compétitive\* » propose un repositionnement des produits et services en fonctions

- Du marché et de ses opportunités
- De l'image et du positionnement commerciale
- Des forces et faiblesses de l'organisation
- De la conduite du projet de changement
- De transférer les outils pour une prise de contrôle complète

*Améliorer le facteur gagnant / gagnant ou « Facteur Compétitif Qualité » (FCQ\*).*

*\* Note dans le glossaire en fin de présentation*

# La compétitivité de l'entreprise boosté par la qualité

---

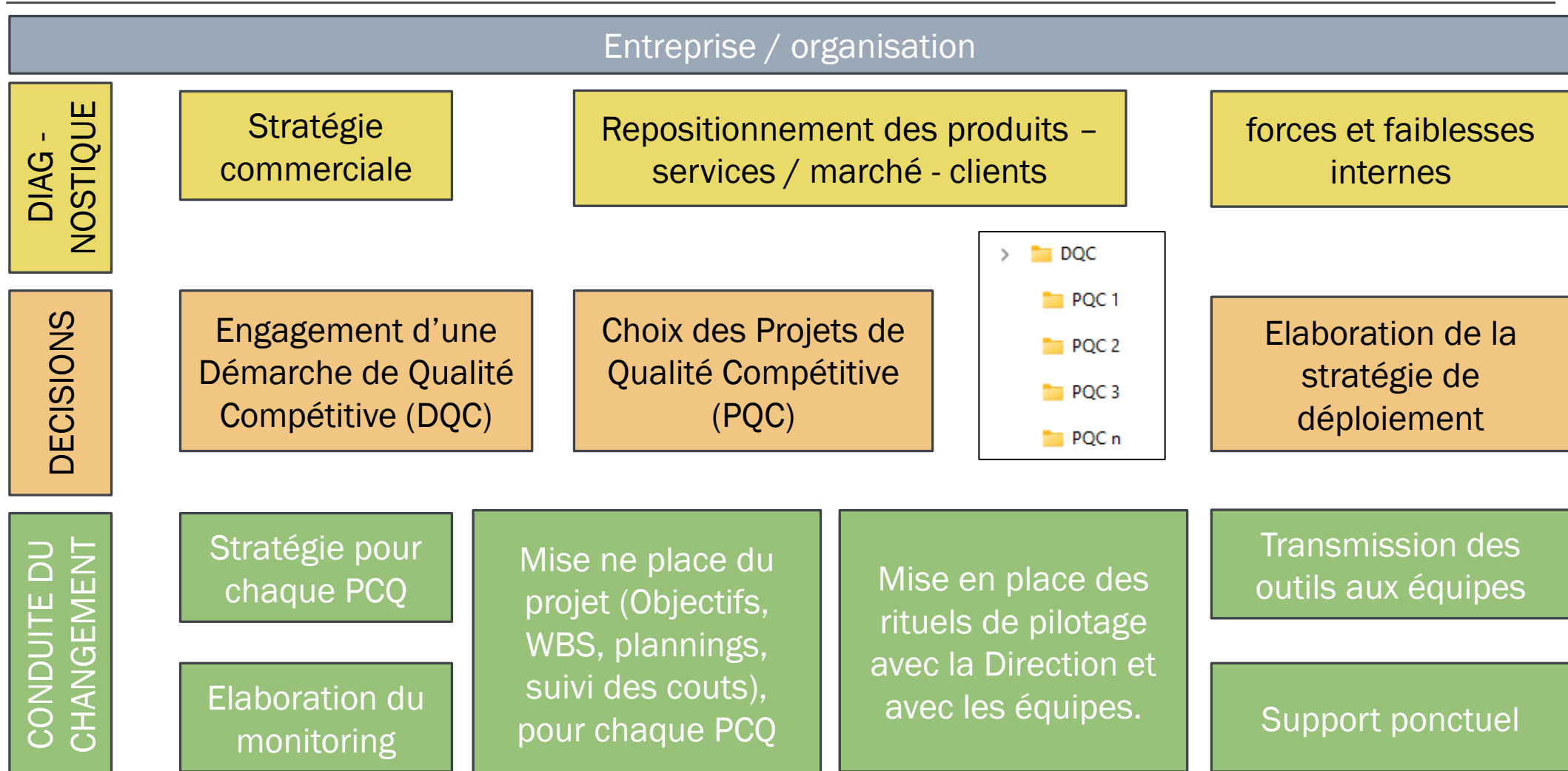
Les retours sur investissements sont en général très importants à moyen terme

Pas de « benchmarking » dans le domaine de la Qualité Compétitive, puisque le but est de valoriser les différences par rapport à la concurrence et/ou au marché. Le cœur de la démarche qualité compétitive se conçoit avec la stratégie de l'entreprise et se déroule au sein du bureau d'études, lieu où la confidentialité s'impose.

Un audit d'assurance qualité n'investigue pas le positionnement commercial, les objectifs de la conception ni la régulation de l'élasticité qualité\* des clients.

*Améliorer la contribution des parties prenantes à la politique de l'entreprise par une amélioration de leur satisfaction.*

# Déploiement de la Démarche Qualité Compétitive



# Le diagnostique

---

Pour réaliser une proposition qui tient compte de la réalité de chaque situation spécifique, un diagnostique est mené tour à tour par 3 consultants dont les compétences sont complémentaires.

Les domaines d'expertise respectif

- \* MARKETING
- \* QUALITE & ORGANISATIONEL
- \* MANAGEMENT DE PROJET

Pierre MAILLARD appuie la démarche de son expérience de Directeur de l'Institut de Recherche sur la Qualité.

Pour l'ensemble des intervenants, une très forte expérience du management qualité.

*Améliorer la compétitivité en s'appuyant sur le jugement qualité compétitif que les clients attribuent aux produits / services*

# Décisions

---

Le diagnostic débouche sur une proposition de mise en place d'une stratégie qualité compétitive pour

- \* Engager une Démarche de Qualité Compétitive\* (DQC)
- \* Hiérarchiser des Facteurs de Qualité Compétitive\* (FQC)
- \* Choisir les évolutions qui sont pour chacun des Projets de Qualité Compétitive\* ( PQC )
- \* Elaborer la stratégie de déploiement

*Provoquer une différence de satisfaction des clients par rapport à la concurrence.*

*Le jugement qualité attribué par un client à une prestation est la valeur qu'il attribue à la satisfaction de ses représentations ou perceptions.*

# Engager une DQC

---

Pour engager une Démarche de Qualité Compétitive, les propositions auront été partagées avec la Direction.

Les Facteur de Qualité Compétitive\* ( FQC ) « Triplet : attente (A) – perception ou représentation (P)– différence de satisfaction (DF) » auront été évalués avec les équipes internes.

Le choix des transformations à réaliser ou PQC seront sélectionnés par la Direction. Les PQC peuvent porter sur les produits, les services, les processus internes

Les PQC sont classé par ordre de priorité selon les risques, menaces, opportunités, forces de l'organisme.

*Une démarche « DQC » pourra porter plusieurs transformations*

*Chaque transformation sera portée par un projet « PQC »*

# Le choix des projets ou PQC

---

## Identifier des projets externes et internes

**Projets externes** : Repositionner le produit et ou du service vis-à-vis de la concurrence et en fonction de l'axe stratégique de l'entreprise dans le but de faire progresser la compétitivité d'une entreprise.

**Projets internes** : Adaptation du savoir faire et du savoir être en fonction de la nouvelle cible.

Optimisation des processus

Conduite du changement

La durée de vie de ces projets est pluri annuelle et nécessitent des investissements importants

Repositionner le savoir faire et les compétences de l'entreprise pour que ses processus répondent au nouveau positionnement de ses produits

*Améliorer la compétitivité en s'appuyant sur le jugement qualité compétitif que les clients attribuent aux produits / services*

# Elaborer la stratégie de déploiement de la Qualité Compétitive

---

Pour éviter de se disperser, perdre le fil des améliorations et assurer un retour sur investissement, avec l'entreprise, une stratégie et des KPI seront élaborés.

La stratégie adoptée est propre à chaque entreprise. Toutefois, il est préférable de commencer par un sujet à porté de main qui permettra de faire un exemple et de motiver le personnel à s'inscrire dans la démarche.

Il sera porté une attention particulière au rayonnement qualité de l'entreprise, à la cohérence avec les impacts commerciaux et des résultats financiers.

*L'élasticité qualité d'un client : Attribution d'un jugement qualité à la prestation, et fourniture des contreparties à l'entreprise conformes au contrat*

# Les étapes du déploiement

---

- **Etape 1** ; *Assurer la cohérence entre la conception des PQC et les choix tactiques avec des sondages clients et avec la mise en place de méthodes de qualification des prototypes*
- **Etape 2** ; *S'assurer que la conception du système de commercialisation et de sa régulation valorisent les PQC de chaque FCQ*
- **Etape 3** ; *Assurer la régulation de la production des nouvelles spécifications techniques de la composante « produit » des PQC*
- **Etape 4** ; *Assurer la régulation de la conformité des processus aux scénarii des PQC*
- **Etape 5** ; *Réaliser la régulation de l'élasticité qualité des clients pour assurer une fourniture de leurs contreparties conformes au contrat négocié avec des Gemba, sondages qualitatifs, veilles concurrentielles*
- **Etape 6** ; *Evaluer les retours sur investissements de la DQC*

*Le rayonnement qualité compétitif d'une prestation est l'ensemble des systèmes d'informations qui s'adressent aux clients pour amplifier l'attrait qualité de la prestation.*

# Glossaire

---

- PQC : **Projet Qualité Compétitif**

- Les ressources dont elle possède la propriété

- FQC : **Facteur de Qualité Compétitive**

- Triplet : attente (A) – perception ou représentation (P)– différence de satisfaction (DF)

- DF : **DiFFérence de satisfaction**

- KPI : **Key Performance Indicator**

- **Stratégie Qualité Compétitive** : Actions coordonnées au niveau de l'entreprise visant à atteindre la rupture de satisfaction qualité

- **Tactique Qualité Compétitive** : combiner et utiliser les moyens disponibles pour mener à bien chacun des PQC identifiés et décidés

- DQC : **Démarche Qualité Compétitive**

- **L'élasticité qualité d'un client** : Attribution d'un jugement qualité à la prestation, et fourniture des contreparties à l'entreprise conformes au contrat

# Bibliographie

---

- Editions de Pierre MAILLARD

- \* [La qualité compétitive en quelques mots - LinkedIn](#)
- \* [Les tactiques de la qualité compétitive \(Editions Eyrolles\)](#)
- \* Competitive Quality Strategies (Wiley et ISTE éditions)
- \* Competitive Quality and Innovation (Wiley et ISTE éditions)

Emmanuel Combe, Jean-Louis Mucchielli

- \* [La compétitivité par la qualité](#)
- \* [Qu'est-ce que la compétitivité dans une entreprise et comment l'améliorer](#)