

UN PETIT TEST POUR COMMENCER...

	Oui	Non
COMMERCIAL		
• Interrogez-vous régulièrement vos clients sur leur satisfaction ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Diffusez-vous et analysez-vous les résultats de ces enquêtes en interne et en externe ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Des actions correctives sont-elles mises en place pour répondre aux réclamations de vos clients et fournisseurs ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Avez-vous mis en place des actions de communication sur la qualité et le caractère innovant de vos prestations, la proximité de vos produits et services... ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ORGANISATIONNEL		
• Faites-vous un point régulier avec votre équipe sur le fonctionnement de votre structure (difficultés rencontrées, points forts, points faibles, plan d'actions...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les missions et responsabilités des membres de l'équipe, le fonctionnement de votre organisation sont-ils clairement définis ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Revoquez-vous la stratégie de votre entreprise périodiquement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Avez-vous mis en place des indicateurs de performance et les suivez-vous ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HUMAIN		
• Votre équipe est-elle sensibilisée à l'enjeu d'une démarche qualité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Vos nouveaux salariés sont-ils accompagnés lors de leur prise de poste (accueil, intégration) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Partagez-vous avec vos collaborateurs des moments privilégiés pour échanger sur les conditions de travail, les suggestions d'amélioration, les besoins en formation... et prenez-vous en compte leurs suggestions ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trop de "NON" à ces questions ? Les pages suivantes devraient vous intéresser...		

AU-DELÀ DE LA NORME

CERTIFIER POUR SE DIFFÉRENCIER

Souvent vue sous l'angle de normes et de règles de fonctionnement, la démarche qualité est d'abord une démarche de progrès global, créatrice de différenciation et de valorisation des produits services et des savoir-faire.

Jacques Mathé, ÉCONOMISTE

PERFORMANCE ET SÉCURITÉ

Les démarches "qualité" dans les entreprises sont souvent vues sous l'angle de normes et de règles de fonctionnement concernant les processus de production, transformation ou commercialisation.

Elles sont perçues a priori comme contraignantes pour les acteurs de l'entreprise, que ce soit les dirigeants ou les employés.

Pourtant, ces démarches rentrent dans **un processus d'amélioration**, d'efficacité, de meilleures performances économiques. Elles ont aussi **un objectif de sécurisation** dans des tâches délicates (protection des per-

sonnes, des biens...). Certains métiers sont particulièrement exposés à la dangerosité et nécessitent le respect de règles, d'où l'institution de normes et de règlements. Nombre de normes sont érigées à l'intérieur d'un secteur. Les pouvoirs publics vont aussi inciter les acteurs économiques à élaborer des normes conformes aux réglementations en vigueur. Le marquage CE est un identifiant de conformité obligatoire indiquant que les produits industriels (jouets, matériel électrique basse tension, etc.) respectent toutes les exigences essentielles de sécurité. Le secteur de la construction, par exemple, est particulièrement fourni en matière de normes et certificats de conformité.

SE DÉMARQUER POUR VALORISER

Mais une démarche qualité est d'abord **une démarche de progrès global**, qui va positionner au mieux l'entreprise sur son marché. Elle s'inscrit dans une logique de satisfaction totale du client mais aussi dans **une logique de segmentation**. Elle permet de se différencier des offres de la concurrence, notamment dans les activités de prestation de service. Pour cette raison, les entreprises vont chercher à identifier les atouts de leur production de biens ou services à travers des labels et autres signes de qualité. À l'instar des normes, nombre de métiers ou secteurs élaborent des signes de qualité



qui sont liés aux qualités intrinsèques du produit service (composition, liste des ingrédients...) mais aussi à l'origine ou à la localisation de l'activité (made in France...) en lien avec des savoir-faire locaux et ancestraux (la dentelle du Puy, les mouchoirs et toiles de Cholet...). Ces signes de qualité reconnaissent aussi des modes de production ou des qualités de matières premières utilisées (fait main...).

NE PAS OUBLIER DE COMMUNIQUER

À ce sujet, les protections industrielles et artisanales sont encore très limitées et font l'objet de copies qui perturbent les vrais acteurs de ces filières mais aussi les consommateurs. Si les marques (qui appartiennent aux entreprises) bénéficient d'une protection juridique, les savoir-faire locaux sont mal protégés. Le législateur s'est emparé dernièrement du sujet pour apporter une meilleure garantie au consommateur mais aussi un espace de protection aux entreprises concernées par ces produits et savoir-faire d'origine.

Dans une compétition économique aigüe, il est essentiel pour les entreprises de mettre en avant leurs spécificités, et les démarches qualité y participent. La question sera alors de choisir la démarche la mieux adaptée à l'entreprise (celle qui la met le mieux en valeur), mais aussi celle qu'on est capable d'assumer (par tous les acteurs de l'entreprise). Enfin ces démarches n'ont de sens que si elles sont reconnues, acceptées et rémunérées par les clients. Les métiers de bouche ont dans ce domaine beaucoup d'expérience et gèrent nombre de signes de qualité qui

pourraient inspirer les autres secteurs économiques.

Terminons en soulignant qu'une démarche de qualité est d'abord le résultat d'actions collectives, que ce soit à l'intérieur de l'entreprise, mais aussi à l'extérieur dans les réseaux auxquels appartient cette même entreprise pour mettre en œuvre les signes de qualité. C'est la condition du succès !

Des secteurs élaborent des signes de qualité liés à la localisation de l'activité et à des savoir-faire locaux et ancestraux, comme ici la dentelle du Puy.

