

# Réflexions sur la qualité dans le processus de production de service

Xavier Burdet

**Concepts**  
**Questions**  
**Retour d'expérience**  
**Réponses**  
**Pour en savoir plus**



Source : [www.the5thwaveplayers.com](http://www.the5thwaveplayers.com)

- **Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences. (ISO 9000/2000)**

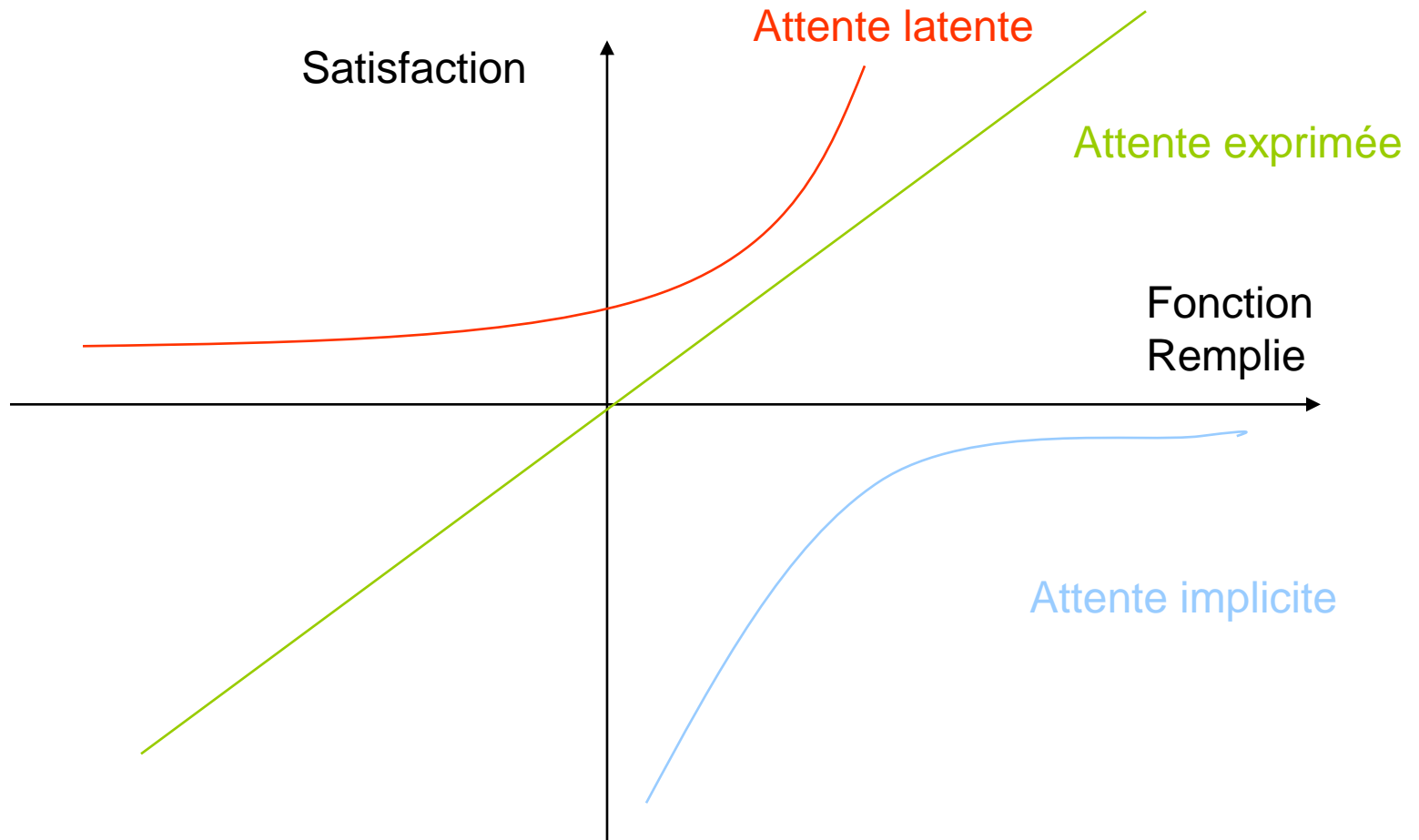
- **Pour une prestation de service, le client se porte acquéreur d'un « produit » qui n'existe pas, il achète en fait une promesse.**

**Source :**

***Expression du besoin et cahier des charges fonctionnel, J. Bernard-Bouissières, AFNOR 2006***

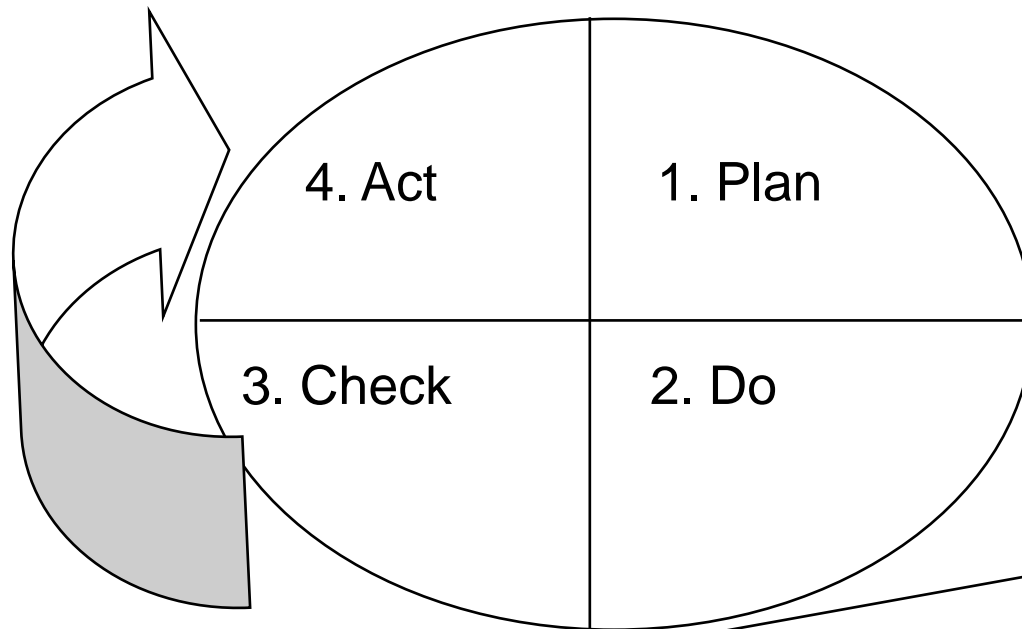
# Le diagramme de Kano

concepts 3/8



# La boucle de Deming : PDCA

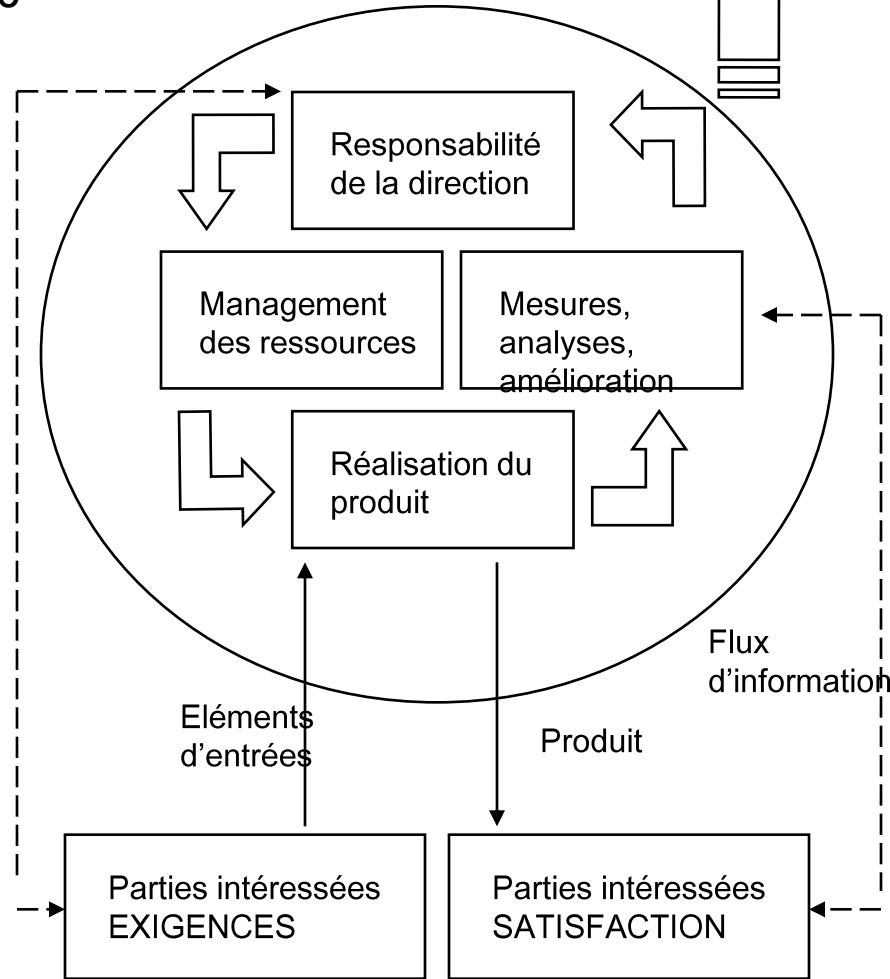
*concepts 4/8*



- **Partie du management de la qualité visant à **donner confiance** en ce que les exigences pour la qualité soit satisfaites (ISO9000/2000)**

Système de management de la qualité,  
amélioration continue

ISO9004:2000



- Les clients
- Les partenaires
- Les collaborateurs
- Les propriétaires (actionnaires)
- Les collectivités

**=ceux pour lesquels on va augmenter la valeur...évidemment, pas facile et parfois contradictoire!**

- **L 'excellence des résultats concernant la Performance, les Clients, le Personnel et la Collectivité**  
  
**est obtenue grâce**  
  
**au Leadership qui soutient la Politique et la Stratégie qui gère le Personnel, les Partenariats, les Ressources et les Processus.**

- **Si le client est le coacteur du service et le consommateur de celui-ci**

**...comment obtenir une **garantie de qualité** sur le processus de production de service?**

# Aspects : intangible, hétérogène, instantané, périssable

*question 2/4*

Comment améliorer le processus alors que le service est intangible, hétérogène, instantané et périssable ?



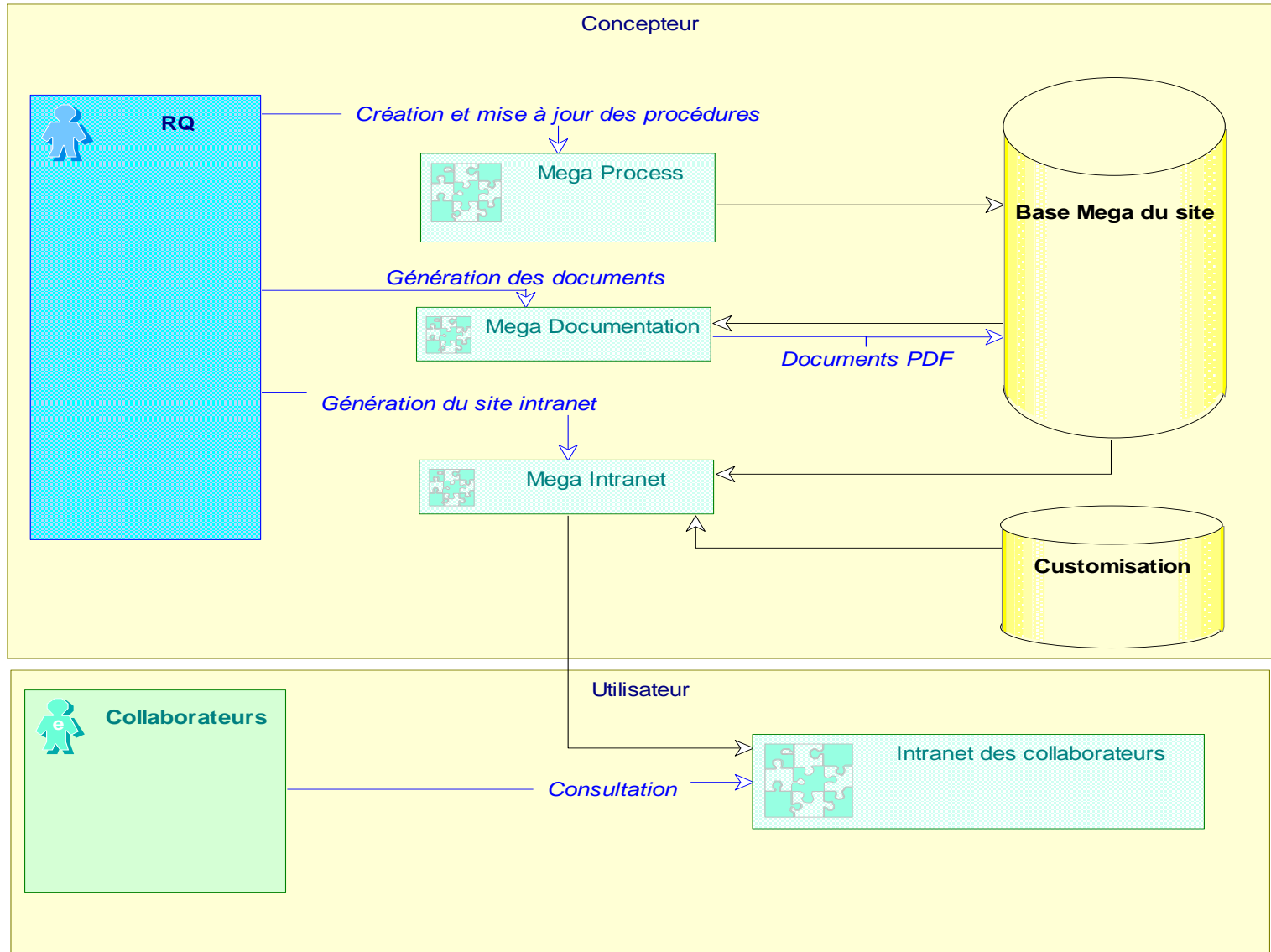
Source : <http://www.objectif-cinema.com>

- **Comment gérer le dysfonctionnement, le corriger, trouver les causes et éviter que celui-ci se reproduise?**

- Comment parvenir à **intéresser** les collaborateurs-trices et faire en sorte qu'ils défendent les **valeurs** liées à la gestion de la qualité?

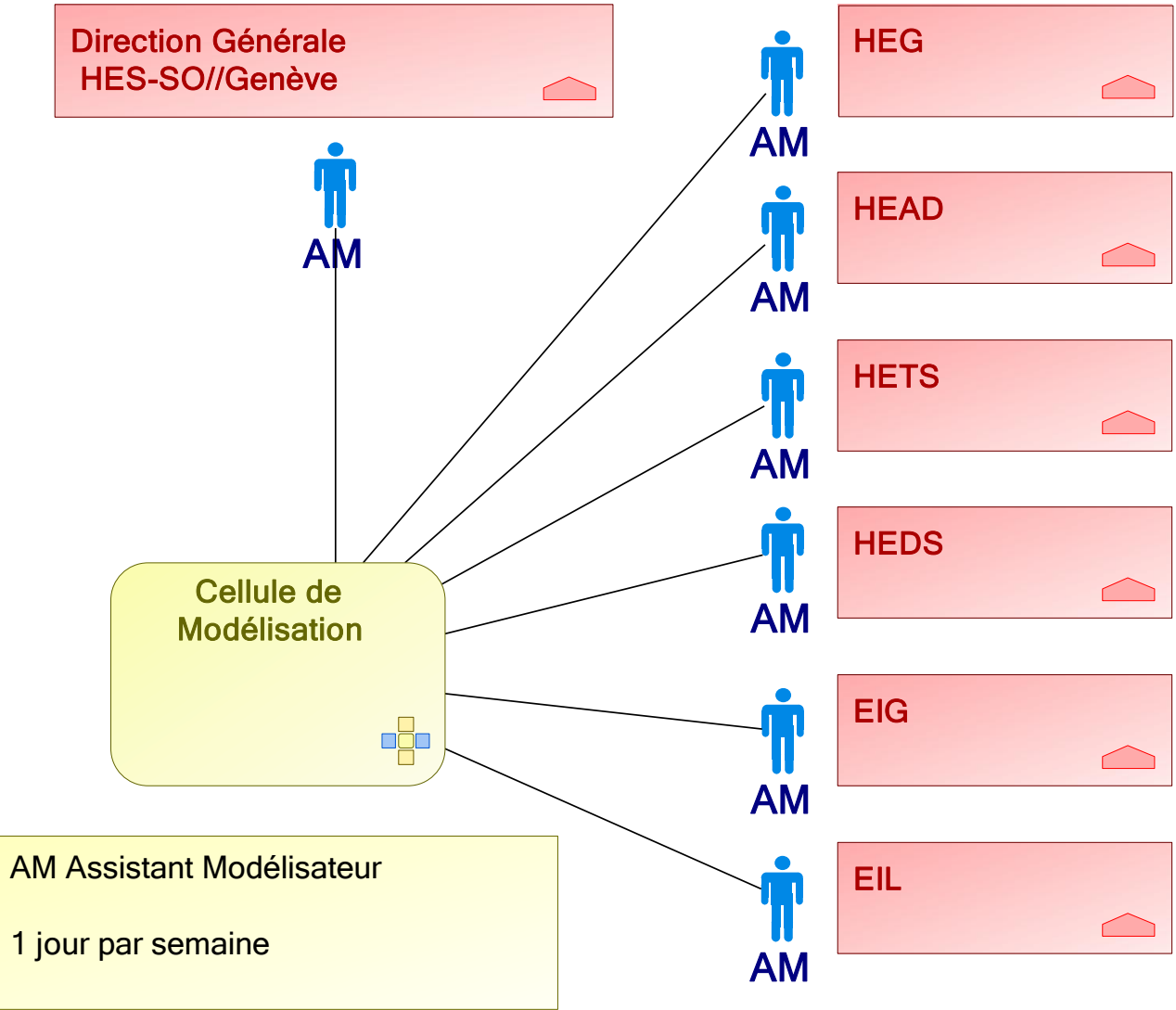
# Une seule plateforme

retour d'expérience 1/5



# Cellule de modélisation

*retour d'expérience 2/5*

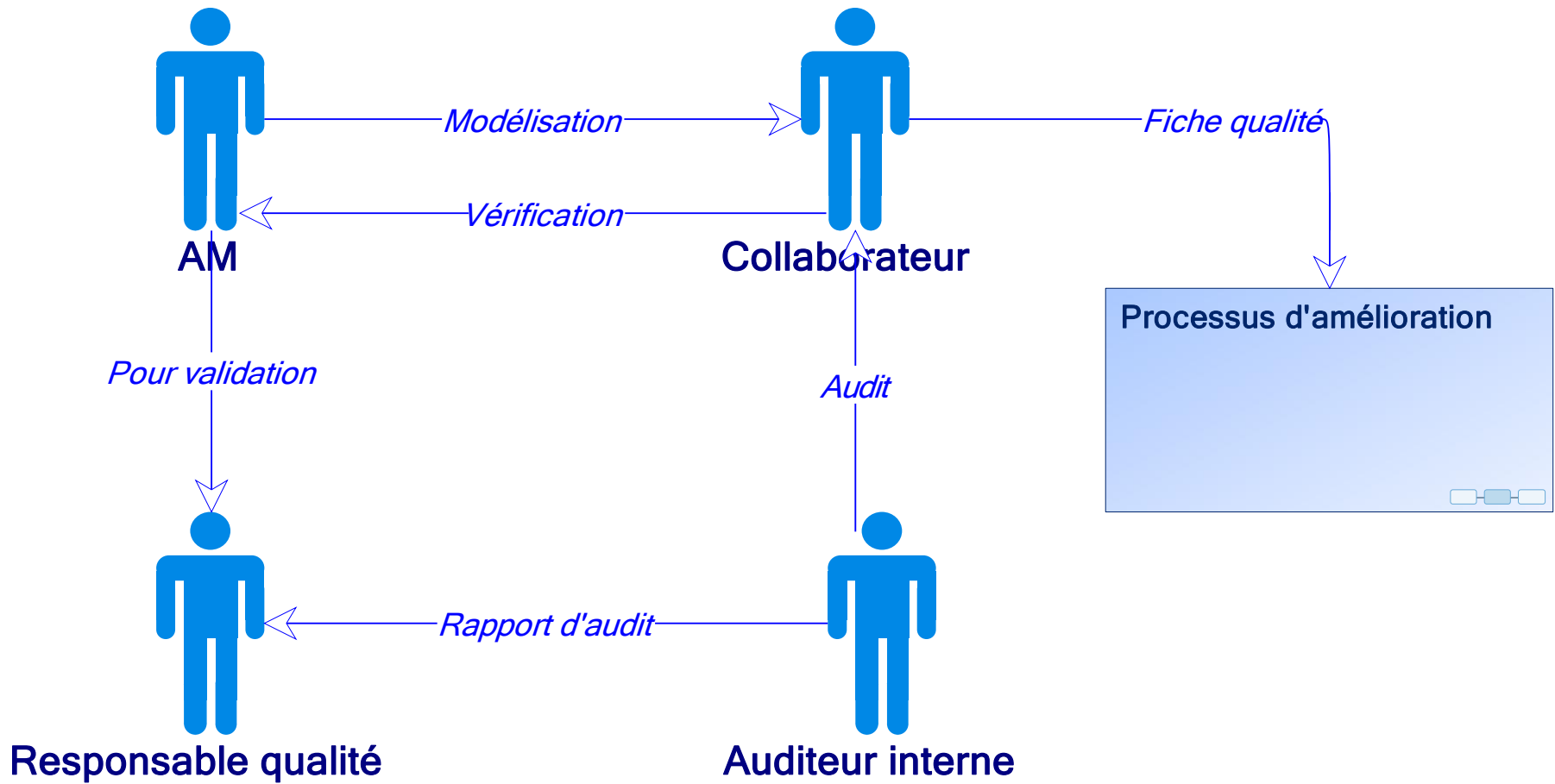


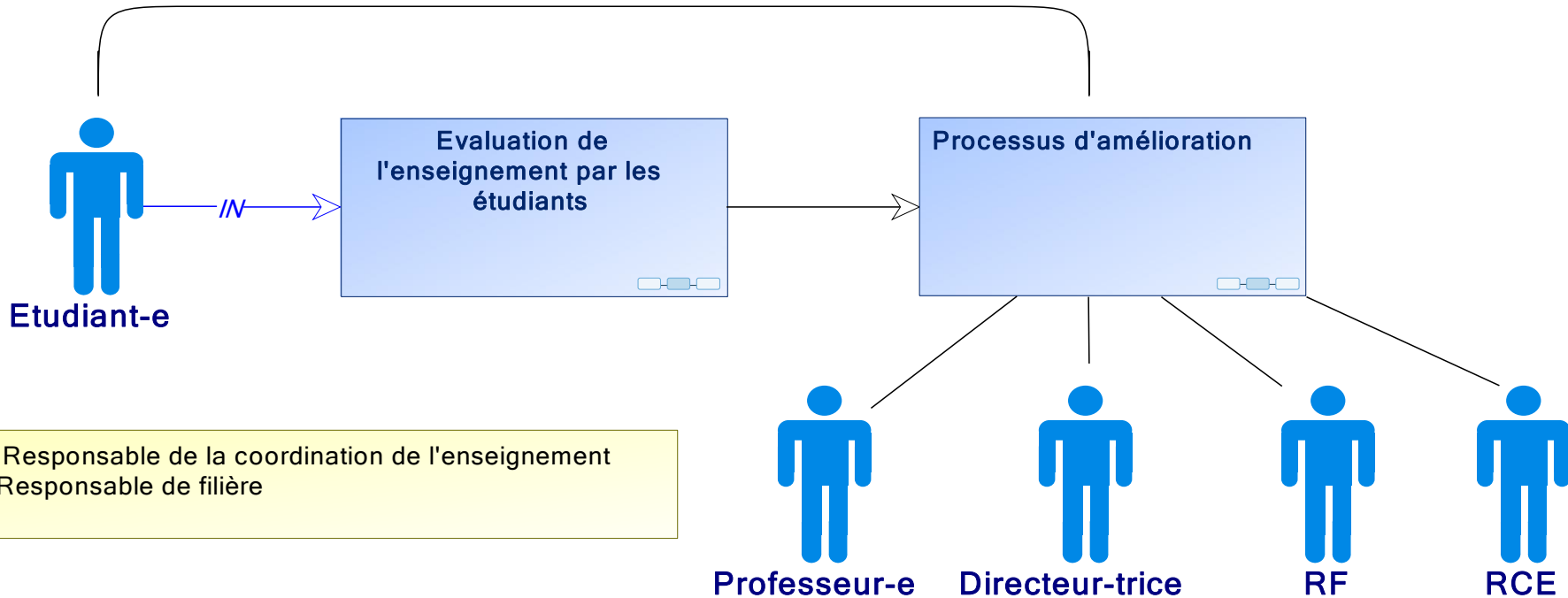
## Avantages

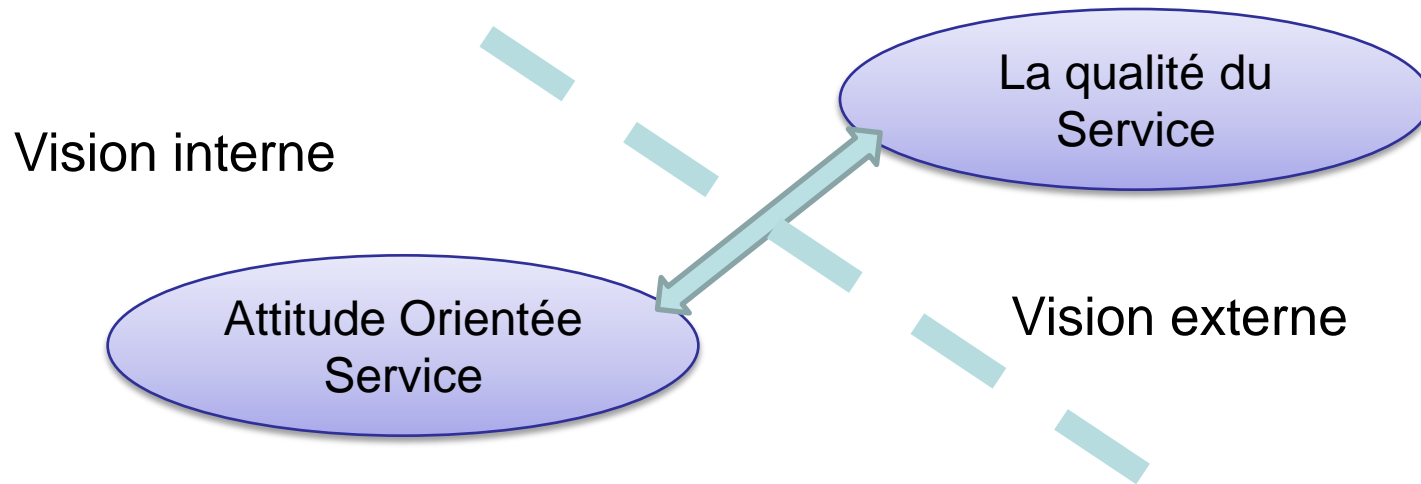
- Non menaçant
- Normalisation de la modélisation
- Gain de temps pour le collaborateur
- Pas de jugement
- Ce n'est pas un audit
- Mise en synergie des pratiques des écoles

## Inconvénients

- RDV déplacés (car jugés non prioritaires)
- Volonté de garder son savoir faire (mais cela ne dure pas)








**Ce concentrer sur la qualité du service** favorise l'**implication** des collaborateurs dans la démarche qualité et permet de définir le **niveau de détail spécifique** à chaque cas.

- **L'écoute des clients**
- **La définition du service (Service Level Agreement)**
- **L'engagement du management**
- **Le système qualité**
- **L'implication du personnel**
- **Aller dans le sens de la qualité totale**

	TQM
Corriger les fautes	Prévenir les fautes
Chercher les coupables	Chercher les défauts dans l'organisation
Accuser	Aider
Punir	Motiver
Gestion ponctuelle	Gestion systématique et systémique

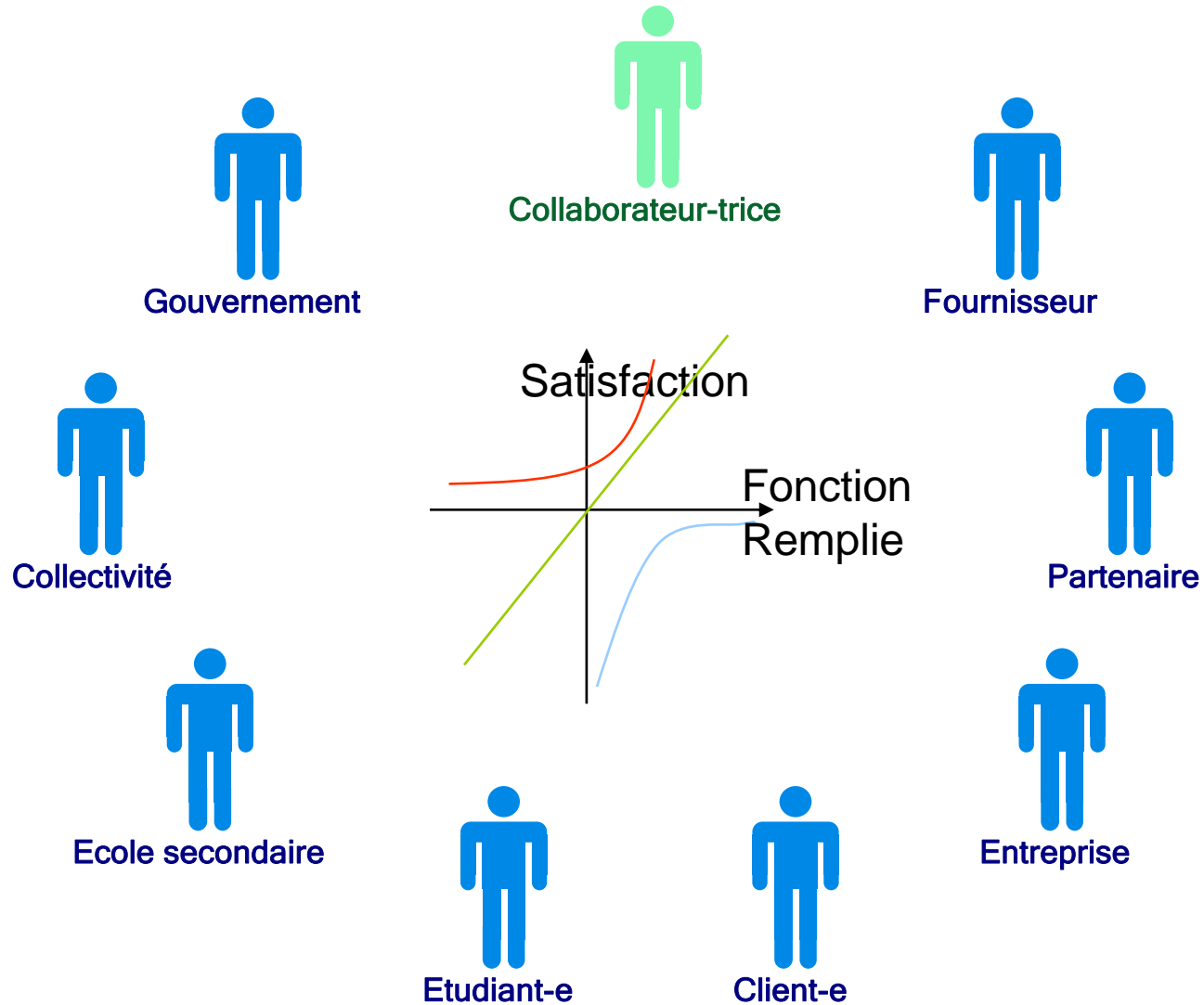
## Prévisible

- Application de la procédure
- Application du SLA (service level agreement)
- Escalade

## Imprévisible

- Prise d'initiative
- Responsabilisation

- **La qualité totale dans les services grâce à une mise en situation d'autonomie et de responsabilisation.**
- **Soutien de la hiérarchie (favorise la prise d'initiative).**
- **Liberté dans l'engagement (le besoin du client est plus important que la règle).**

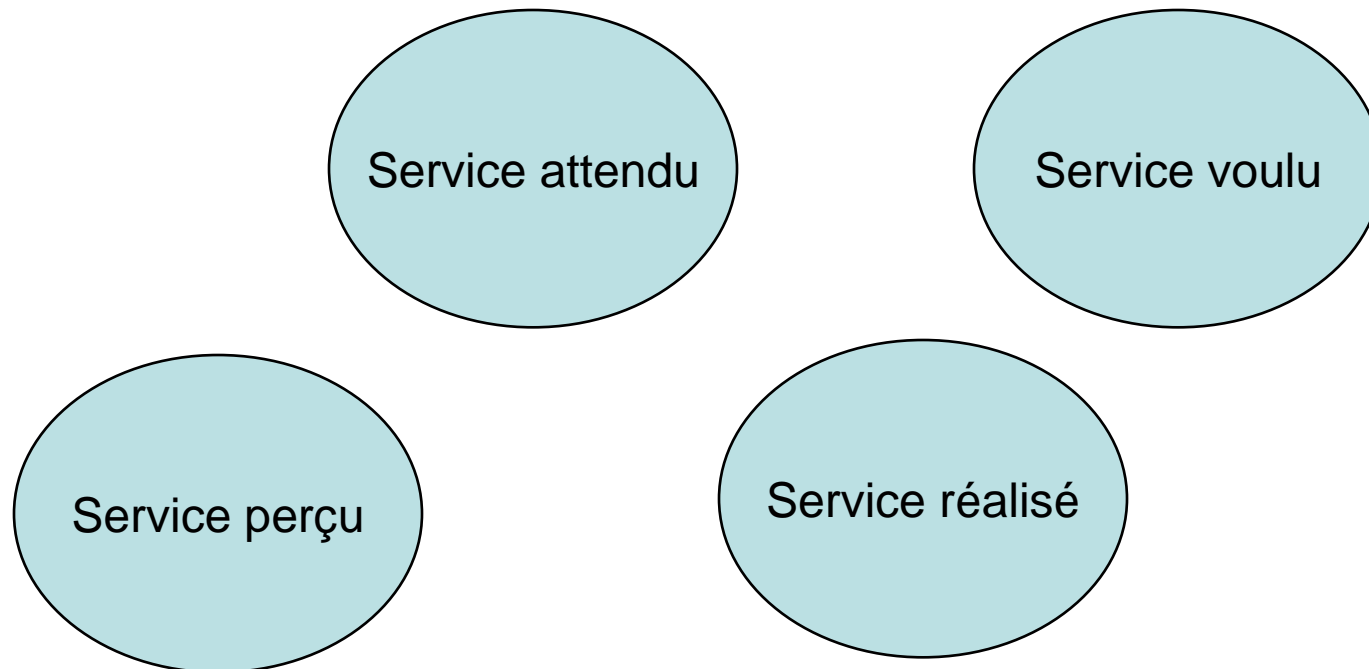


- Implication de la direction.
- Décentralisation des vérifications.
- Mise en situation d'autonomie et de responsabilisation.
- Démarche composite (alterner le top-down avec le bottom-up).
- Lors de l'audit interne : l'auditeur et le collaborateur rédigent ensemble une fiche qualité (si nécessaire).
- Rendre explicite les attentes implicites favorise la **confiance**

**Mesurer et manager la qualité des service.**

**Danièle et Bernard Averous.**

Insep Consulting 2004



## L'approche Qualité Perçue

**Jean-Louis Giordano.**

Editions d'organisation 2004

Ecoute

Le déploiement

Valeur perçue

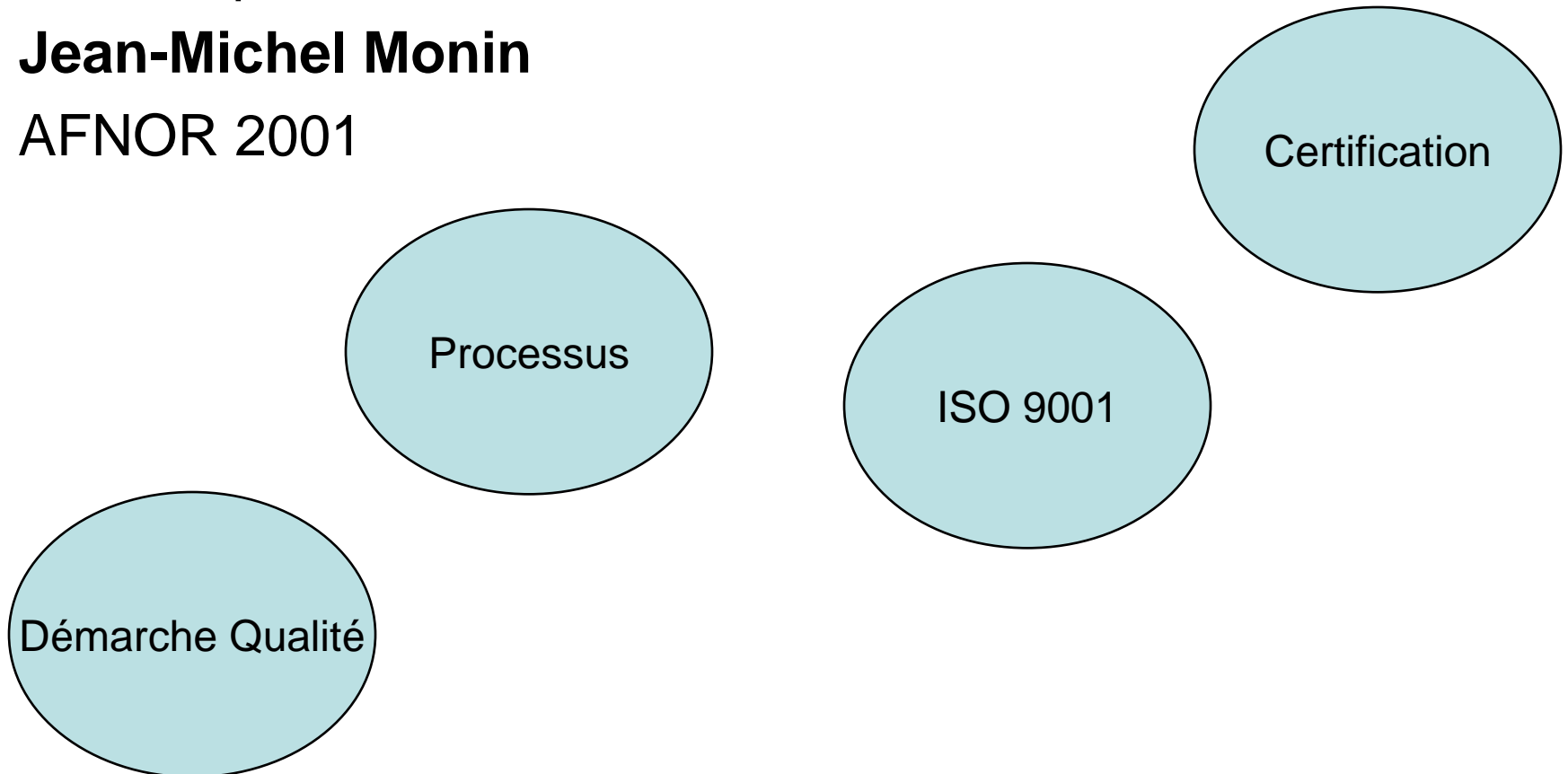
Les attentes

## La certification qualité dans les services.

Outil de performance et d'orientation client.

**Jean-Michel Monin**

AFNOR 2001



## La Qualité dans les services

Fondements, témoignages, outils

**François Caby, Claude Jambart.**

Economica 2002

Témoignages

NF XP X50-805  
Transp. voyageurs


Dimension  
humaine

Entreprise  
anthropogène


## Manager vraiment par la qualité

**Michel Bellaïche.**

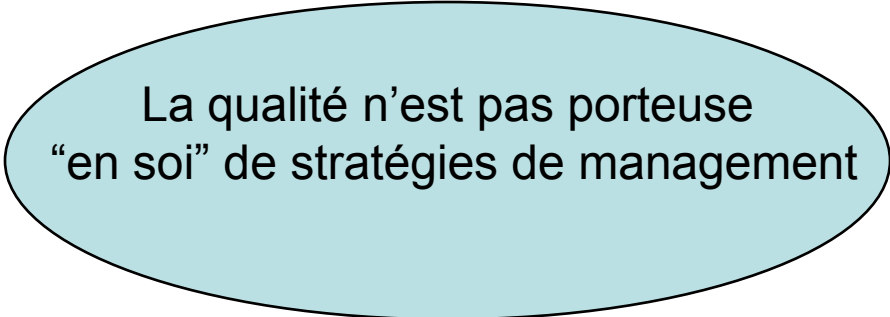
AFNOR 2008



Adopter un style  
spécifique  
de management



Gérer la complexité  
des organisations



La qualité n'est pas porteuse  
"en soi" de stratégies de management



Un cas pratique