



# La qualité dans les PME de service

un levier de compétitivité  
et de performance

G  
U  
I  
D  
E  
  
P  
R  
A  
T  
I  
Q  
U  
E



dgcis

direction générale de la compétitivité  
de l'industrie et des services

## Pourquoi mettre en œuvre une démarche qualité dans mon entreprise de services ?

- Soigner mes relations avec les entreprises clientes
- Améliorer mon rapport qualité/prix et gagner des marchés
- Renforcer l'image de marque de mon entreprise
- Structurer mon organisation et améliorer son fonctionnement quotidien
- Améliorer la communication interne et fédérer mon équipe

*Une culture d'amélioration continue est un atout essentiel pour la pérennité de l'entreprise.*

## Les spécificités des services aux entreprises

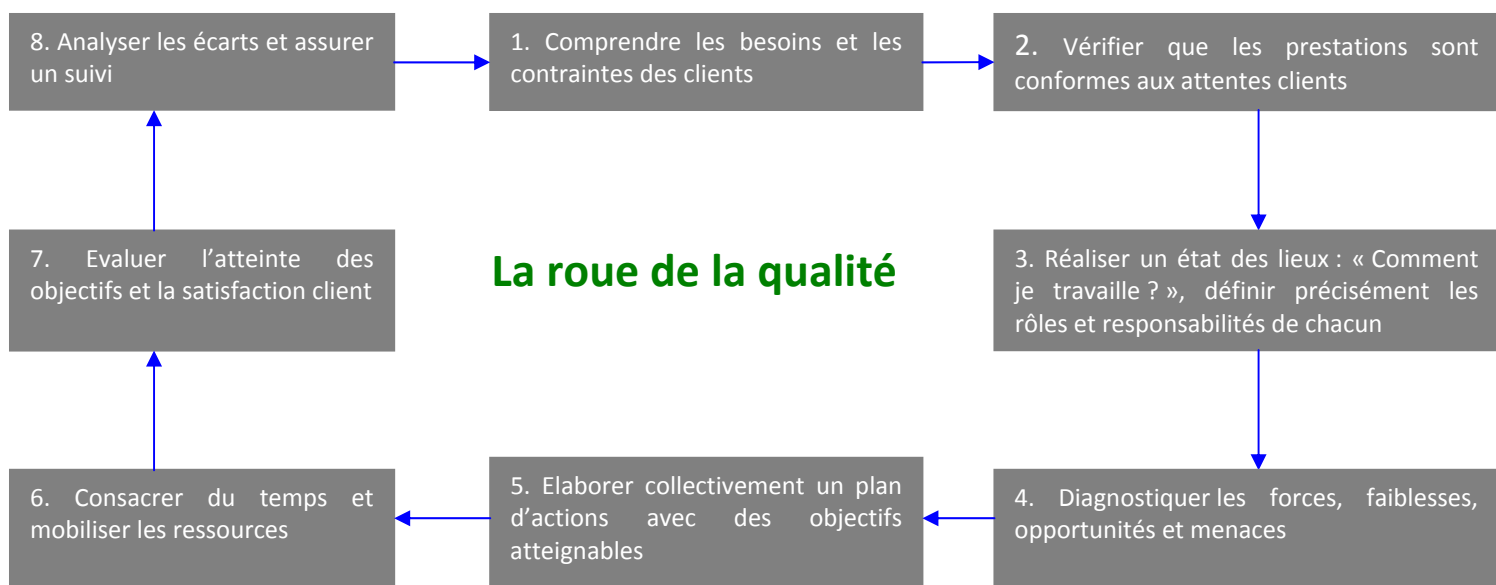
- La nature immatérielle donc subjective de la production
- La difficulté d'établir des indicateurs objectifs pour mesurer la performance de la prestation
- Une forte implication du client dans la définition et la réalisation de la prestation
- Une relation client complexe avec une organisation, un contexte et des objectifs propres

# Comment mettre en œuvre une démarche qualité ?

## Les grands principes

- Organiser l'écoute des entreprises clientes
- Garantir une forte implication du chef d'entreprise
- Faire de la démarche qualité un projet fédérateur et mobilisateur
- Accompagner le changement (compétences, conditions de travail, formation)
- Revoir les processus et l'organisation pour gagner en efficacité
- Adopter une approche factuelle, simple et pragmatique
- Se fixer des objectifs atteignables et un calendrier, suivre les progrès
- Maintenir la dynamique

## Les grandes étapes



## Les PME témoignent !

« Pour une PME comme la nôtre, la démarche qualité nous oblige à nous poser, à prendre du recul et à réfléchir sur notre quotidien, notre organisation, nos méthodes de travail, nos objectifs et les compétences dont nous avons besoin. Savoir précisément ce que l'on fait, comment on le fait et avec quelles compétences, contribuent à améliorer la qualité de nos prestations et nous permet de nous différencier de la concurrence. »

**Frédéric Lafarge, ORFEA ACOUSTIQUE, ingénierie**

« La démarche qualité rassemble tout le personnel sur une même philosophie de l'entreprise et constitue un très bon outil qui permet de passer les crises et d'anticiper. Le fait d'avoir gagné en efficacité, en structuration permet d'identifier les risques et d'y répondre. Il est préférable de savoir immédiatement ce qui ne va pas dans une affaire, afin de corriger au plus vite et de faire en sorte que cela ne se reproduise plus. »

**Helder Lopez, INGEDIA, ingénierie**

« Pour une PME, la démarche qualité contribue à savoir où l'on va (marché, cible) c'est-à-dire d'une part bien définir sa stratégie et son marché et d'autre part dire comment l'entreprise développe ses services et ses produits avec un niveau de qualité constant à un prix donné. »

**Tristan Monroe, METANEXT, informatique**

« La démarche qualité nous a permis de réduire les délais et les coûts et contribue au bon développement de l'entreprise et à l'efficacité de son organisation. Elle a contribué à la mise en place d'une recherche permanente d'efficacité et de valeur ajoutée pour nos clients, ce qui contribue à l'innovation et au développement. Les équipes sont plus efficaces dans le traitement des dossiers car elles se concentrent sur la valeur ajoutée qu'elles apportent aux entreprises clientes. »

**Eric Boulay, ARISMORE, informatique**

« Pour nous, la démarche qualité représente un regard externe pour vérifier notre professionnalisme (appliquons-nous ce que nous prônons), une adéquation aux besoins de la demande, plus de professionnalisme de la prestation et une organisation efficace. »

**Yves Citron, BATICEF, formation**

« Dans un monde qui bouge, il faut pouvoir bouger avec lui. L'adaptation au changement devient une nécessité. C'est bien tout l'intérêt de la démarche qualité : accompagner ce changement pour tenir le cap et le bon.

Elle apporte de la maîtrise dans les activités quotidiennes de l'entreprise (communication, capital humain, projets client...), une optimisation des risques (prendre des risques et les maîtriser, anticiper et gérer des problèmes), de la visibilité et de la crédibilité par rapport à l'extérieur. »

**Vincent Iacolare, SYNERTAL, conseil**

« Nous veillons à la mise en place et au respect des bonnes pratiques du secteur permettant à nos adhérents, souvent concurrents ou dans une relation client/fournisseur, de se sentir traités équitablement par leur partenaire sur le plan des process internes et des délais de règlements des factures, tout en les aidant à optimiser leur organisation, à structurer leurs échanges commerciaux et à valoriser leurs équipes. »

**Evelyne Sosnovsky, EDI publicité**

Contact DGCS : [isabelle.daugy@finances.gouv.fr](mailto:isabelle.daugy@finances.gouv.fr)

Mise à jour décembre 2012 – Bureau de la communication DGCS

[www.dgcis.fr](http://www.dgcis.fr)