



Pérennisation

Projet de création d'entreprise



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com> ou <http://www.btsag.com>

Utilisation : Reproduction interdite sans autorisation de l'auteur

Étape 4 : Qualité, normes, labels, certification

Objectif : Rechercher les normes, labels, certification applicables au projet

Méthode : Recherche documentaire

Travail à rendre : Présenter votre étude dans un rapport de deux pages sous Word

Durée : 3 h

Votre projet, votre produit, votre service, votre entreprise va s'insérer dans un contexte économique, juridique et concurrentiel, auquel elle devra se conformer et s'adapter.

Pour gagner des parts de marché, deux options sont possibles :

- Être moins chers que les concurrents,
- Vendre des produits plus performants que ceux des concurrents.

Dans les deux solutions précédentes l'entreprise doit s'interroger sur le rapport qualité prix de ses produits ou services.

La démarche qualité

Toute entreprise doit avoir aujourd'hui une stratégie et une démarche qualité. Dans ce contexte, elle peut être soumise à des règles juridiques ou à des normes contraignantes ayant trait :

- A l'hygiène et sécurité,
- Aux règles de la concurrence,
- Aux droits des consommateurs,
- Aux droits des créateurs,
- Aux droits de la propriété industrielle (Brevet, licence, nom de domaine, nom de marque, etc.)

Vous devez réfléchir et rechercher les critères de qualité que vous envisagez d'appliquer à votre entreprise

Normes labels et certification

Par ailleurs pour faciliter son développement ou sa reconnaissance par les clients, elle peut avoir intérêt à se prévaloir de label ou certification de qualité. Ces derniers changent selon le secteur d'activité, le type de produits commercialisés, etc.

Travail à faire :

1. Lire les documents 1 à 3 à la fin de se dossier
2. Définir les critères de qualité qui vous semblent importants à mettre en œuvre dans votre entreprise
3. Rechercher les normes et contraintes qui relèvent de votre secteur
4. Rechercher les labels ou certification qui sont applicables à votre entreprise

Document 1 : POLITIQUE QUALITE et DEMARCHE QUALITE

Principes

La politique qualité concrétise la stratégie de l'entreprise en matière de qualité. Elle fait partie de sa stratégie.

La démarche qualité, est un outil de changement destiné à créer une dynamique de progrès continu dans le fonctionnement de l'entreprise (qualité interne) et la satisfaction de ses clients (Qualité externe). Cela favorise la pérennisation et le développement de l'entreprise. Une démarche qualité est avant tout un véritable projet de d'entreprise participatif qui doit être porté par la direction et impliquer tout le personnel.

Une entreprise s'engage dans une démarche qualité pour améliorer ses performances. C'est un outil stratégique destiné à atteindre les objectifs internes et externes fixés par la direction.

Objectifs internes	Objectifs externes
<ul style="list-style-type: none"> - Réduire les dysfonctionnements. - Réduire les coûts de non qualité et augmenter les marges. - Fiabiliser les contrôles et les processus. - Améliorer les méthodes de travail. - Pérenniser le savoir faire. - Faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs. - Définir des méthodes de travail communes. - Mettre en place une organisation efficace orientée résultats. - Motiver le personnel autour d'un projet d'entreprise. - Mieux piloter les processus et responsabiliser les équipes. - Accompagner et maîtriser la croissance de l'entreprise. - Disposer d'une base solide pour une démarche QSE. - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer la qualité des produits et services. - Placer le client au cœur de l'entreprise. - Mieux identifier et anticiper les besoins des clients. - Améliorer la satisfaction et de la fidélisation des clients. - Conquérir de nouveaux marchés. - Améliorer et Valoriser son savoir-faire et son image. - Instaurer un climat de confiance avec les clients. - Se démarquer de la concurrence. - Obtenir une reconnaissance externe : certification iso 9001 :2008, EN 9100, ISO 13485... accréditation iso 17025, iso 15185. - ...

La mise en oeuvre

L'action qualité complète normalement l'action opérationnelle sur deux plans essentiels : 1- aider à mieux organiser les travaux, 2- aider à les contrôler. La mise en oeuvre de la politique qualité doit reprendre ces deux stades :

- **Aide à l'organisation** : afin d'avoir un impact durable, l'action qualité doit améliorer le fonctionnement des processus qui conduisent au résultat recherché (se limiter à fixer les objectifs fait courir le risque de n'avoir que des résultats temporaires, si le processus lui-même n'est pas assaini). Pour cela, on passera par les étapes suivantes, pour chaque processus impliqué :
 - Analyse des problèmes constatés, c'est-à-dire des écarts par rapport aux objectifs recherchés (qualité « externe ») et des dysfonctionnements du processus (qualité « interne »). On évalue la gravité et la fréquence de ces problèmes.
 - « audit » du processus en allant sur le terrain et en examinant, avec les acteurs (hiérarchie et opérateurs) les causes des anomalies et les solutions possibles (un tel audit « fonctionnel » demande une formation préalable).
 - Vérification de la faisabilité des suggestions recueillies.
 - Synthèse : après accord de la direction, les progrès recensés deviennent des objectifs qualité au niveau du processus considéré. Les améliorations d'organisation associées entrent dans le plan d'action de la démarche qualité.
- **Mesure et contrôle** : Lors d'une démarche qualité, on mesure d'abord, on adapte ensuite les contrôles aux résultats trouvés :
 - La mesure peut être réalisée par des indicateurs simples (voir la fiche pratique sur les indicateurs)
 - Ces indicateurs doivent servir prioritairement aux acteurs eux-mêmes pour suivre leurs résultats et poursuivre les améliorations
 - Des contrôles sont à prévoir si les résultats ne deviennent pas satisfaisants. Sinon, une surveillance régulière suffira.

La mise en forme

On peut prévoir :

- **Une charte qualité** reprenant les valeurs essentielles à respecter
- **Un tableau récapitulatif la logique des objectifs**, avec dans l'ordre :
 - Le rappel de la problématique stratégique
 - Les objectifs stratégiques associés
 - Les objectifs qualité qui s'en déduisent
 - Les principales solutions mises en oeuvre pour les atteindre
 - Les indicateurs permettant de suivre les résultats.

Les signes de la réussite ?

- Un fonctionnement cohérent avec les objectifs stratégiques, avec des moyens et des méthodes adaptées
- L'absence de conflits, un bon travail en équipe
- Une efficacité globale maximale pour les équipes
- Une démarche qualité parfaitement intégrée à l'entreprise

Document 2 – Les freins à la démarche qualité

La résistance au changement : Changer ses habitudes n'est pas facile, et chacun doit trouver dans la démarche qualité un intérêt au niveau collectif (nouveaux clients...) et individuel (amélioration de son quotidien, gain de temps...).

Le client : Faire entrer la voix du client dans l'entreprise et l'écouter ne répond pas toujours à la logique de la production souvent dominante. Cela nécessite parfois un changement culturel important.

Le manque de temps : Comment mettre en place une démarche qualité quand les rythmes de travail sont déjà élevés ? Le temps consacré à la démarche qualité est un investissement qui va se traduire par des gains une fois aboutie. Le responsable qualité doit impliquer et rendre acteur le personnel, sans le surcharger de travail. Il doit pouvoir s'adapter aux rythme et capacité de chacun.

Les outils de la démarche qualité : En réalité les outils de la qualité sont faciles d'approche, très performants et utiles au quotidien. L'investissement en formation à ces outils et/ou l'intervention d'un consultant expérimenté est donc vite rentabilisé.

La taille de l'entreprise : Une démarche qualité n'est pas réservée aux grandes sociétés. Pour quelles raisons devraient-elles satisfaire davantage les clients et améliorer leur fonctionnement que des entreprises plus petites ? Aucune !

Les coûts de la qualité : Ils sont réels, mais inférieurs aux gains obtenus grâce à une démarche qualité.

Le statut public : Les organismes publics ont aussi des services à rendre et des usagers à satisfaire ! En outre, ces organismes doivent fonctionner efficacement avec des budgets de plus en plus serrés et rendre des comptes (LOLF, stratégie de réforme de l'état...). La démarche qualité s'applique donc parfaitement bien au secteur public et Axess Qualité accompagne des nombreux établissements (Education nationale, Caisse primaire d'assurance maladie, Marine nationale, Hôpitaux, laboratoires publics...).

La « paperasse » : Il y a bien eu par le passé des excès "bureaucratique", mais les approches actuelles et les nouvelles normes ont rectifié ces dérives et sont maintenant beaucoup plus rationnelles et efficaces. Chaque organisme choisit sa structure documentaire et le niveau de détails documentaire qui lui convient pour bien fonctionner.

Document 3 : Les certifications et labels



Ces termes recouvrent des réalités très différentes qu'il faut connaître si l'on veut apprécier la valeur d'un logo, et ce qu'on peut en attendre. Label "bidon" ou label "d'or" ? c'est toute la question car il est aussi peu avisé de croire en n'importe quelle estampille que de penser que tous les labels de qualité sont factices ! D'autant qu'ignorer ces caractères distinctifs, qui représentent souvent pour ceux qui les sollicitent un investissement non négligeable, gage en soi d'une volonté de délivrer au client un produit ou un service de qualité, c'est s'en remettre au hasard, au "bouche à oreille" ou à la recommandation, trois méthodes autrement plus empiriques et d'une fiabilité pas vraiment garantie...

1. La certification des services et des produits autres qu'alimentaires

Elle est régie par les articles L115-27 à L115-23 et R115 à R115-12 du [Code de la consommation](#).

C'est probablement le système qui garantit le mieux au client la qualité du produit ou du service car celle-ci est définie par un référentiel mis au point et adopté conjointement par des professionnels, des organisations de consommateurs, un organisme certificateur et les pouvoirs publics (services de la consommation et de la répression des fraudes), ce qui n'est pas le cas ni des certificats de qualification (les règles sont définies seulement entre l'organisme certificateur et la profession) et la certification ISO (l'entreprise définit elle-même ses critères de qualité).

Par ailleurs, les contrôles et audits d'admission et de renouvellement au bénéfice de la certification et du label qui en découle sont effectués dans chaque cas par un organisme certificateur indépendant présentant toutes les garanties de compétence nécessaires, puisqu'il doit lui-même se soumettre à un agrément.

Certifications de produits : on trouve dans cette catégorie :

- **la marque NF** : on la trouve sur un grand nombre de produits et équipements de l'immeuble, de la maison ou du logement, mais aussi depuis 1999 pour des maisons individuelles ; outre la conformité du produit à un référentiel technique, le producteur doit aussi prouver la conformité de son système qualité à des exigences issues de la norme ISO 9002 ; la marque NF est délivrée par l'[AFNOR](#) ou d'autres organismes mandatés par elle ;
- **le marquage « CE »** : il est soumis à la directive européenne n°93/63 en vue d'une harmonisation européenne des caractéristiques des produits en vue d'en faciliter les échanges ; ce marquage atteste la conformité du produit à une norme européenne harmonisée lorsqu'elle existe et remplace le marquage NF si la norme européenne est équivalente à la norme française ; par contre, le marquage peut résulter d'une déclaration de conformité du fabricant, les essais et contrôles restant sous sa responsabilité...
- **le label « Qualitel »** : il concerne les logements neufs vendus par un promoteur, appartements ou maisons individuelles groupées, et est délivré par l'association Qualitel, organisme certificateur composé de représentants des pouvoirs publics, des associations de consommateurs et des organisations professionnelles de la construction ; l'attribution du label se fait sur plans et garantit le respect d'un cahier des charges portant sur sept points dont l'acoustique (protection contre les bruits émis à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment), le confort thermique (charges prévisionnelles de chauffage et eau chaude), les équipements de confort (plomberie, équipements sanitaires et électricité) et la durabilité de l'enveloppe extérieure (coût d'entretien des façades et toitures).

Certifications de services : on trouve dans cette catégorie notamment le label « [Qualité-syndic](#) » (voir dans notre [guide des labels et certifications](#) intéressant les prestations à l'immobilier), mais aussi bientôt un label « Qualité gérance ».

2. Les certificats de qualification

Ils sont délivrés par des organismes regroupant les organisations de professionnels mais aussi des représentants de leurs gros clients, et d'institutions diverses intéressées à la profession concernée. Ils visent à attester du niveau de qualification d'une entreprise par spécialité ou technique. Parmi eux on trouve notamment les certifications de qualification [Qualibat](#), [Qualifelec](#) et [Qualipaysage](#) (voir dans notre [guide des labels et certifications](#) intéressant les prestations à l'immobilier).

Qualibat et **Qualifelec** certifient aussi la mise en place progressive d'un système qualité conformément à des extraits de la norme ISO 9000.

3. Les labels professionnels

Ils sont délivrés par des organismes en général liés aux fédérations professionnelles. Ils visent à attester de la qualité de matériels ou d'installations terminées. C'est le cas notamment dans les domaines qui nous préoccupent des labels [Promotelec](#) : organisme certificateur, Promotelec conçoit avec les professionnels et décerne des labels de qualité pour les diverses applications de l'électricité :

- labels Promotelec Confort électrique Habitat neuf et Habitat existant pour les maisons individuelles et appartements neufs ou rénovés de plus de 5 ans équipés de chauffage électrique,
- label Haute performance énergétique 3 et 4 étoiles pour les logements neufs,
- visa Promotelec sécurité électrique pour les installations électriques existantes, etc. ;

Promotelec met aussi au point avec les promoteurs et les installateurs des "packages" marketing pour les solutions de confort tout électrique des logements neufs : c'est le cas de l'offre "Vivrelec" sous trois versions, mettant en oeuvre une gamme variée d'équipements : convecteurs et radiateurs, planchers et plafonds rayonnants, systèmes centralisés associant chauffage et climatisation...

4. La certification ISO 9000

Ce n'est pas une certification d'un produit ou d'un service mais une certification de l'ensemble des procédures et méthodes mises en oeuvre par l'entreprise pour assurer la qualité de ses produits et services. La certification est délivrée et renouvelée par des organismes certificateurs indépendants, soumis eux-mêmes à vérification de leurs procédures et méthodes (exemple : Bureau Veritas France).

Liste des normes ISO Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/Liste_de_normes_ISO

1 Normes ISO : 1 - 999 / Langues et caractères
2 Normes ISO : 1000 - 8999 / Codes et langages
3 Normes ISO : 9000 - 9099 / Qualité
4 Normes ISO : 9100 - 9999 / Exigences logiciels, codage, langage (suite)
5 Normes ISO : 10000 - 13999
6 Normes ISO : 14000 / Environnement
7 Normes ISO : 14400 - 15999
8 Normes ISO : 16949
9 Normes ISO : 19100 / Information géographique
10 Normes ISO : 19200 - 20000
11 Normes ISO : 22000 / Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires
12 Normes ISO : 26000 - 26999
13 Normes ISO : 27000 / Sécurité de l'information
14 Normes ISO : 30000

5. Les chartes, engagements de qualité, et autres garanties « or »

Ce sont des catalogues d'engagements, mis au point par des organisations ou des groupements professionnels, ou bien encore des réseaux de franchisés, et auxquels sont invités à souscrire les adhérents de ces organisations, groupements ou réseaux. Parfois, ce sont des engagements unilatéraux pris par des entreprises vis à vis de leur clientèle.

Ces chartes, engagements et garanties sont purement médiatiques ou marketing, aucun organisme indépendant n'étant missionné véritablement et ne se donnant les moyens nécessaires pour vérifier l'application réelle des engagements souscrits.

6. Les appellations, label et autres normes agricoles

- **L'appellation d'origine contrôlée (AOC)** est un label officiel français, marocain ou suisse de protection d'un produit lié à son origine géographique et à certaines caractéristiques de fabrication. Il garantit l'origine de produits alimentaires traditionnels, issu d'un terroir et d'un savoir-faire particulier. Les AOC de France et de Suisse sont reconnus comme faisant partie des Appellations d'origine protégée européennes (AOP).
- **Les AOP** : Les appellations d'origine protégées sont nées d'une réglementation européenne de 1992 qui vise à protéger toutes les AOC au niveau de la Communauté en leur maintenant leurs cahiers des charges qui s'imposent, désormais, aux autres Etats de l'Union, particulièrement au niveau géographique. Les AOP permettent de conserver un lien étroit entre les AOC et le terroir où elles sont produites. **Bien sûr, toutes les AOC fromagères françaises sont aussi des AOP.**

- **Les labels** : Il existe quantités de Labels ou estampilles que l'on retrouve sur les étiquettes de nos fromages ou de viandes; au point que, parfois, cela entraîne confusion voire suspicion quant à la valeur de ces labels. Un a prouvé sa force et a su se rendre crédible: c'est le fameux Label Rouge. Créé en 1960, c'est un label agricole national qui atteste que le produit possède une qualité supérieure le distinguant des produits similaires.
- **Les IGP** : Ce sigle a, en fait, remplacé, depuis 1994, les labels régionaux qui complétaient les Labels Rouges. Ceux-ci n'existent plus, mais les 7 qui avaient déjà été créés sont toujours en cours. 3 d'entre eux concernent des produits laitiers : Le Label régional Franche Comté pour la Cancoillotte, Le Label régional Savoie pour l'Emmental et la tomme du même nom, Le Label régional Nord Pas de Calais pour le Vieux Lille. **La grande différence avec les Labels régionaux est que les Labels avec IGP ne sont plus définitifs, mais peuvent être remis en cause.**
- **Le certificat de conformité** : Créé en Janvier 1988, il atteste qu'un produit est conforme à des règles spécifiques portant, selon les cas, sur la transformation, le conditionnement, et même, depuis la loi de 1994, sur l'origine du produit. Ce certificat peut être remis en cause.

7. Les concours et qualifications commerciaux

Depuis quelques années de nombreux concours ou classements commerciaux sont apparues : Meilleurs produits de l'année, saveur 2012.

Ils sont à prendre avec une certaines réserves car ils sont payants et conditionné par la participation à un concours qui ouvre le droit d'apposer le logo sur les produits de la société. Ils peuvent générer du CA supplémentaire



Les saveurs de l'année

Les Saveurs de l'Année ont pour objet de valider la qualité gustative des produits en les soumettant à un Examen Gustatif. C'est lors d'une dégustation rigoureuse, en laboratoire d'évaluation sensorielle, que chaque produit candidat est goûté et évalué par un jury de consommateurs indépendant. Une épreuve de vérité sans concession, qui

repose sur des règles méthodologiques strictes.

Qui participe ?

Il n'y a aucune présélection. Les produits en lice proviennent indifféremment de petites entreprises ou de grands groupes. Par ailleurs, le palmarès est aussi bien composé de produits déjà installés sur le marché que de produits nouveaux, de produits mettant en avant une nouvelle recette ou encore de produits que leurs fabricants souhaitent faire redécouvrir. Bref, il met en lumière tous types de produits qui ont réjoui les papilles des consommateurs lors des dégustations annuelles.

Ni concours ni grand prix

« Reconnu Saveur de l'Année » est une récompense qualité consommateurs indépendante des instances officielles, mis en œuvre par un centre de qualité indépendant créé par un ancien restaurateur : Willy Mansion. Ni concours ni grand prix, son obtention est soumise à l'évaluation gustative des produits par un jury de consommateurs. Ce qui compte, c'est le plaisir procuré à la dégustation, et les consommateurs-testeurs assument leur rôle critique très sérieusement. Ils déterminent un degré de satisfaction globale en évaluant l'aspect, l'odeur, la texture et le goût. Au final, les produits passent donc un véritable **examen gustatif**. Le but n'est évidemment pas de repérer le meilleur produit du monde, ce qui relèverait du fantasme, mais d'offrir une sérieuse garantie de goût pour tous les consommateurs.

CHIFFRES CLÉS

Date de création : 1997

86 % des consommateurs sont satisfaits des produits Reconnu Saveur de l'Année qu'ils ont achetés (source BVA 2010)

SESSION 2012 :

- 139 produits lauréats (hors vin)
- des milliers de tests consommateurs
- 13 laboratoires d'évaluation sensorielle