
Table des matières

Avant-propos	11
Introduction	13
Chapitre 1. Les principes généraux de la qualité compétitive	19
1.1. Quel sens donner au terme « qualité » ?	19
1.2. La place de la qualité dans la compétitivité d'une entreprise	29
1.3. Conclusion	36
1.4. Résumé de l'essentiel des idées et concepts développés dans le chapitre	36
Chapitre 2. La définition d'une tactique qualité compétitive	41
2.1. Introduction	41
2.2. Le moteur d'échanges socioéconomiques d'une entreprise	43
2.3. Le concept de tactique qualité compétitive	46
2.4. Les grandes étapes d'élaboration d'une tactique qualité compétitive	49
2.4.1. Recueil des données d'entrée du processus d'élaboration d'une TQC	49
2.4.2. Modélisation de la structuration des parties prenantes visées.	50

2.4.3. Identification des perceptions qualité compétitives des parties prenantes	51
2.4.4. Les gains possibles résultant de la création des nouvelles perceptions qualité compétitives	53
2.4.5. Identification des caractéristiques du « comburant qualité » des parties prenantes	56
2.4.6. L'évolution des prestations pour provoquer les perceptions qualité compétitives requises.	60
2.4.7. Les moyens à mobiliser et les contraintes à prendre en compte pour produire les carburants qualité	61
2.4.8. Les TQC à élaborer dans les relations avec certains fournisseurs pour obtenir les moyens que l'entreprise ne possède pas	63
2.5. Les grandes étapes d'élaboration d'une tactique qualité compétitive d'un domaine d'activités stratégiques	66
2.5.1. Recueil des données d'entrée du processus d'élaboration de la TQC.	66
2.5.2. Les étapes du processus	67
2.6. Un exemple atypique de tactique qualité compétitive	69
2.7. Un autre exemple	70
2.8. Conclusion	72
2.9. Résumé de l'essentiel des idées et concepts développés dans le chapitre	74
Chapitre 3. Le déploiement d'une tactique qualité compétitive.	79
3.1. Introduction.	79
3.2. Les fonctions techniques d'une démarche qualité compétitive	80
3.3. Les données d'entrée du déploiement de la TQC d'un DAS	84
3.4. La répartition des rôles.	86
3.5. L'impact d'une tactique qualité compétitive sur le marketing qualité	86
3.6. L'impact d'une tactique qualité compétitive sur le carburant qualité compétitif.	90

3.7. L'impact d'une tactique qualité compétitive sur la qualification du système de production du carburant qualité.	97
3.8. L'impact d'une tactique qualité compétitive sur la surveillance de la qualité perçue.	99
3.9. L'impact d'une tactique qualité compétitive sur l'assurance des gains de l'entreprise.	100
3.10. L'impact d'une tactique qualité compétitive sur l'amélioration de l'efficacité d'une démarche qualité compétitive . .	102
3.11. Conclusion.	110
3.12. Résumé de l'essentiel des idées et concepts développés dans le chapitre	111
Chapitre 4. Les conditions de succès d'une tactique qualité compétitive	117
4.1. Introduction.	117
4.2. Le projet de mise à niveau du système de production d'une tactique qualité compétitive	119
4.3. La valorisation du projet de mise à niveau du système de production d'une tactique qualité compétitive	122
4.4. Les principaux repères d'une culture qualité	123
4.5. L'amplificateur de rentabilité d'une TQC	130
4.6. Conclusion	130
4.7. Résumé de l'essentiel des idées et concepts développés dans le chapitre	131
Chapitre 5. La vente d'une tactique qualité compétitive	137
5.1. Introduction.	137
5.2. Les données d'entrée d'un amplificateur de carburant qualité.	143
5.3. Les grandes étapes de la conception d'un amplificateur de carburant qualité compétitif.	143
5.4. Les grandes étapes de régulation de la production d'un amplificateur de carburant qualité compétitif	148

5.5. Conclusion	150
5.6. Résumé de l'essentiel des idées et concepts développés dans le chapitre	150

Chapitre 6. Le management d'une tactique qualité compétitive . . . 155

6.1. Introduction	155
6.2. Conduire l'élaboration d'une tactique qualité compétitive	158
6.2.1. Finaliser le processus d'élaboration d'une TQC.	158
6.2.2. Imaginer le scénario du processus	159
6.2.3. Concevoir le processeur qui réalisera le processus	160
6.2.4. Qualifier le processeur.	162
6.2.5. Piloter le fonctionnement du processeur.	163
6.2.6. Surveiller la maintenance de la capacité du processeur.	163
6.2.7. Valoriser le potentiel de performances du processeur	163
6.2.8. Evaluer les performances du processeur.	164
6.2.9. Améliorer constamment la manière d'élaborer la TQC.	164
6.3. Conduire le déploiement d'une tactique qualité compétitive . . .	164
6.3.1. Finaliser les processus	165
6.3.2. Imaginer les scénarii des processus.	166
6.3.3. Concevoir le processeur qui réalisera les processus	168
6.3.4. Qualifier le processeur chargé de déployer la TQC.	171
6.3.5. Piloter le fonctionnement du processeur et assurer le maintien de ses performances.	172
6.3.6. Valoriser le potentiel de performances du processeur	172
6.3.7. Assurer la conformité des activités du processeur de déploiement à ses objectifs	173
6.3.8. Améliorer constamment la manière de déployer une TQC.	173
6.4. La conduite de la conception ou des transformations des amplificateurs de carburants qualité compétitifs	174
6.4.1. Finaliser le processus	174
6.4.2. Imaginer le scénario du processus	175
6.4.3. Concevoir le processeur qui réalisera la conception de l'amplificateur	178

6.4.4. Qualifier le processeur chargé de concevoir ou de transformer l'amplificateur	181
6.4.5. Activer le processeur et assurer le maintien de ses performances	181
6.4.6. Valoriser le potentiel de performances du processeur	181
6.4.7. Evaluer les performances du processeur.	182
6.4.8. Améliorer constamment la manière de concevoir ou de transformer un amplificateur	182
6.5. La conduite de l'application d'une tactique qualité compétitive .	183
6.5.1. Finaliser les processus	183
6.5.2. Imaginer le scénario des processus de conduite de l'application d'une tactique qualité compétitive	184
6.5.3. Concevoir le processeur qui réalisera la conduite de l'application d'une tactique qualité compétitive	185
6.5.4. Qualifier le processeur chargé de la conduite de l'application d'une tactique qualité compétitive	189
6.5.5. Activer le processeur et assurer le maintien de ses performances	190
6.5.6. Valoriser les activités du processeur	190
6.5.7. Evaluer les performances du processeur.	190
6.5.8. Améliorer constamment la manière de conduire l'application d'une TQC.	191
6.6. La capitalisation des retours d'expériences	191
6.7. Conclusion	191
6.8. Résumé de l'essentiel des idées et concepts développés dans le chapitre	192
Conclusion	193
Bibliographie	195
Index	197