

Le Management Qualité : un
vecteur idéal pour introduire l'IE
dans les PME/PMI

PLAN DE L'EXPOSE

- L'environnement économique actuel
- Les nouvelles opportunités et les nouvelles menaces pour l'entreprise
- La réponse à ces nouvelles menaces
- Comment cette réponse peut être faite au niveau des PME/PMI pratiquant le management de la qualité
- Le management de l'information stratégique : bonnes pratiques et retours d'expérience (par M. Hervet Brunet)

- La mise en place de la démarche Qualité est elle un préalable nécessaire ?
- La sécurité économique active
- Sa mise en place simple et sans investissements
- Les résultats pratiques
- Quelques exemples concrets
- Conclusion

Les conséquences de la conjonction de la mondialisation et des TIC

- De nombreux concepts considérés comme immuables doivent changer
- Nouvelles opportunités et nouvelles menaces
- La guerre froide devient la guerre économique
- La guerre économique devient la guerre de l'information

Les règles du jeu ont changé

Le problème n'est plus de créer la demande,
mais de l'anticiper...innover
continuellement pour garder de l'avance.

Sony et Apple avec le MP3

Sony n'y a pas cru... Apple y a cru...

Résultat :

20 000 licenciements chez Sony.

Sony s'y est mis mais il devra remonter le
train si il peut

L'information devient donc une

- **nécessité vitale pour l'entreprise**
Pour innover, il faut être informé en temps réel de ce que font les concurrents
- De leur R&D
- De leurs techniques
- Des avantages et des défauts de leurs produits
- De leurs marchés, de leurs prix
- Du niveau actuel de la technologie la plus pointue dans son domaine, des brevets, des lois, des tendances etc...

L'information devient la principale
richesse de l'entreprise

Elle devient donc la proie la plus
convoitée

Par les SR

Par les APR

Par les concurrents

Par les pirates

Toute richesse doit être protégée et
managée

C'est une question de survie
pour l'état...

Comme pour l'entreprise

Le management de l'information stratégique

L'information peut être managée en
parallèle avec le management de la qualité

La démarche processus s'adapte
parfaitement au besoin

De toutes façons tout commence au client et
finit par lui...

Outils de management

Management de l'information stratégique

Bonnes pratiques et retours d'expérience



PDCA : ROUE DE DEMING

- **Plan** : définir la stratégie en matière d'information stratégique : axes de veille et de recherche d'information, plan de recherche, types d'information à rechercher, médias, Internet et toutes les autres sources d'information disponibles et accessibles, évaluer, planifier et allouer les ressources.
- **Do** : mettre en œuvre les dispositifs de recueil, d'analyse et traitement, de structuration et validation, de diffusion, d'archivage et mémorisation sans oublier la sécurisation de l'information.
- **Check** : évaluer la performance des dispositifs mis en œuvre
- **Act** : améliorer les pratiques pour contribuer à l'amélioration globale des performances de l'entreprise

CI : CYCLE DE L'INFORMATION

PMIS : Processus de management de l'information stratégique } **SOIT PLAN**

PCRI : processus de collecte et de recherche d'information

PATI : processus d'analyse et de traitement de l'information

PCDI : processus de communication et de distribution d' l'information

PMCI : processus de mémorisation et capitalisation de l'information

SOIT DO

4 Recommandations pour la mise en œuvre d'un processus de management de l'information stratégique et son intégration au sein d'un système de management de la qualité

4.1 Préalables et facteurs de réussite

4.1.1 Préalables

4.1.2 Facteurs clés de réussite

4.2 Se servir de l'information stratégique pour élaborer le modèle économique de l'entreprise et le faire évoluer dans le temps

4.3 Définir la stratégie en matière de management de l'information stratégique

4.3.1 Identifier les axes de veille

4.3.2 Définir les types d'information

4.3.3. Définir les médias à surveiller

4.3.4 Définir et allouer les ressources

4.3.5 Mettre en place les dispositions de protection du patrimoine des organismes

4.4 Mettre en œuvre des dispositifs de recueil, de traitement, de validation, de diffusion, de décision, de mémorisation et d'archivage de l'information stratégique

4.4.1 Le dispositif de recueil, de traitement et de validation de l'information stratégique

4.4.2 Le dispositif de diffusion

4.4.3 Le dispositif de décision

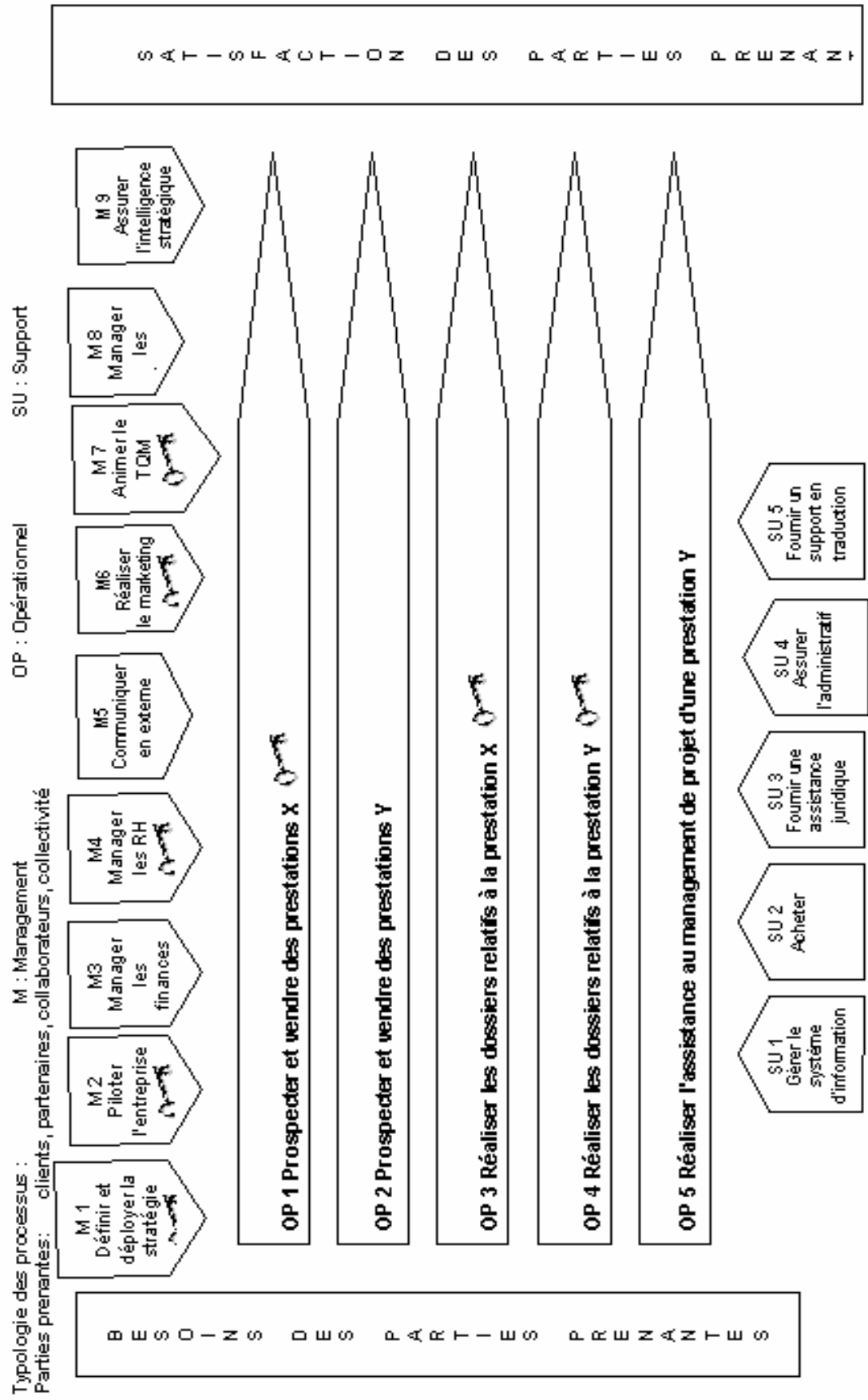
4.4.4 Le dispositif de mémorisation et d'archivage

4.5 Evaluer la performance de ces dispositifs

4.6 Améliorer les pratiques relatives au management de l'information stratégique pour contribuer à l'amélioration de la performance globale de l'organisme

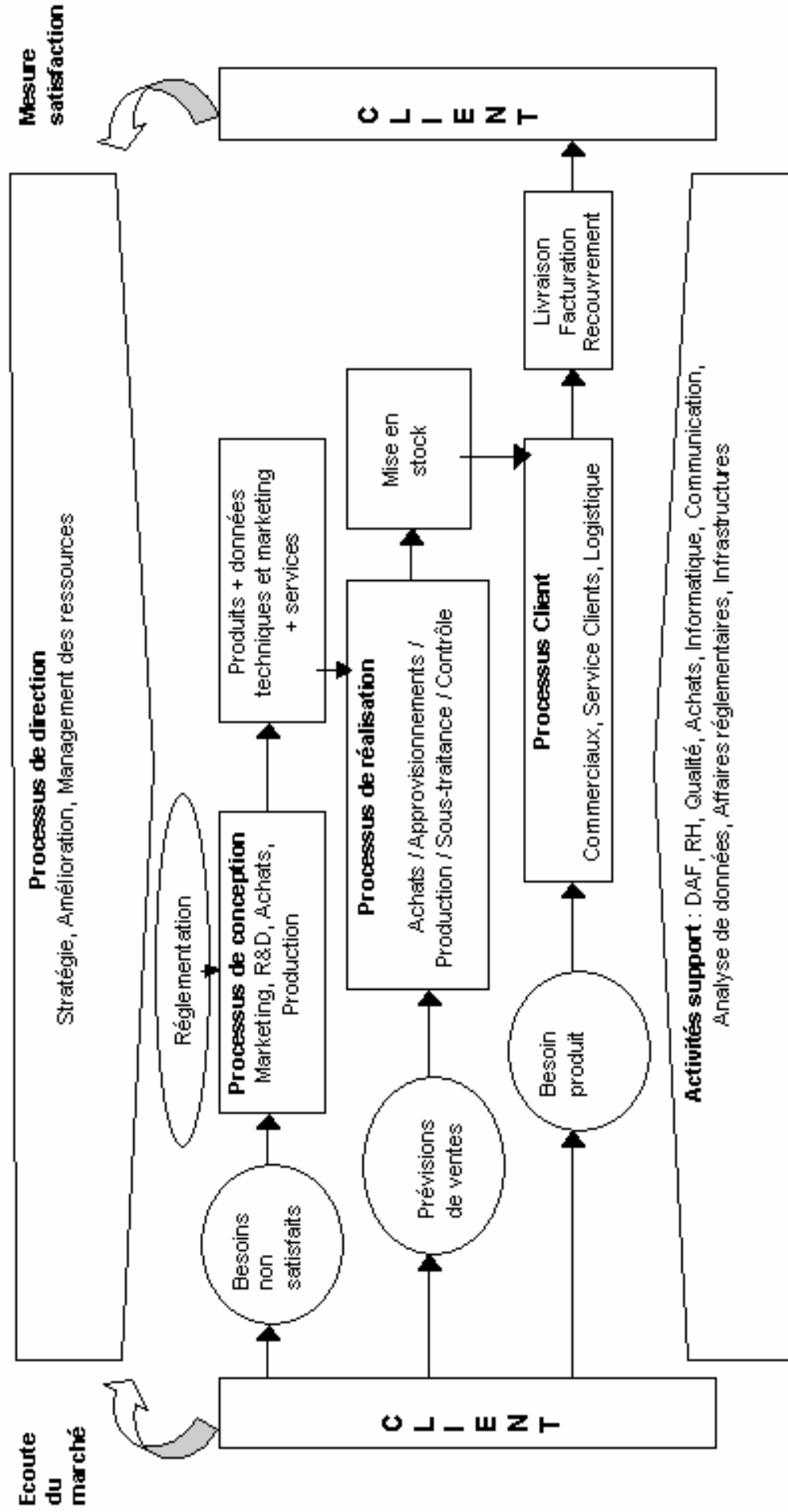
Annexe 2 : Organisme A

Figure 1 : Exemple de la cartographies de processus de l'organisme A



Annexe 3 : Organisme B

Figure 3 : Exemple de la cartographies de processus de l'organisme B



Annexe 4 – Organisme C

Figure 6 : Cartographie des processus de l'organisme C

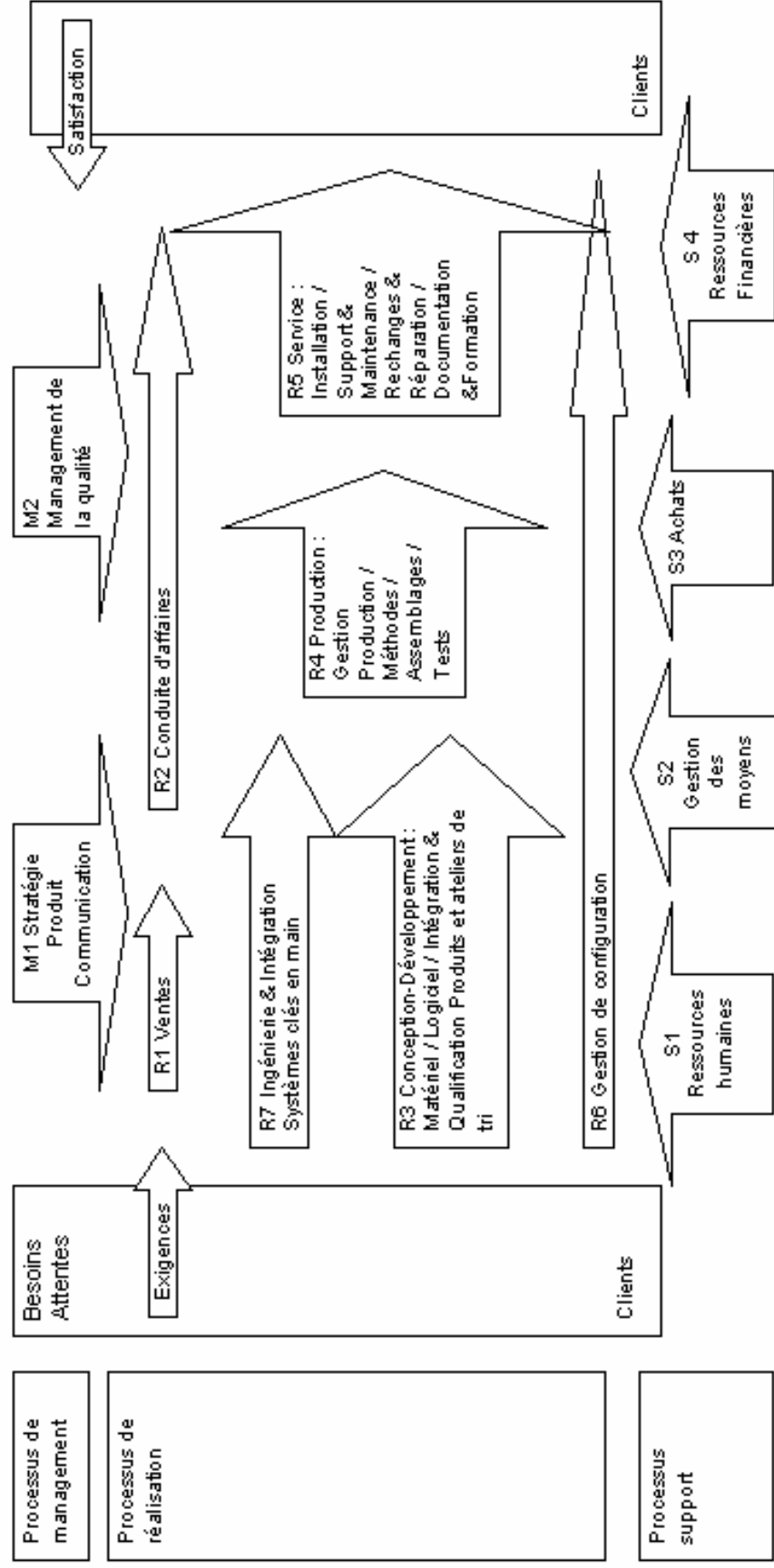
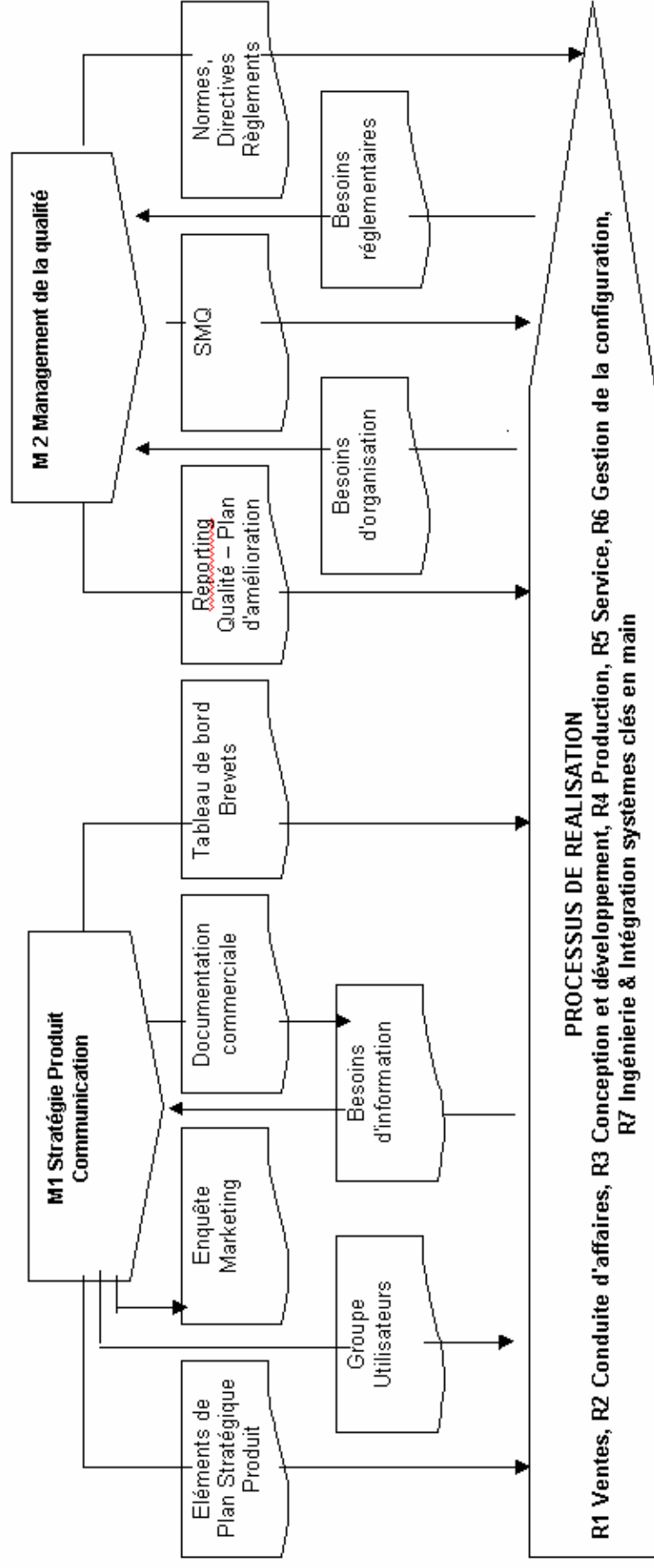


Figure 7 : Cartographie simplifiée des interactions entre les processus de management et les processus de réalisation de l'organisme C



PROCESSUS DE REALISATION
R1 Ventes, R2 Conduite d'affaires, R3 Conception et développement, R4 Production, R5 Service, R6 Gestion de la configuration, R7 Ingénierie & Intégration systèmes clés en main

DISPOSITIFS D'ÉCOUTE CLIENT

- **Enquête clients sur 10 000 clients actifs en France, forte orientation « qualitatif » échantillon 500 / 700 clients, forte segmentation clients, taux de retour > 25 % corrélations entre la note globale et le contenu des réponses données**
- **Mesure de l'insatisfaction client en continue**
- **Analyse technique systématique sur les retours produits défectueux**
- **Veilles technologique, brevet et réglementaire en interne**
- **Participation aux travaux de normalisation**

DISPOSITIFS D'ÉCOUTE CLIENT

- A partir d'une GED spécifique, suivi systématique de la relation commerciale et technique**
- Veilles technologique, brevet et réglementaire en interne**
- Participation aux travaux de normalisation et aux travaux concernant les avis techniques**
- Suivi systématique des réponses aux appels d'offres pour connaître les choix techniques de la maîtrise d'œuvre et des architectes**
- Benchmarking par chaque filiale nationale communiquée à chaque entité (concurrence, clients, technologie, etc ...)**

REGLES DE PROTECTION DU PATRIMOINE

- **L'information blanche constitue 80 % à 85 % du volume**
- **L'information noire 1 à 3 %**
ne pas conserver d'informations noires sur des portables ou clés USB, codage et sauvegarde, déconnexion des postes informatiques sensibles des réseaux, poste internet isolé, etc
- **L'information grise** ne présente pas de risques que s'il y a possibilité par recoupement d'approcher l'information noire
- **Pratiques « douteuses »** : faux recrutements, stages, appels d'offres émanant de coquilles vides
- Culture à acquérir compte-tenu des enjeux

TRACABILITE DES SAVOIR-FAIRE

- Matérialiser les savoir-faire en les formalisant**
- Edicter des règles de protection contractuelles, y compris vis-à-vis des salariés**
- Définir une politique de propriété intellectuelle englobant les aspects liés à la propriété intellectuelle, industrielle, ainsi que ceux liés à l'innovation**
- Traiter à la fois des aspects offensifs et des aspects défensifs (brevets de barrage ou de dissuasion)**

Annexe 18

Note d'étonnement – Information stratégique



NOTE D'ETONNEMENT – INFORMATION STRATEGIQUE		
Emetteur / Service :	Sources :	
Date :	<input type="checkbox"/> Documentation commerciale : <input type="checkbox"/> Réception représentant / Contact client : <input type="checkbox"/> Formation : <input type="checkbox"/> Bibliographie / Article de revue / Veille systématique sur le web : <input type="checkbox"/> Congrès, Séminaires, Conférence : <input type="checkbox"/> Visite d'entreprise :	<input type="checkbox"/> Visite de salon : <input type="checkbox"/> Signaux faibles sur le web : <input type="checkbox"/> Face à face informel : <input type="checkbox"/> Participation à des actions de lobbying (Réglementation, Normalisation, Syndicats professionnels) : <input type="checkbox"/> Autres :
Informations à retenir : (Contenu factuel de l'information stratégique recueillie)		
Impact pour l'organisme : (Analyse factuelle des impacts stratégiques et conséquences de cette information pour l'entreprise et ses parties intéressées : clients, fournisseurs, salariées, actionnaires, ...)		



Merci de votre écoute

La mise en place de la démarche Qualité est
elle un préalable obligatoire ?

Non...

Certes elle facilite grandement les choses

Mais il est possible de commencer
directement par la sécurité économique
active

Une seule condition sine qua non :
l'implication totale et constante de la
direction dès le début

Que doit faire l'entreprise ?

S'adapter au nouvel environnement
économique

Les PME/PMI sont dans une situation
difficile

Elles ne sont pas formées pour affronter ces
nouvelles menaces

Comment faire ?

D'abord en s'informant informé des
nouvelles règles du jeu

Ensuite en acceptant une formation
minimale pour profiter des nouvelles
opportunités sans tomber dans les
nouveaux pièges

Enfin en développant la sécurité
économique active

Qu'est ce que la sécurité économique active

C'est à la fois une attitude de défense et une
attitude d'attaque à la moindre erreur
d'un concurrent

Elle est basée sur la protection des
informations stratégiques de l'entreprise
et sur la maîtrise de l'acquisition de
l'information

Est elle réalisable quand on n'a ni
temps ni argent ?

Oui...

C'est une culture d'entreprise

On peut la mettre en place progressivement

Sans frais particuliers

Sans bouleversement de l'entreprise...

Comment ?

En utilisant un référentiel de bonnes pratiques

En mettant en place progressivement les diverses rubriques du référentiel

Sans chercher la perfection du premier coup...

Mais il faut impliquer tout le personnel

En montrant que c'est la survie de l'entreprise qui est en jeu

Que contient ce référentiel ?

Une méthode de classification de
l'information

Des exemples de dispositions pour la
protection de l'information

Des exemples de veilles à mettre en place

LA SECURITE ECONOMIQUE ACTIVE :



**UNE NECESSITE DE SURVIE
POUR L'ENTREPRISE**

**MAIS AUSSI UNE GARANTIE DE
SUCCES**