PERFOMRANCE PACKAGING :
Comment identifié et actionner des leviers de simplification dans l'industrie du luxe ?

Mehdi GAMOUDI – Université de Technologie de Compiègne – Master « Qualité et Performance dans les Organisations », 2015/2016

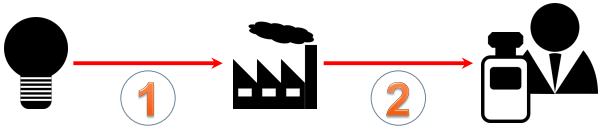
Pour en savoir plus : http://www.utc.fr/master-qualite, « Travaux », « Qualité Management », ref n° 351

Master Qualité et Performance dans les Organisations

CONTEXTE

Pour se démarquer et gagner des parts de marché, l'entreprise doit gagner en réactivité.

ENJEUX



1. Réduire le **Time-To-Market** :
   Diminuer les temps de développement pour mettre les produits sur le marché plus rapidement
2. Conserver la **valeur perçue** des produits auprès du consommateur

   Concentrer la valeur ajoutée du produit sur sa valeur perçue en tant que produit de luxe [1], et supprimer tout ce qui n'importe pas au consommateur et qui est chronophage pour l'entreprise

PROBLÉMATIQUE

Comment simplifier le processus de lancement du service Packaging, tout en assurant des standards de qualité très élevés ?

OBJECTIFS

- Identifier et actionner des leviers de simplification dans le process de lancement
- Simplifier et accélérer l'opération de définition du produit avec le Marketing

MÉTHODE

Analyse du processus de lancement
- ✓ Système Qualité lourd et peu consulté
- ✓ Processus complexe
- ✓ Tests parfois extrapolés

Entretiens avec les opérationnels
- ✓ Recueillir leur besoin
- ✓ Connaître leurs attentes

Organisation de « Cafés REX »
- ✓ Partage des bonnes pratiques
- ✓ Faire émerger des solutions collectives
- ✓ Décloisonner les métiers

Risque
- Manque de temps des opérationnels

Opportunités
- Avoir des objectifs clairs issus d'une approche « Bottom-Up » [2]

Besoin des utilisateurs

MÉTHODE

Système Qualité simplifié
- ✓ Accès aux procédures simple
- ✓ Représentation graphique des processus qui « posent problème » et qui ne sont pas bien connus de tous
- ✓ Tests parfois extrapolés

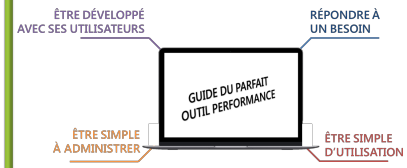
Mise au point d'une grille d'audit interne
- ✓ Grille générique et simple
- ✓ Permet d'identifier des leviers de simplification

Identification de le leviers de simplification sur les projets simples
- ✓ Grille générique et simple
- ✓ Permet d'identifier des leviers de simplification

Définition des livrables

MÉTHODE

Guide du parfait outil Performance



Quelle vision pour le système Qualité du service ?

L'approche Bottom-Up permet de remettre le besoin de l'utilisateur au cœur de la stratégie.

C'est en répondant à ce « **besoin opérationnel** » que l'organisation atteindra « **l'excellence opérationnelle** »

Retour des opérationnels

RÉSULTATS

Grille d'audit interne éprouvée
- ✓ Grille simple d'utilisation
- ✓ Format court
- ✓ Identification d'étapes du processus de lancement « sautées » dans certains cas → leviers de simplification à analyser

Système Qualité qui répond au besoin de ses utilisateurs
- ✓ Accessible car simplifié

Echantillotèque de produits pour aider le Marketing à formuler son besoin
- ✓ Aide à la décision en temps réel
- ✓ Mise à disposition de benchs pour se aider à se positionner

Production des livrables

REF. BIBLIOGRAPHIQUES

[1] Authenticity, Gilmore et Pine, Harward Business school press, 2007.
[2] Ahcène DJEMAA, Modélisation Bottom-Up, un outil d'aide à la décision long terme pour les mesures politiques en matière d'énergie et d'environnement - Le modèle TIMES appliqué aux industries grandes consommatrices d'énergie (IGCE), 2009.