# La qualité de service dans une entreprise en hyper-croissance :

## *Le triangle vertueux de la qualité de service*

Gérald de Bisschop – Master II Qualité et Performance dans les Organisations à l'Université de Technologie de Compiègne
Contact : geralddebisschop1@gmail.com : www.utc.fr/master-qualite « Travaux » puis « Qualité-Management » - juillet 2018 - Référence n°436

utc SORBONNE UNIVERSITÉS

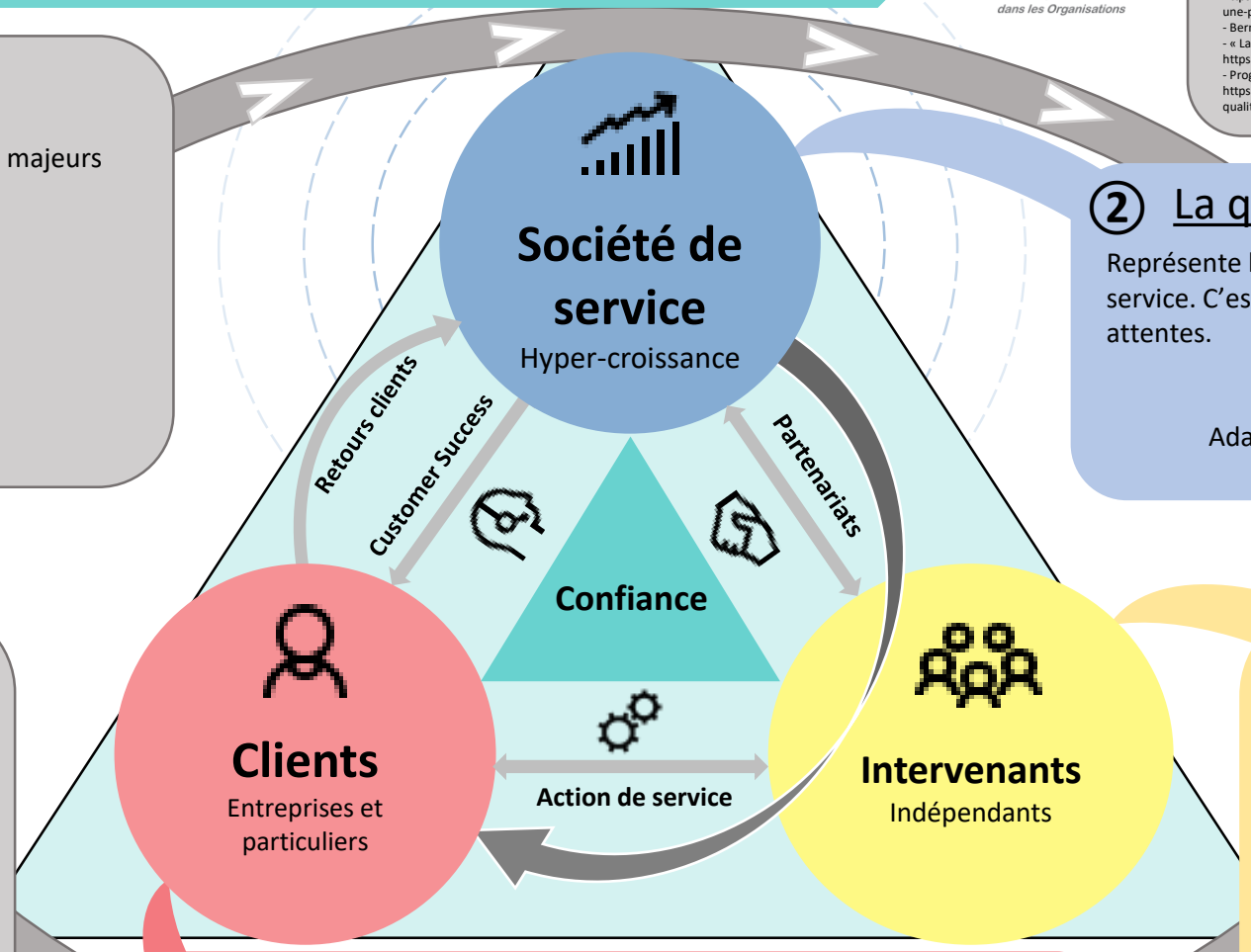
MPO Master Qualité et Performance dans les Organisations

## ① Contexte

Les sociétés en **hyper-croissance :** 3 enjeux majeurs
- Temps limité
- Ressources limitées
- Rapidité d'exécution

Les **partenaires** : 3 points clés
- Le recrutement
- L'onboarding
- Le suivi

Les **clients**: Des particuliers aux entreprises




## ② La qualité attendue

Représente le désir du clients, ce qu'il attend de la prestation de service. C'est à l'entreprise de de correctement définir ces attentes.

⊕ Adaptation au client

⚠ Facteur humain

## ③ La qualité rendue

La qualité rendue représente la qualité de la prestation donnée par l'intervenant au client.

Pour maitriser la qualité rendue, deux proximités sont indispensables :
- Entre l'entreprise de service et ses intervenants.
- Entre l'entreprise de service et le client.

⊕ Données factuelles
Déléguer aux partenaires

⚠ S'expose aux imprévus en travaillant avec des indépendants

## ④ La qualité perçue

La qualité de la prestation est perçue par le client lorsque qu'il profite d'un service et qu'il en témoigne.

⊕ ⚠

La qualité perçue est subjective donc difficilement percevable mais cela la rend modifiable pour l'améliorer.

## ⑤ Conclusion

Dans ce système, le rôle de l'entreprise de service est de s'assurer de la bonne conduite des acteurs. C'est ainsi qu'un **cercle vertueux** se met en place. L'intégration et le partage de valeurs communes, permet d'installer une **confiance** entre les différents acteurs. Ce climat de confiance est le liant qui permet au triangle vertueux de la qualité de service d'être un système naturellement profitable pour tous.

## Bibliographie

- Larousse, Éditions. « Définitions : start-up - Dictionnaire de français Larousse ». Consulté le 20 juin 2018. https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/start%2Dup/74493.
- « Les 10 chiffres incontournables de l'écosystème startups français ». Maddyness - Le Magazine sur l'actualité des Startups Françaises, 21 mars 2017. https://www.maddyness.com/2017/03/21/frenchtech-ecosysteme-startup-francais-10chiffres/.
- Investir dans l'onboarding aujourd'hui entrainera une performance accrue demain ». Consulté le 19 juin 2018. https://www.journaldunet.com/management/expert/67774/investir-dans-lonboarding-aujourd-hui-entrainera-une-performance-accrue-demain.shtml.
- Bernard Averous et Danièle Averous. Mesurer et manager la qualité de service. Julhiet Edition., 26/022004.
- « La valeur d'une entreprise, c'est la qualité des relations de travail ». LExpress.fr, 9 février 2015. https://www.lexpress.fr/emploi/gestion-carriere/la-valeur-de-l-entreprise-et-sesvaleurs_1646567.html.
- Programme_gestion_integree-qualite.pdf ». Consulté le 25 juin 2018. https://csssbcstl.qc.ca/fileadmin/csss_bcsl/Menu_du_haut/Publications/Programme_gestion _integree-qualite.pdf.