



OUTIL :

# ALAMBIC : diagnostic POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ CHEZ UN PRESTATAIRE DE SERVICES INTELLECTUELS

## → À quoi ça sert ?

Cette méthode de diagnostic est issue du MFQ Franche-Comté. Elle a été adaptée par un groupe de professionnels pilotes aux prestataires de services intellectuels. Cet outil d'aide à la décision permet d'y voir plus clair pour agir vite sur l'essentiel en : identifiant les points sur lesquels des améliorations devront être recherchées, et hiérarchisant les priorités d'actions (démarrer par ce qui produira, a priori, le plus d'effets tout en restant facile et efficace à mettre en œuvre).

## → Cet outil est

- Un diagnostic large, basé sur les principes de l'amélioration continue,
- Une réelle nécessité d'analyser parallèlement les attentes des parties influençant la vie de l'entreprise et celles influencées par l'entreprise,
- L'opportunité de déduire d'éventuelles « urgences » ou « contraintes »,
- Une focalisation même caricaturale sur quelques priorités simples et claires à mettre en œuvre.

## → Cet outil n'est pas

- Une réponse miracle à toutes vos interrogations,
- Une liste exhaustive des axes d'amélioration dans votre entreprise,
- Un diagnostic de l'organisation en regard des exigences de la norme ISO 9001,
- Un substitut à une démarche plus poussée d'accompagnement au changement par un consultant compétent.

## → Comment ça marche ?

Le mode d'emploi détaillé est explicité dans la méthode Alambic. Ce diagnostic comporte une grille d'évaluation dite « générale » qui explore la situation globale en 16 questions clés. Les sept grilles « spécifiques » permettront au chef d'entreprise d'approfondir certains points de la grille générale. L'Alambic peut être auto-administré par le prestataire de services, seul ou avec son équipe. Toutefois, le recours à un animateur externe est recommandé, d'une part, parce qu'il sera le garant de la méthodologie, et, d'autre part, il sera un facilitateur pour parvenir à une réponse consensuelle construite sur la base de réponses argumentées le plus factuellement possible. En bref, l'administration externe constitue une véritable occasion de communication et d'échanges sur la situation de l'entreprise vue par ses différents responsables.

**Pour aller plus loin, vous pouvez faire appel à un consultant habilité à administrer ce diagnostic.**

NB : cette méthode vous intéresse et vous souhaiteriez pouvoir administrer vous-même ? C'est possible avec l'accord du comité de pilotage (contact ci-dessous) dès lors que vous aurez vous-même expérimenté cet outil pour votre propre structure avec un prestataire habilité.

### En savoir plus :

Gérard Pointelin – Tél. : 03 81 47 42 10  
E-mail : [gpointelin@franche-comte.cci.fr](mailto:gpointelin@franche-comte.cci.fr)



**Méthode de diagnostic issue du MFQ  
Franche-Comté et adaptée par un groupe  
de professionnels pilotes :**

Xavier Clément - CLÉMENT QUALITE CONSULTING  
Jean-Pierre Fiasson - PERLU'UOMO  
Michel Ballay - L'AMI COMMERCIAL

# PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES GRILLES D'ÉVALUATION

La méthode s'articule autour de 8 grilles de diagnostic :

## 1- LA GRILLE GÉNÉRALE

La grille dite « GÉNÉRALE » explore la situation globale en 16 questions clés (Q1 à Q16)

- ➔ Le côté DROIT « satisfaisant » a pour objectif de détecter CE QUI SE FAIT DÉJÀ dans l'entreprise et comment cela est déjà pratiqué et vécu.
- ➔ Le côté GAUCHE « important » a pour but de fixer CE QUI EST IMPORTANT dans l'entreprise, dans le métier.
- ➔ Il convient de noter qu'à chaque question Q2,... Q15,... correspond un numéro de grille spécifique : G1,... G7.

## 2- LES 7 GRILLES SPÉCIFIQUES

Les sept grilles « SPÉCIFIQUES » permettront au chef d'entreprise d'approfondir certains points de la grille GÉNÉRALE

<b>GRILLE G1</b>	Culture Clients : identification, besoins et attentes, satisfaction et fidélisation
<b>GRILLE G2</b>	Implication du chef d'entreprise : responsabilités, management, valeurs, parties influentes, aptitudes à...
<b>GRILLE G3</b>	Participation des collaborateurs : affectation des ressources, compétences, responsabilisation, motivation...
<b>GRILLE G4</b>	Réalisation de la prestation de services : conception, co-production, planification, services associés, achats et sous-traitance...
<b>GRILLE G5</b>	Système d'amélioration : actions correctives et préventives, pilotage processus, mesure et actions d'amélioration...
<b>GRILLE G6</b>	Evaluation de vos performances et de vos résultats : Indicateurs, tendances, et comparaisons...
<b>GRILLE G7</b>	Management des contraintes : risques, réglementations, contrat, concurrence, prospective métier...

Chaque grille spécifique, à son tour, permet à l'entreprise d'approfondir son diagnostic (partie droite), mais également de détecter les actions d'amélioration les plus adaptées car : efficaces, faciles à mettre en oeuvre et, en outre, pas forcément coûteuses.

## MÉTHODOLOGIE D'UTILISATION DES GRILLES DE DIAGNOSTIC

### 1- COMMENT EFFECTUER UN PREMIER DIAGNOSTIC GÉNÉRAL ?

#### « Utilisation de la **GRILLE GÉNÉRALE** »

##### A - DÉTECTER CE QUI SE FAIT DANS L'ENTREPRISE PSI

**A1** - Utiliser la grille générale intitulée : « Diagnostic général sur les points clés d'une démarche d'amélioration qualité chez un prestataire de services intellectuels ».

**A2** - Masquer la partie gauche « IMPORTANT ».

**A3** - Parcourir une fois l'ensemble des questions Q1 à Q16.

**A4** - Reprendre chaque question, une par une, et remplir la grille à droite en indiquant par une croix si la situation évoquée dans la question :

EST AUJOURD'HUI, SELON VOUS, DANS VOTRE ENTREPRISE

- Très satisfaisante
- Plutôt satisfaisante
- Peu satisfaisante
- Pas satisfaisante

**A5** - La colonne « **SELECT** » n'est pas à utiliser pour l'instant.

Vous avez compris ! Super, vous pouvez commencer.

##### B - FIXER CE QUI EST IMPORTANT POUR VOUS

**B1** - Travailler toujours avec la GRILLE GÉNÉRALE.

**B2** - Maintenant inverser pour travailler sur la partie gauche « IMPORTANT ».

**B3** - Masquer vos réponses de la partie droite.

**B4** - Reprendre chaque question, une par une, et remplir la grille à gauche en indiquant par une croix si la situation évoquée par la question :

EST AUJOURD'HUI, SELON VOUS, DANS VOTRE ENTREPRISE

- Très importante
- Plutôt importante
- Peu importante
- Pas importante

**B5** - Vous avez compris ! Alors mettez une croix dans la case qui correspond à votre choix et cela **SANS REGARDER VOS RÉPONSES PRÉCÉDENTES** à droite des questions.

**B6** - Attention : il ne sert à rien de mettre toutes les questions dans les mêmes colonnes. En effet, **TOUT NE PEUT PAS ÊTRE TRÈS IMPORTANT**. A vous de choisir ! Pour cela, vous pouvez vous interdire de cocher **plus de 5 cases** dans chacune des colonnes : Très, Plutôt, Peu, Moins.

### C - FAIRE RESSORTIR QUATRE FAMILLES DE RÉSULTATS


**C1** - Vous allez effectuer pour chaque question une comparaison entre :


- la satisfaction accordée
- l'importance accordée


**C2** - Vous allez mesurer globalement les écarts existants entre ce qui est satisfaisant et ce qui est important.


**C3** - À l'aide de **feutres de couleurs différentes**, vous pouvez faire quelques premiers repérages et/ou commentaires que vous allez noter.

**C4** - Dès que vous vous sentez totalement imprégné de ces comparaisons, vous allez classer les 16 domaines abordés dans les questions en 4 familles différentes.

 Sigle de la **FAMILLE 1** : là où la situation est jugée plutôt **insatisfaisante** (colonnes pas ou peu) et **plutôt importante** (colonnes très ou plutôt) dans l'entreprise  
→ **Voici déjà des pistes d'amélioration.**



 Sigle de la **FAMILLE 2** : là où la situation est **plutôt satisfaisante** (colonnes plutôt ou très) et également jugée **très importante** (colonnes plutôt ou très) dans l'entreprise.  
→ **Il s'agira de maintenir ces performances.**

 Sigle de la **FAMILLE 3** : là où la situation est **plutôt satisfaisante** (colonnes plutôt ou très) et jugée **peu importante** (colonnes peu ou moins).  
→ **Combien cela consomme de temps et d'argent ?**  
→ **Doit-on s'en préoccuper ?**

 Sigle de la **FAMILLE 4** : là où la situation est **insatisfaisante** (colonnes pas ou peu) et jugée **peu importante** (colonnes peu ou moins).  
→ **Ne pas chercher de priorités pour l'instant.**

**C5** - Vous pouvez ainsi visualiser vos quatre familles à l'aide des sigles que vous dessinerez dans la dernière colonne de droite appelée « **SELECT** ».

**C6** - Même si toutes les grilles spécifiques sont intéressantes à utiliser, vous pouvez déjà concentrer votre temps pour approfondir les grilles prioritaires qui seront désignées automatiquement par les questions appartenant aux familles :

-  Pour améliorer
-  Pour maintenir

**C7** - C'est à partir de ce repérage des domaines prioritaires et des correspondances entre **le numéro de question et le numéro de grille** que vous allez approfondir votre problème en utilisant, cette fois, l'une des 7 grilles spécialisées.

**Exemple :**

Vous avez classé la question Q12 de la grille générale dans la famille 1  
Pour approfondir ce domaine, vous allez vous reporter à la grille spécifique correspondante G5.



## 2- COMMENT APPROFONDIR LES DOMAINES DÉTECTÉS PAR LE DIAGNOSTIC GÉNÉRAL ?

« Utilisation des **GRILLES SPÉCIFIQUES G1 à G7** »

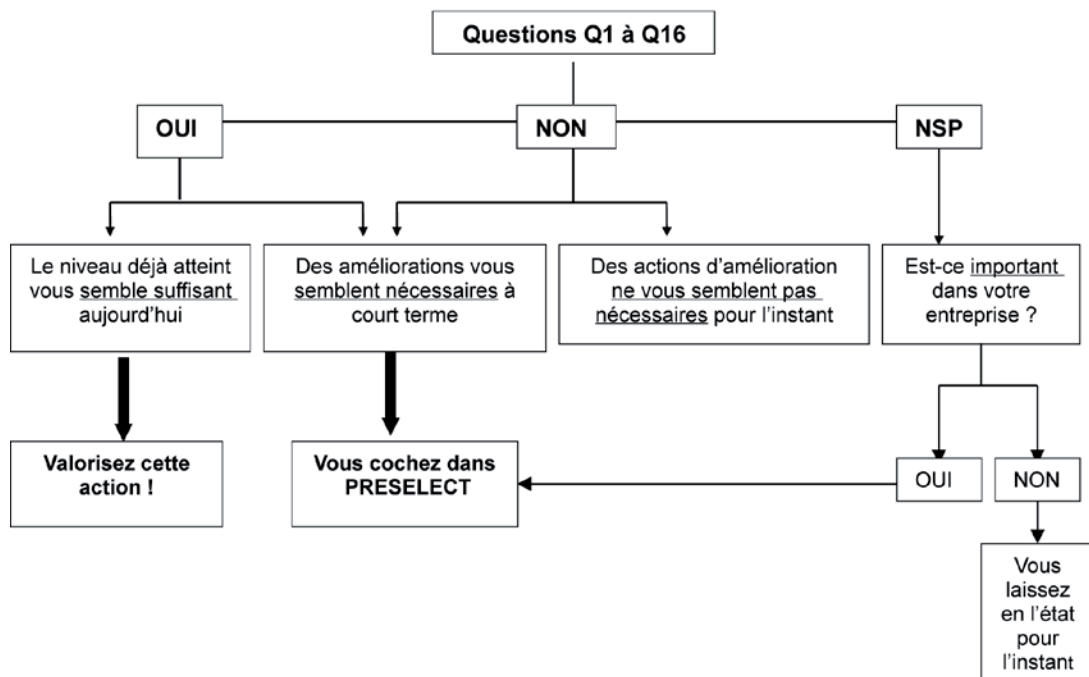
### A - LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

**A1** - Utiliser la grille générale intitulée : « Diagnostic général sur les points clés d'une démarche d'amélioration qualité chez un prestataire de services intellectuels ».

**A2** - Prendre la grille spécialisée qui correspond à chaque préoccupation mise en évidence par le diagnostic général.

**A3** - Travailler, dans un premier temps, sur la partie droite intitulée « **DIAGNOSTIC** », en suivant les instructions ci-dessous et en vous référant au code d'interprétation des grilles spécifiques joint page 6.

- ➔ Répondre aux questions par OUI, NON ou NSP (ne sait pas)
- ➔ Ne pas répondre aux questions qui ne vous concernent pas (par exemple, celles qui concernent les salariés si vous n'en avez pas)
- ➔ Reprendre chacune des questions, en suivant le schéma logique ci-dessous, en vous demandant : « **Des actions d'amélioration semblent-elles nécessaires ?** »
- ➔ Si OUI, cochez la case **PRESELECT**



## B - SÉLECTION DES PISTES D'AMÉLIORATION

**B1** - Pour chaque question cochée PRESELECT, remplir la grille de gauche suivant ces 3 critères :

- **EFFICACITÉ** : l'amélioration de ce point vous laisse-t-elle prévoir des résultats optimistes ?
- **FACILITÉ** : l'amélioration de ce point vous semble-t-elle plus ou moins facile à mettre en oeuvre ?
- **COÛT** : l'amélioration de ce point implique-t-elle peu ou beaucoup de moyens en temps et en euros ?

**B2** - Pour chacun des 3 critères, donner un poids à votre réponse en utilisant les chiffres 1, 3 ou 5 conformément au code d'interprétation des grilles spécifiques joint page 6.

**B3** - Indiquer dans la colonne **SCORE** le résultat du produit des **3 critères**  
Exemple :  $5 \times 5 \times 3 = 75$

**B4** - Vous obtenez une hiérarchie de vos pistes d'amélioration selon un ordre décroissant des scores.

En effet, FOCALISER sur l'ESSENTIEL revient tout simplement à donner la priorité aux actions :

- **provenant déjà des présélections liées aux phases précédentes,**
- **abordables dans la mise en œuvre (« facile »),**
- **n'impliquant pas de coûts dissuasifs (« pas cher »).**

Cela veut dire, à ce stade de la méthode, que les choix de vos priorités ne sont pas les fruits d'un jeu de hasard.

À ce stade, vous avez hiérarchisé vos priorités d'actions sur une seule grille.  
Vous avez certainement d'autres grilles spécifiques à examiner selon le même processus.

Quand vous aurez terminé toutes les grilles, ce sera un vrai jeu pour vous d'établir une sorte de « HIT-PARADE » de vos pistes d'actions selon le modèle proposé en page 16.

**Bravo ! Et bon courage pour la mise en oeuvre.**

## GRILLE GÉNÉRALE D'ÉVALUATION CODE D'INTERPRÉTATION

### REMARQUES

1. Le travail d'évaluation est à faire par l'équipe de Direction.  
Ce travail se fera, si possible, en groupe.
2. Il est important que l'évaluation ne se fasse pas sous la pression des préoccupations strictement immédiates pour ne pas biaiser les jugements. Il faut que l'évaluation réponde à une vision objective de l'entreprise. En cas de désaccord, un échange sur la base de situations factuelles doit permettre d'aboutir à une réponse convenant au groupe.
3. Le groupe peut, pour plus d'objectivité, se faire aider par un animateur extérieur, garant de la méthode et facilitateur pour la construction de consensus.

### CODE D'INTERPRÉTATION DE LA GRILLE GÉNÉRALE

- TRÈS SATISFAISANT :** si vous pensez que ce point approche la perfection, ou si vous en éprouvez une très grande fierté.
- PLUTÔT SATISFAISANT :** si vous pensez que ce point peut être amélioré, ou si vous parlez avec plaisir de ce point.
- PEU SATISFAISANT :** si vous pensez que ce point est négligé, ou si vous évitez d'aborder ce sujet.
- PAS SATISFAISANT :** si vous pensez que ce point est oublié, ou si vous n'abordez qu'exceptionnellement ce sujet.
- TRÈS IMPORTANT :** si vous pensez que ce point est indispensable ou obligatoire.
- PLUTÔT IMPORTANT :** si vous pensez que ce point est un atout, ne pas le considérer comme tel serait une erreur.
- PEU IMPORTANT :** si vous pensez que ce point est intéressant, mais sans plus.
- MOINS IMPORTANT :** si vous pensez que ce point n'est pas indispensable ou, en tout cas, non prioritaire pour l'instant.



IMPORTANT						GRILLE GÉNÉRALE  Diagnostic général sur les points clés d'une démarche d'AMÉLIORATION Qualité chez un prestataire de services intellectuels	SATISFAISANT				
QUESTION	GRILLE	TRÈS	PLUTÔT	PEU	MOINS		PAS	PEU	PLUTÔT	TRÈS	SELECT
Q1	G1					Connaissez-vous les principaux «pourquoi» qui font qu'un bon nombre de vos clients vous choisissent ?					
Q2	G1					Pouvez-vous citer 2 moyens que vous utilisez pour faciliter ou encourager les commentaires de vos clients ?					
Q3	G1					Connaissez-vous les trois principales remarques, voire insatisfactions de vos clients ?					
Q4	G2					Pouvez-vous citer trois de vos engagements personnels dans la démarche qualité ?					
Q5	G2					Avez-vous déjà hiérarchisé les hommes et les structures influant sur votre entreprise ?					
Q6	G3					Votre personnel exprime-t-il de la fierté à travailler dans votre équipe ? Dans votre entreprise ? *					
Q7	G3					Pensez-vous connaître et utiliser au mieux tous les talents de vos collaborateurs ? *					
Q8	G4					Les exigences de vos clients sont-elles formalisées dans des documents communs ?					
Q9	G4					Utilisez-vous systématiquement un document d'évaluation de vos prestations par vos clients ?					
Q10	G4					Savez-vous dire non à une demande client qui vous semble discutable (contraire à vos valeurs) ?					
Q11	G5					Pouvez-vous citer spontanément les trois dysfonctionnements qui vous pénalisent le plus ?					
Q12	G5					Disposez-vous d'une liste formalisée d'améliorations continues à entreprendre dans les six mois ?					
Q13	G6					Connaissez-vous le taux de transformation de vos devis en commandes fermes ?					
Q14	G6					Pouvez-vous citer au moins deux types de veille que vous pratiquez régulièrement ?					
Q15	G7					Prenez-vous en compte les attentes de vos Parties Influentes pour construire des partenariats plus efficaces ?					
Q16	G7					Avez-vous listé les conséquences probables suite à la perte de votre principal client ? *					
REMARQUES : * ne pas répondre si non concerné (ex : prestataire sans salarié pour Q6 et Q7)											





## GRILLES SPÉCIFIQUES D'ÉVALUATION - Code d'interprétation

### 1- COLONNES « DIAGNOSTIC »

#### COCHEZ :

**OUI** : si vous pouvez citer le nombre demandé (ou 2 exemples concrets si pas de précision).

**NON** : si vous n'avez pas d'exemples à donner.

**NSP** : si vous ne savez pas répondre.

Quelques questions repérées par un astérisque peuvent ne pas s'appliquer à votre entreprise du fait de sa taille ou de son activité. Dans ce cas, elles seront laissées de côté.

### 2 - COLONNES « ACTIONS D'AMÉLIORATION »

#### ATTRIBUEZ :

**1, 3 ou 5** points selon votre avis sur les possibilités d'amélioration **par rapport à la situation actuelle dans votre entreprise**, sur chaque question.

#### EFFICACITÉ de l'amélioration envisagée

- ➔ Mettre **5** : à votre avis et par rapport à la situation actuelle, très porteur d'efficacité.
- ➔ Mettre **3** : à votre avis moyennement efficace.
- ➔ Mettre **1** : à votre avis peu efficace.

#### FACILITÉ de la mise en place de l'amélioration

- ➔ Mettre **5** : si améliorer ce point vous semble facile par rapport à la situation actuelle.
- ➔ Mettre **3** : si améliorer ce point vous semble délicat, mais accessible.
- ➔ Mettre **1** : si améliorer ce point vous semble difficile et/ou demanderait des connaissances particulières.

#### COÛT de la mise en oeuvre de l'amélioration

- ➔ Mettre **5** : si améliorer ce point, par rapport à la situation actuelle, ne nécessite pas d'investissement (euros et temps) important.
- ➔ Mettre **3** : si améliorer ce point nécessite quelques investissements, mais réalisables.
- ➔ Mettre **1** : si améliorer ce point nécessite des investissements lourds et/ou beaucoup de temps.



Améliorer



ACTIONS D'AMÉLIORATION					GRILLE N°1  Culture clients : vos relations avec vos clients : identification, besoins et attentes, satisfaction, fidélisation,...	DIAGNOSTIC				
QUESTIONS	EFFICACITÉ	FACILITÉ	COÛTS	SCORES		OUI	NON	NSP	PRÉSELECT	
Q1					Connaissez-vous les principaux «pourquoi» qui font qu'un bon nombre de vos clients vous choisissent ?					
Q2					Utilisez-vous régulièrement vos clients comme prescripteurs ?					
Q3					Disposez-vous de dispositifs formalisés d'écoute de vos clients ?					
Q4					Lorsque vous perdez un client fidèle, effectuez-vous une mini enquête pour en connaître les causes ?					
Q5					Mesurez-vous la progression de votre chiffre d'affaires chez vos clients fidèles ?					
Q6					Savez-vous qui de votre entreprise est le plus souvent contacté par vos clients ? *					
Q7					Connaissez-vous les trois principales remarques, voire insatisfactions de vos clients ?					
Q8					Pouvez-vous citer le nom d'au moins trois de vos prescripteurs les plus efficaces, les plus importants ?					
Q9					Pouvez-vous citer deux mots pour affirmer comment vous perceivent vos clients ?					
Q10					Pouvez-vous citer deux mots pour affirmer comment vous perceivent vos prospects ?					
Q11					Pouvez-vous citer spontanément vos cinq clients les plus significatifs dans votre business ?					
Q12					Adaptez-vous vos actions en fonction des différents segments de votre clientèle ?					
Q13					Avez-vous identifié les prospects avec qui vous aimeriez travailler dans les trois ans ?					
Q14					Pouvez-vous citer au moins deux moyens qui facilitent et encouragent les commentaires de vos clients ?					
Q15					Pensez-vous que vos clients vous recommandent ?					
<b>REMARQUE :</b> * ne pas répondre si non concerné										





ACTIONS D'AMÉLIORATION					GRILLE N°2  Implication personnelle du chef d'entreprise : responsabilités, management, valeurs, parties influentes, aptitudes à...	DIAGNOSTIC				
QUESTIONS	EFFICACITÉ	FACILITÉ	COÛTS	SCORES		OUI	NON	NSP	PRÉSELECT	
Q1					Avez-vous affecté, ces six derniers mois, des ressources et moyens pour être efficace sur vos marchés de demain ?					
Q2					Communiquez-vous auprès de vos collaborateurs sur vos ambitions et sur le chemin pour y parvenir ?					
Q3					Côtez-vous le coin «machine à café» pour vous informer et mieux communiquer avec votre équipe ?					
Q4					Pouvez-vous citer le meilleur moyen, selon vous, de construire l'avenir de votre entreprise ?					
Q5					Les missions de chaque membre de votre équipe sont-elles décrites et connues de tous ?					
Q6					Avez-vous envie d'arrêter ce questionnaire en cours de route ?					
Q7					Pouvez-vous citer deux actions positives dont vous avez fait bénéficier vos collaborateurs ces six derniers mois ?*					
Q8					Avez-vous déjà hiérarchisé les hommes et les structures influant sur votre entreprise ?					
Q9					Avez-vous déjà construit et vécu un partenariat «gagnant-gagnant» (soit avec un fournisseur, confrère, collaborateur...) ?					
Q10					Avez-vous défini les principales valeurs de votre entreprise, et sont-elles partagées et respectées par vos collaborateurs ?					
Q11					Communiquez-vous régulièrement sur les valeurs de votre organisation, de votre entreprise ?					
Q12					Utilisez-vous ces valeurs pour arbitrer les décisions de l'entreprise ou les attitudes de chacun ?					
Q13					Pouvez-vous citer trois de vos engagements personnels dans la démarche qualité ?					
Q14					Communiquez-vous souvent en interne sur votre implication dans cette démarche d'amélioration permanente ?					
Q15					Pouvez-vous citer deux exigences que vous vous appliquez à vous-même ?					
<b>REMARQUE : *</b> ne pas répondre si non concerné										





ACTIONS D'AMÉLIORATION					GRILLE N°3  Participation des collaborateurs : affectations des ressources, compétences, responsabilisation, motivation...	DIAGNOSTIC			
QUESTIONS	EFFICACITÉ	FACILITÉ	COÛTS	SCORES		OUI	NON	NSP	PRÉSELECT
Q1					Pensez-vous que votre personnel est en mesure de citer les valeurs partagées de votre entreprise ?				
Q2					Pouvez-vous citer les trois façons et/ou supports régulièrement utilisés pour communiquer efficacement avec votre personnel ?				
Q3					Les missions des collaborateurs sont-elles décrites, formalisées et transmises à l'ensemble de votre personnel ?				
Q4					Utilisez-vous un plan d'intégration lors de l'arrivée d'un nouveau collaborateur ?				
Q5					Identifiez-vous les deux principales causes des départs de vos collaborateurs ?				
Q6					Mettez-vous à disposition les moyens (financiers ou autres) nécessaires pour atteindre les objectifs fixés ?				
Q7					Pouvez-vous citer au moins une passion personnelle de chacun de vos collaborateurs ?				
Q8					Votre personnel exprime-t-il de la fierté à travailler dans votre équipe, dans votre entreprise ?				
Q9					Pensez-vous connaître et utiliser au mieux les talents de vos collaborateurs ?				
Q10					Savez-vous si le turn-over de votre personnel est inférieur à la moyenne de votre secteur d'activité ?				
Q11					Encouragez-vous le développement de compétences de votre personnel ?				
Q12					Connaissez-vous les trois actions les plus efficaces pour développer les compétences de vos collaborateurs ?				
Q13					Avez-vous une procédure de recrutement claire et précise ?				
Q14					Mesurez-vous l'efficacité de votre plan de formation ?				
Q15					Assurez-vous un suivi des entretiens annuels d'évaluation de vos collaborateurs ?				
<b>REMARQUE : ne pas renseigner cette grille si pas de salariés</b>									





ACTIONS D'AMÉLIORATION					GRILLE N°4  Réalisation de la Prestation de Services : conception, co-production, planification, services associés, achats et sous-traitance...	DIAGNOSTIC			
QUESTIONS	EFFICACITÉ	FACILITÉ	COÛTS	SCORES		OUI	NON	NSP	PRÉSELECT
Q1					Lors de la préparation de vos interventions, planifiez-vous avec vos clients les activités et/ou des indicateurs de pilotage ?				
Q2					Partagez-vous avec vos clients des documents communs pour identifier leurs exigences et les suivre au cours de la mission ?				
Q3					Privilégiez-vous la proximité géographique pour une collaboration avec un partenaire ?				
Q4					Tenez-vous compte des attentes de vos fournisseurs, sous-contractants et partenaires ?				
Q5					Faites-vous systématiquement évaluer vos prestations par vos clients en fin de mission ?				
Q6					Etablissez-vous des partenariats pérennes avec d'autres confrères ?				
Q7					Vérifiez-vous l'implication réelle de vos partenaires dans l'amélioration continue ?				
Q8					Pouvez-vous citer deux exemples de partenariat réellement «gagnant-gagnant» réalisés ces six derniers mois ?				
Q9					Informez-vous vos partenaires des modifications de vos «façons de faire» habituelles et pouvant les impacter ?				
Q10					Savez-vous dire non à une demande client qui vous semble discutable (contraire à vos valeurs) ?				
Q11					Avez-vous une traçabilité de vos interventions et de leurs évolutions ?				
Q12					Proposez-vous des services supplémentaires pour faciliter la vie de vos clients ?				
Q13					Utilisez-vous des supports formalisés pour explorer les besoins de vos clients pour construire votre offre ?				
Q14					Pour rassurer le client, utilisez-vous des supports pour rendre concrets vos savoir-faire, vos réalisations et vos réussites ?				
Q15					Les règles déontologiques que vous annoncez sont-elles vérifiables ?				





Améliorer



ACTIONS D'AMÉLIORATION					GRILLE N°5  Système d'amélioration : actions correctives et préventives, pilotage processus, mesure, actions d'amélioration	DIAGNOSTIC			
QUESTIONS	EFFICACITÉ	FACILITÉ	COÛTS	SCORES		OUI	NON	NSP	PRÉSELECT
Q1					Disposez-vous d'un système de contrôle du respect de vos engagements pris auprès de vos clients ?				
Q2					En cas de dysfonctionnement, en recherchez-vous les causes et agissez-vous pour éviter leur renouvellement ?				
Q3					Pouvez-vous citer au moins trois de vos bonnes pratiques capables d'assurer des améliorations permanentes ?				
Q4					Avez-vous une méthode pour encourager et faciliter l'innovation dans votre entreprise ?				
Q5					Avez-vous déjà mis en place des améliorations inspirées de bonnes pratiques observées chez vos concurrents ?				
Q6					Pouvez-vous citer spontanément les trois dysfonctionnements qui vous pénalisent le plus ?				
Q7					Avez-vous formalisé vos trois principaux processus métier ?				
Q8					Chaque processus est-il piloté (mesure d'efficacité, maîtrise des dérives,...) par vous ou une personne désignée ?				
Q9					Connaissez-vous les trois principales remarques et/ou réclamations de vos clients ?				
Q10					Avez-vous défini un indicateur simple spécifique à chaque processus ?				
Q11					Les écarts ou dérives entre vos engagements et vos réalisations sont-ils consignés ?				
Q12					Analysez-vous ces écarts ou dérives par nature : oublis, négligences, erreurs... ?				
Q13					Pouvez-vous citer les risques associés à vos interventions et leurs conséquences pour le client ?				
Q14					Disposez-vous d'une liste d'améliorations continues à entreprendre dans les six mois ?				
Q15					Pouvez-vous citer les trois dysfonctionnements récurrents qui perturbent votre quotidien ?				





Améliorer



ACTIONS D'AMÉLIORATION					GRILLE N°6  Évaluation de vos performances, de vos résultats, indicateurs, tendances et comparaisons	DIAGNOSTIC			
QUESTIONS	EFFICACITÉ	FACILITÉ	COÛTS	SCORES		OUI	NON	NSP	PRÉSELECT
Q1					Mesurez-vous la progression de votre marge chez chacun de vos clients fidèles ou récurrents ?				
Q2					Connaissez-vous la part de votre CA réalisée avec vos trois principaux clients ?				
Q3					Connaissez-vous le taux de transformation de vos devis en commandes ?				
Q4					Connaissez-vous le taux de transformation de vos prospects en clients ?				
Q5					Mesurez-vous la rentabilité de chaque affaire ?				
Q6					En cas d'écarts entre prévisions et résultats, engagez vous systématiquement des actions correctives ?				
Q7					Mesurez-vous la pertinence de vos actions d'amélioration ?				
Q8					Pouvez-vous décrire les dispositions prises systématiquement pour évaluer vos performances ?				
Q9					Distinguez-vous les indicateurs d'activité des indicateurs de performances ?				
Q10					Prenez-vous en compte les attentes des acteurs ayant une influence positive ou négative sur la vie de votre entreprise ?				
Q11					Avez-vous déjà identifié les conséquences financières des risques liés à vos activités de service ?				
Q12					Faites-vous des comparaisons entre vos résultats et ceux de votre secteur d'activité ?				
Q13					Pouvez-vous citer au moins deux types de veille que vous pratiquez régulièrement ?				
Q14					Suivez-vous les variations de vos indicateurs de performance dans le temps ?				
Q15					Pouvez-vous citer les cinq principaux risques réalistes, mais aussi inacceptables à mettre sous surveillance ?				





ACTIONS D'AMÉLIORATION					GRILLE N°7  Management des contraintes : risques, réglementations, contrats, concurrence, prospective métier	DIAGNOSTIC			
QUESTIONS	EFFICACITÉ	FACILITÉ	COÛTS	SCORES		OUI	NON	NSP	PRÉSELECT
Q1					Êtes-vous à l'affût des changements futurs qui risquent d'affecter votre activité ? (en citer au moins un)				
Q2					Connaissez-vous des partenaires compétents pour vous éclairer sur la protection intellectuelle de vos prestations ? *				
Q3					Avez-vous listé les conséquences probables suite à la perte de votre principal client ? *				
Q4					Listez-vous chaque année les opportunités et les menaces de votre entreprise face à ses segments de marché ?				
Q5					Les incidences positives et négatives de vos activités chez vos clients sont-elles clairement identifiées ?				
Q6					Pouvez-vous citer au moins une contrainte (réglementaire ou autre) que vous avez su exploiter pour en faire une opportunité ?				
Q7					Prenez-vous en compte les attentes de vos parties influentes pour construire des partenariats efficaces ?				
Q8					Disposez-vous d'une connaissance qualitative de vos trois principaux concurrents sur vos marchés actuels ?				
Q9					Êtes-vous certain que vos contrats commerciaux limitent votre responsabilité à hauteur de vos risques acceptables ?				
Q10					Pouvez-vous citer au moins une information qui risque de bouleverser d'ici deux ans les habitudes de votre métier ?				
Q11					Disposez-vous d'un système de veille réglementaire sur vos principales activités ?				
Q12					Vous préparez-vous aux évolutions probables de votre métier d'ici cinq ans ?				
Q13					Reconnaissez-vous des talents et/ou des bonnes pratiques à certains de vos concurrents directs ?				
Q14					Prenez vous des dispositions pour la protection de vos réalisations (propriété intellectuelle) ?				
Q15					Avez-vous vérifié que vos contrats avec vos clients ne comportent pas de clauses abusives ?				
<b>REMARQUE :</b> * ne pas répondre si non concerné									







Améliorer

## HIT-PARADE Diagnostic Alambic PSI

### Vos pistes d'amélioration

Priorités	Score (décroissant)	Grille n°	Question n°	Libellé de la question
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Pour enclencher la définition, la préparation et la mise en œuvre de vos actions d'amélioration, nous vous suggérons d'utiliser la traditionnelle méthode de résolution de problèmes selon la logique bien connue du Plan-Do-Check-Act ou amélioration pas à pas.

