



Paris, le 5 novembre 2014

Avis d'expert croisé : L'excellence opérationnelle, un état d'esprit pour gagner en compétitivité

Dans un contexte mondial fortement concurrentiel, il existe des process qualité simples concourant à l'excellence des produits, des services ou des pratiques managériales qui permettent à une structure de gagner en compétitivité. En ce sens, Pascal FAURE, Directeur Général de la DGE (Direction Générale des Entreprises) et Etienne CASAL, membre du conseil d'administration de l'AFQP (Association France Qualité Performance) expliquent comment la qualité peut aider les entreprises françaises à rester compétitives.

Une prise de conscience nécessaire



Au sens générique du terme, la qualité représente l'excellence des produits et des services permettant de satisfaire le client. Elle prend également en compte la performance des processus et le perfectionnement de l'organisation, comme par exemple les pratiques managériales et les modes de coopération. **« Ce qu'il faut, c'est satisfaire l'ensemble des parties prenantes, car on pense en premier lieu à la relation client en omettant de mettre au même niveau d'implication les collaborateurs »**, souligne Etienne Casal de l'AFQP.

Les démarches qualité sont trop souvent perçues par les chefs d'entreprises comme étant des démarches coûteuses et chronophages générant une multitude de documents et peu adaptées aux besoins de réactivité et de flexibilité auxquels leurs organisations doivent répondre. **« Qualité rime avec performance, elle doit constituer le maître mot pour toute entreprise aspirant à développer l'innovation de ses produits ou services pour rester compétitive »**, explique Pascal Faure de la DGE.

Une mobilisation à tous les niveaux

Depuis de nombreuses années, le Ministère de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique soutient les plans de déploiement opérationnel des méthodes de performance industrielle, comme par exemple le Plan Qualité et Performance en 2010, qui avait pour but d'aider les PME

(environ 2500) à améliorer leur compétitivité à travers la maîtrise des démarches d'amélioration continue. Aujourd'hui encore, différentes opérations sont soutenues au niveau national et régional, avec notamment le développement d'ateliers écoles, comme l'INEXO (l'institut de l'excellence opérationnelle).

« Grâce à ce fonds, des actions collectives régionales ont pu être mises en place pour accompagner les entreprises dans leurs démarches de qualité et d'excellence opérationnelle », précise Pascal FAURE de la DGE.

L'évaluation de la politique publique en matière de qualité industrielle réalisée par la Cour des comptes en 2013 a mis en exergue des axes d'amélioration comme, par exemple, l'amélioration de la coordination entre les acteurs de la qualité, qui se doivent de travailler de manière collégiale en passant par le développement des réseaux régionaux de qualité. **« Il faut remettre à niveau la coordination entre pouvoirs publics et instances privées »,** souligne Etienne Casal de l'AFQP. **« Il y a un besoin de renforcer les approches qualité, de les mettre en avant pour faire de la qualité un vrai levier de différenciation. C'est l'objectif de l'AFQP, en lien avec les acteurs publics et privés »,** poursuit-il. Les méthodes qualité et de performance industrielle doivent être mieux diffusées dans les différentes filières.

« L'objectif est de faire en sorte que ces dernières définissent des priorités et des actions à mettre en œuvre dans un esprit d'amélioration continue de leur compétitivité. Illustrer par des retours d'expériences les bénéfices pouvant être tirés d'une démarche qualité reste un moyen efficace pour sensibiliser les chefs d'entreprises », conclut Pascal FAURE de la DGE. En effet, selon une étude menée auprès de 600 PME, la majorité des répondants a indiqué que les démarches qualité leur permettaient d'atteindre des gains de performance et plus de 75% de lancer une dynamique d'amélioration continue.



Les grandes entreprises, un moteur pour les PME

Autre axe important à travailler, la coopération entre les grandes entreprises et les PME afin de diffuser des bonnes pratiques et d'aider les PME à la mise en œuvre de ce type de démarches. **« La DGE est impliquée dans l'aéronautique dans une action nationale portée par le GIFAS (Groupement des Industries Françaises Aéronautiques et Spatiales), qui travaille à la création de grappes d'entreprises dans les régions »,** explique Pascal FAURE de la DGE. Une grappe est constituée d'un donneur d'ordre et d'entreprises sous-traitantes qui peuvent, par la suite, intégrer ce programme d'amélioration de leurs démarches opérationnelles, avec pour objectif final d'améliorer l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement. La promotion de l'excellence industrielle dans l'ensemble des filières, constitue l'une des ambitions du programme Usine du futur, un des plans de la Nouvelle France Industrielle.

Les démarches qualité et d'amélioration de la performance industrielle constituent des gisements de productivité et d'innovation permettant aux entreprises de gagner en compétitivité. Afin de diffuser les meilleures pratiques dans ces domaines, la mobilisation de l'ensemble des acteurs des filières de l'industrie et des services est primordiale.

A propos de la DGE :

Sous l'autorité du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, la DGE élabore et met en œuvre les politiques publiques relatives à l'industrie, à l'économie numérique, au tourisme, au commerce, à l'artisanat et aux services. Ses 1300 agents sont mobilisés aux niveaux national et régional à travers les DI(R)ECCTE [directions (régionales) des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi], pour favoriser la création, le développement, l'innovation et la compétitivité des entreprises de toutes tailles, en France et à l'international. La DGE entretient des relations étroites avec les entreprises elles-mêmes et leurs représentants : organisations et fédérations professionnelles, chambres consulaires, réseaux d'accompagnement, etc.

<http://www.entreprises.gouv.fr>

A propos de l'AFQP :

L'AFQP - Association France Qualité Performance - est une association loi 1901 créée en avril 2012, soutenue par le Ministère du Redressement productif. Portail de la Qualité et de la Performance, elle est née du regroupement de 3 entités :

- la FAR/MFQ - Fédération des Associations Régionales de marque MFQ (Mouvement Français pour la Qualité)
- le CNQP - Comité National Qualité Performance
- l'association FQP - France Qualité Publique

Elle a pour vocation de fédérer, animer et coordonner l'ensemble des acteurs français publics et privés traitant de la qualité, des démarches de progrès et des systèmes de management.

www.qualiteperformance.org

Contact presse :

Audrey Da Silva Cardoso

Tél : 01 41 11 35 46

Email : audreyd@oxygen-rp.com