



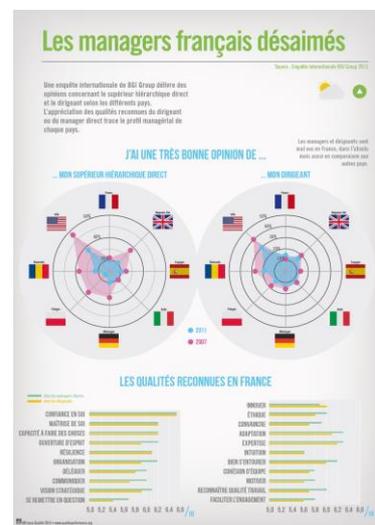
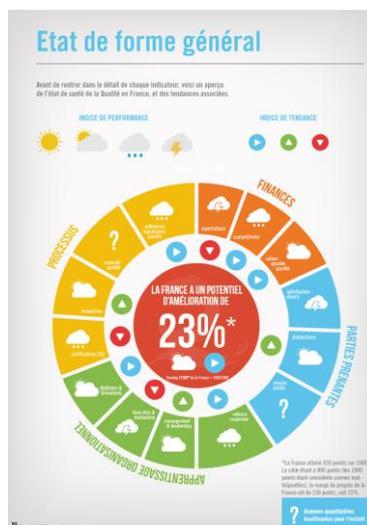
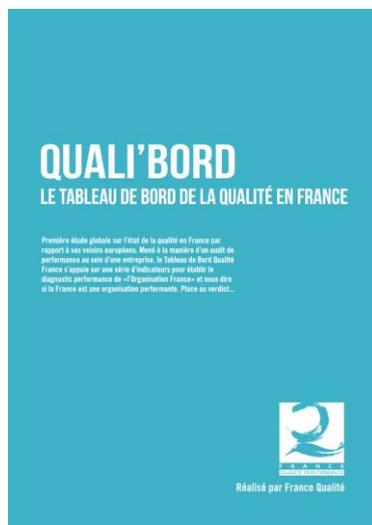
## L'association France Qualité (AFQP) publie Quali'Bord, le 1<sup>er</sup> tableau de bord qualité-diagnostic global de la performance de la France par rapport à ses voisins européens

« La France présente un potentiel d'amélioration de sa performance de 23% »

Paris, le 25 janvier 2017 – Mené à la manière d'un audit en entreprise selon la méthode « Balanced Scorecard », tableau de bord stratégique utilisé par les entreprises les plus performantes, le premier tableau de bord Quali'Bord France recense les 15 indicateurs majeurs de la qualité et de la performance de l'« organisation France » et en établit un diagnostic comparatif inédit en Europe. Son ambition est d'établir un référentiel commun aux différentes parties-prenantes, avec 4 objectifs: fédérer autour de constats objectifs, fournir des clés de lecture, clarifier les champs de progrès de la France et faciliter les prises de décisions adéquates. Conduite par le think tank « Made in Qualité » de l'association France Qualité (AFQP), cette étude ne connaît aujourd'hui aucun équivalent.



Les résultats de cette étude seront présentés et commentés par l'AFQP le 30 janvier 2017, lors de la 1<sup>ère</sup> Journée Française de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle, intégrant par ailleurs la 24<sup>ème</sup> Cérémonie de remise des Prix France Qualité Performance (PFQP) et Excellence Opérationnelle.



Feuilleter Quali'Bord

### 15 indicateurs pour un benchmarking européen inédit

France Qualité a identifié et appréhendé les indicateurs les plus pertinents de ce tableau de bord selon 4 cadrons :

- **Finances** : Part des exportations françaises par rapport à la zone euro, Index global de compétitivité, Valeur ajoutée des démarches qualité...
- **Parties prenantes** : EPSI Rating (indice de satisfaction clients), Nombre de distinctions...
- **Processus** : Nombre de certifications ISO, Indice synthétique de l'innovation, Niveau de maturité des processus, Nombre d'adhésions à des organismes qualité...

- **Apprentissage organisationnel** : Valeurs corporate des entreprises, Indice de management et leadership, Nombre de diplômés et de formations suivies sur la qualité, Bien-être et motivation des salariés...

**Cette batterie de mesures a été complétée par un indicateur commun et transversal : le score selon le référentiel européen de la qualité EFQM®, appliqué de façon inédite non pas à une entreprise mais à un pays.**

Patrick Mongillon, Président de l'AFQP Ile-de-France, pilote du think tank « Made in Qualité » et lauréat du « European Quality Leader » Award 2015 explique la démarche : « *En lançant Quali'Bord, nous souhaitons proposer une image globale et claire de la qualité et de la performance en France pour les acteurs des organisations privées et publiques et mettre à disposition un outil synthétique, exploitable pour cerner des champs de progrès et mesurer les évolutions en matière de qualité et d'excellence opérationnelle. Nous sommes heureux de présenter cette première édition de Quali'Bord France, dont le contenu peut aider à alimenter la réflexion des acteurs, à initier, consolider ou préciser des plans d'amélioration, et in fine à gagner en performance et en qualité au niveau national.* »

## Aperçu des résultats

[L'étude complète compte 12 pages d'infographies](#), voici un extrait de ses résultats.

**Etat de forme général** : La France présente un potentiel général d'amélioration de sa performance de 23%, avec un scoring global de 650/1000 sur l'échelle EFQM®.

**La France 9ème au classement général des pays les plus performants d'Europe.** Elle est au pied du podium sur les partenariats & ressources et résultats personnel, illustration de sa bonne politique sociale. En revanche, elle pêche sur ses résultats commerciaux. Les pays nordiques se retrouvent souvent en tête avec des scores frôlant les 100%.

**Des exportations en berne** : La France pèse 3% des exportations mondiales et 12% de celles de la zone euro. Même si un léger mieux est à constater ces 5 dernières années, la France reste un élève bien moyen avec non seulement un solde d'échanges extérieurs négatif, mais également une tendance à la baisse, alors que ses voisins affichent une tendance inverse (Allemagne, Italie, Espagne).

**Une compétitivité à maintenir** : Globalement, la France est le 22ème pays le plus compétitif sur 140 alors qu'elle occupait la 15ème place du classement en 2010. La réglementation du travail apparaît comme le frein majeur à la compétitivité du pays. En Allemagne, 4ème au classement, le premier frein est la complexité des taxes. Au Japon, 6ème, c'est leur taux.

**Le duo qualité/environnement, ça rapporte** : En France, l'application simultanée des normes de management ISO 9001-qualité et ISO 14001-environnement permet d'obtenir des bénéfices financiers indéniables (+16% de chiffre d'affaires, +21% de profit, +21% d'EBE), supérieurs à ceux associés à la mise en œuvre d'un seul standard. Le Prix EFQM® se révèle par ailleurs indissociable d'un impact fort sur les résultats économiques (+77% de ventes).

**Les certifications ISO en France** : On constate une légère baisse du nombre de certifications ISO 9001 au cours des 5 dernières années, après une nette augmentation en 2010. En 2015, le pays occupe la 5ème place européenne et la 9ème mondiale, cependant loin derrière l'Allemagne qui détient presque le double de certificats, ou encore l'Italie (x4 fois +).

**La France innove de plus en plus** : Elle occupe désormais la 11ème place en Europe (-1) en termes d'innovation, et se trouve au-dessus de la moyenne européenne, selon l'Innovation Union Scoreboard. Elle fait ainsi encore partie des « puissants innovateurs », appelés aussi les « suiveurs ». Son niveau de performance au sein de l'UE présente un pic supérieur de 9% à la moyenne en 2015.

**Les managers français « désaimés »** : Les managers et dirigeants sont plutôt... « mal vus » en France, dans l'absolu mais aussi en comparaison de la perception propre à d'autres pays.

**Pour interviewer France Qualité, merci de contacter le service de presse.**

## Rendez-vous le 30 janvier 2017

La Journée Française de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle se déroulera de 9h00 à 15h00, au Ministère de l'Economie et des Finances à Bercy (conférences/ateliers), puis de 16h00 à 19h00 au MEDEF pour la Cérémonie de remise des Prix France Qualité Performance et Prix Excellence Opérationnelle.

### **Contact presse :**

*Nouvelles Graines*

Clémence Rebours

06 60 57 76 43

[c.rebours@nouvelles-graines.com](mailto:c.rebours@nouvelles-graines.com)

**A propos de France Qualité** - L'Association France Qualité Performance (AFQP), dite France Qualité, rassemble 1 500 acteurs, publics et privés, présents dans l'ensemble des régions du pays. Petites et moyennes entreprises, grands groupes, administrations, collectivités, mais aussi enseignants, experts, étudiants... tous les adhérents de l'association contribuent au déploiement, au développement de la Qualité - s'entendant comme le tronc commun des différentes démarches de progrès et de gestion des risques. [www.qualiteperformance.org](http://www.qualiteperformance.org)