



L'Oréal remporte le Prix Excellence Opérationnelle dans la catégorie Grandes Entreprises, lors de la 24^{ème} Cérémonie des Prix Nationaux de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle

L'ORÉAL *Le « programme intégré » mis en place par L'Oréal et les « Managers de l'Amélioration de la Performance » de ses usines accompagne la performance du Groupe*

Paris, le 31 janvier 2017 – Organisée par France Qualité (AFQP), la Direction générale des entreprises (DGE) sous le haut patronage du Ministère de l'Economie et des Finances et le MEDEF, la 24^{ème} Cérémonie de remise des Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle (ex-PFQP) s'est tenue hier soir à Paris. Elle a récompensé 10 entreprises, institutions, étudiants et auteur d'ouvrage pour leurs démarches/analyse de management par la qualité et d'excellence opérationnelle au service de la performance.

Parmi ces 10 lauréats nationaux, L'Oréal remporte le Prix Excellence Opérationnelle dans la catégorie **Grandes Entreprises**. Ce prix, remis pour la première fois en 2017, a été créé par le MEDEF et France Qualité afin de favoriser le déploiement de la démarche d'excellence opérationnelle, levier majeur de la compétitivité hors coût d'une entreprise. Ce prix a pour objectif d'honorer et de valoriser des entreprises ou collectivités publiques de toutes tailles qui l'ont déjà engagée, et de sensibiliser celles qui ne la connaissent pas encore.



La problématique

Dans un marché de la beauté dynamique en constante évolution et des attentes grandissantes de la part des consommateurs, L'Oréal, **industriel de la beauté**, a décidé d'optimiser ses outils de production et ses systèmes de management pour accompagner la croissance du groupe avec un niveau de production optimal et adapté. L'objectif est de **gagner en agilité et en performance avec toujours comme priorité, l'excellence en matière de qualité et de sécurité de ses produits à travers le monde, quel que soit le produit mis sur le marché.**

C'est dans ce contexte d'évolution rapide que L'Oréal met en œuvre depuis des années sa stratégie unique d'universalisation - offrir une beauté sur mesure, dans la compréhension fine et le respect des différences locales des consommateurs, de leurs envies et des traditions - pour répondre aux aspirations de chacun aux quatre coins de la planète. Cette stratégie repose notamment sur la puissance d'innovation des marques du

groupe, qui lancent plus de 20% de nouveaux produits par an, ce qui nécessite également **flexibilité et réactivité de la part des sites de production**.

La démarche

L'Oréal a déployé mondialement son **Système d'Excellence Opérationnelle** depuis 2008/2009 dans ses 44 usines à travers le monde. C'est un **programme d'amélioration continue** qui repose sur l'implication de tous les collaborateurs sur site dans des domaines techniques et technologiques relatifs à la sécurité, la qualité, l'ergonomie, l'impact environnemental, la réduction des pertes, la capacité de production, tout en améliorant les coûts. **L'originalité de la démarche adoptée par L'Oréal, c'est d'avoir pensé et déployé le programme de manière intégrée : Qualité, Sécurité, Environnement, Performance sont traités ensemble.**

C'est aussi une **aventure humaine** : ce sont des experts engagés, avec un haut niveau d'exigence et d'éthique qui garantissent au quotidien l'excellence dans l'ensemble de ces domaines.

Le succès de la démarche d'Excellence Opérationnelle résulte notamment :

- du passage d'une organisation de la production en silos (qualité, production, sécurité, environnement, supply) à une **approche cross-fonctionnelle** traitant simultanément les enjeux de performance, de qualité, de sécurité, d'ergonomie, de pertes et d'environnement. La **nomination d'un Manager de l'Amélioration de la Performance dans chaque usine** témoigne de cette nouvelle approche.
- de la **mise en place d'un Système de Management de l'Excellence Opérationnelle appelé EOS**, pour collecter, diffuser et communiquer sur les standards et les bonnes pratiques à toutes les usines dans le monde
- de l'**Alignement mondial des Indicateurs de performance et des ressources** pour un meilleur pilotage

Le résultat

Le programme d'Excellence Opérationnelle a contribué à faire de **L'Oréal un industriel de haute technologie** – robotisation, automatisation, cobotique – et flexible selon les enjeux des marchés et les besoins des consommateurs. Grâce à cette démarche d'amélioration continue, L'Oréal est aujourd'hui prêt à **accélérer sa transition vers l'industrie 4.0**.

L'Oréal a amélioré sa performance globale et a apporté aux consommateurs des solutions agiles et adaptées aux besoins des marchés. La **capacité de production a augmenté avec une empreinte industrielle stable depuis plusieurs années**.

En 5 ans, la qualité perçue par les consommateurs s'est améliorée, mesurée par un **faible nombre de réclamations consommateurs par million d'unités vendues (52 réclamations par million de produits à fin 2015)**.

En matière de sécurité, l'environnement de travail dans nos sites de production est un **engagement quotidien avec d'excellents résultats (Taux de Fréquence Conventionnelle 1,2 en 2015)**.

En 2016, L'Oréal a été récompensé par le CDP¹ avec le meilleur score – la note « A » - et reconnu leader mondial dans la lutte contre le changement climatique et la gestion durable de l'eau.

Les résultats 2015 obtenus par les usines et centrales (-56% de génération de CO₂, -45% de consommation d'eau et -31% de génération de déchets entre 2005 et 2015) démontrent à nouveau **la capacité de L'Oréal à découpler la croissance de la production (+26% entre 2005 et 2015) de son impact environnemental**.

Citations

Le Jury du Prix Qualité Excellence Opérationnelle : « *La démarche de L'Oréal témoigne d'une belle appropriation terrain : l'ensemble des fondamentaux y sont présents de manière vraiment cohérente, dépassant la performance pour intégrer la sécurité, l'environnement, la qualité et pour s'adapter à chaque particularité. Le fort engagement des équipes managériales sur le terrain et l'implication des opérateurs à appliquer tant ces indicateurs témoignent de sa pertinence.* »

Eric Wolff, Directeur Groupe L'Oréal de la Qualité & Environnement, Hygiène, Sécurité : « *C'est une grande fierté pour L'Oréal de recevoir ce prix qui récompense l'efficacité de notre démarche d'Excellence Opérationnelle, une démarche d'amélioration continue et intégrée. Nos équipes s'engagent au quotidien à garantir aux consommateurs la Qualité et la Sécurité de nos produits, à optimiser notre outil industriel tout en préservant l'environnement. L'Oréal est ainsi un industriel de la beauté de haute technologie, performant et agile qui s'adapte en permanence aux besoins des consommateurs.* »

Activité : 1^{er} groupe cosmétique mondial, avec un portefeuille de 32 marques internationales. Notre mission : la beauté pour tous.

Localisation : Présent dans 140 pays

Effectif : 82 900 collaborateurs (en 2015)

CA : 25,3 Mds d'euros (en 2015)

Cliquez sur ces liens :

- [Dossier de presse pour davantage d'informations concernant les Prix et les autres lauréats](#)
- [Visuels HD des lauréats et de la cérémonie \(ajoutés au fur et à mesure\)](#)

Contact presse PFQP :

Nouvelles Graines

Clémence Rebours

06 60 57 76 43

c.rebours@nouvelles-graines.com

A propos des Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle – Créés en 1992 sous le nom « Prix Qualité Performance », les « Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle » - renommés ainsi en 2017 - sont organisés par l'Association France Qualité Performance (AFQP, dite France Qualité), la Direction Générale des Entreprises (DGE), sous le haut patronage du Ministère de l'Economie et des Finances et - depuis 2017 - le MEDEF, ils récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour leurs démarches/analyse de management par la qualité et d'excellence opérationnelle au service de la performance. www.qualiteperformance.org/prix-qualite/prix-france-qualite-performance/qu-est-ce-que-le-pfqp

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

A propos de la DGE - Sous l'autorité du Ministre de l'Economie et des Finances, 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 1 300 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. www.entreprises.gouv.fr

A propos du MEDEF - Le MEDEF, premier réseau d'entrepreneurs de France, défend et fait valoir les intérêts des entreprises auprès de l'ensemble des décideurs et promeut l'esprit d'entreprendre et de conquête dans un monde en transformation. Le Medef dialogue avec l'ensemble des acteurs de la société civile et met au cœur de son action la création d'emplois et la croissance de l'économie. www.medef.com