



Guilbert Express (Val de Marne) remporte le Prix Excellence Opérationnelle dans la catégorie PME/PMI, lors de la 24^{ème} Cérémonie des Prix Nationaux de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle



Fabricant d'appareils de soudure et outils chauffants depuis 1905, Guilbert Express se base sur le management visuel à l'aide de tableaux affichés dans tous les services pour améliorer son taux de service et ainsi développer ses 3 axes stratégiques : innovation, compétitivité, développement à l'export.

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'entreprise du Val de Marne Guilbert Express remporte le Prix Excellence Opérationnelle dans la catégorie PME/PMI. 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.



Entreprise familiale française centenaire, Guilbert Express conçoit, fabrique et commercialise des appareils de soudure et des outils chauffants destinés aux professionnels du bâtiment et des travaux publics (étanchéité, couverture, plomberie-chauffage), de la logistique et de l'élevage. **C'est dans un marché qui connaît de nombreuses mutations, notamment technologiques, que l'entreprise a choisi la voie de l'innovation, du développement à l'international et de la compétitivité pour assurer son développement et sa pérennité.**

La démarche

Depuis 2002, la société Guilbert Express s'est lancée successivement dans une démarche de **management de la qualité avec l'ISO 9001, d'amélioration continue avec le lean manufacturing** et de **culture de l'excellence opérationnelle avec l'EFQM.**

L'ensemble du personnel de l'entreprise a été impliqué et associé à chaque étape par l'intermédiaire d'actions de formation et de participation à de nombreux chantiers d'amélioration. Cela a eu pour résultat le développement d'une culture de l'excellence opérationnelle propre à l'entreprise, synthèse de ses longues années d'expérience et des bonnes pratiques piochées dans chacun des référentiels approchés.

Le leadership déployé au sein de l'entreprise a permis un management agile et responsabilisant pour l'ensemble des équipes.

Le résultat

A ce jour Guilbert Express dispose d'une **cartographie contenant 8 processus internes.** Les principaux processus opérationnels sont pris en charge par des équipes multidisciplinaires, autonomes dans la gestion de leurs activités. **Les fonctions production, logistique et service clients se réunissent quotidiennement 15 minutes autour de leurs tableaux de résultats affichés sur le lieu de production/logistique permettant à chacun de les consulter.** Ce point a pour objectif de mesurer les performances de la veille et de planifier les actions à mener pour la journée qui débute afin d'assurer un service sans faute à nos clients.

En 3 années, le taux de service a atteint plus de 95% (50% en 2010), le taux de non conformités des livraisons est inférieur à 5000ppm (9000 ppm en 2010) et les coûts de non qualité représentent moins de 0,2% du chiffre d'affaires (1% en 2010).

Enfin, les enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients à l'occasion des 15 salons sur lesquels nous exposons tous les ans, ont permis de mettre en évidence **un taux de fidélisation élevé, particulièrement sur le marché international avec un Net Promoter Score de 33%. Entre 2013 « et 2016, Guilbert Express a d'ailleurs effectué une progression de 30% à l'export.**

Citations

Le Jury du Prix Qualité Excellence Opérationnelle : *« Chez Guilbert Express, ce sont les opérationnels de la fabrication et les employés des fonctions support qui savent vous parler de leur démarche de manière simple et factuelle : signe que l'excellence opérationnelle est vécue au quotidien, au-delà de la démarche ISO 9001. L'exemple de Guilbert Express illustre également l'impact des démarches qualité sur le développement à l'export, auxquelles les marchés internationaux sont particulièrement sensibles.*

Philippe Guilbert, Directeur Général de Guilbert Express : *« C'est une immense joie et une grande fierté pour l'ensemble des équipes de Guilbert Express de recevoir ce premier Prix de L'Excellence Opérationnelle. Ce prix est une reconnaissance du travail réalisé depuis de nombreuses années grâce à l'implication de plusieurs générations de collaborateurs pour faire de Guilbert Express une entreprise qui défend les valeurs du travail bien pensé et bien fait. C'est également un encouragement à poursuivre notre quête vers l'excellence opérationnelle et à relever les prochains défis qui s'offrent à nous : développer des solutions innovantes pour nos clients, se déployer largement à l'international et adapter notre organisation à l'ère numérique. En conclusion, j'aimerais citer Léon Guilbert, mon grand-père, qui avait fait sienne la devise suivante dans les années 1920 : 'Le prix s'oublie, la qualité reste'. »*

Activité : Fabricant d'appareils de soudure et outils chauffants, depuis 1905

Localisation : Fontenay-Sous-Bois (Val de Marne)

Effectif : 52 salariés

CA : 15 millions d'euros (2016)

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