



FRANCE  
QUALITÉ  
présente

# QUALI'BORD 2022

## LE TABLEAU DE BORD DE LA QUALITÉ EN FRANCE

En 2018 paraissait pour la première fois (inédit en Europe !) une étude globale sur l'état de la qualité en France par rapport à ses voisins européens et même mondiaux. Inspiré des 4 cadrans d'une Balanced Scorecard, Quali'Bord s'appuie sur 10 indicateurs pour établir le diagnostic performance de l'« Organisation France » et donne le niveau atteint en 2021 pour le pays. Découvrez la quatrième édition de l'étude, riche d'enseignements !

# SOMMAIRE

2- PRÉSENTATION ET MÉTHODE

3- SYNTHÈSE : ÉTAT QUALITÉ DE LA FRANCE / ÉTAT DE FORME GÉNÉRAL

CADRAN FINANCES

5- LA COMPÉTITIVITÉ DURABLE

7- LES EXPORTATIONS

CADRAN PARTIES PRENANTES

8- LE SERVICE PUBLIC

10- LES DISTINCTIONS QUALITÉ

CADRAN PROCESSUS

11- L'INNOVATION EUROPÉENNE

13- LES CERTIFICATIONS ISO

14- LE RÉSEAU QUALITÉ FRANCE

CADRAN APPRENTISSAGE ORGANISATIONNEL

15- L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

18- L'ATTRACTIVITÉ ET LES TALENTS

20- LE NUMÉRIQUE

22- DYNAMIQUE GLOBALE

# Nouvelle édition

Pour sa quatrième édition, le Tableau de Bord Qualité France a été revu en profondeur :

- L'indicateur sur la **compétitivité**, indice WEF-World Economic Forum de nos précédents Quali'Bord, a été changé au profit du GSC (Global Sustainable Competitiveness), basé sur 120 indicateurs issus de sources fiables.
- L'indicateur sur la **maturité digitale** a été remplacé par le DESI-Digital Economy and Society Index, qui permet de suivre les progrès des membres de l'Union Européenne par rapport à la vision 2030, véritable boussole numérique de l'UE.
- L'indicateur **Scoring EFQM®** a été retiré faute d'actualisations régulières.

Chaque indicateur est analysé plus en détail pour une meilleure compréhension de la Qualité France.

Le diagnostic sur l'état de la **Qualité** en France se révèle ainsi plus exhaustif, à l'image de la synthèse ajoutée en page 3.

Découvrez sans plus attendre ce que sont les forces de la France mais aussi ses points faibles, qui doivent nous pousser à l'action, à l'amélioration continue.

Excellente découverte...

## Méthode

Pour donner une vision à 360°, le Tableau de Bord Qualité France s'appuie cette année encore sur l'approche **Balanced Scorecard\*** (Tableau de bord de la performance).

Quali'Bord 2022 comprend **10 indicateurs** répartis sur les **4 cadrans** : **Finances** (dimension économique de la Qualité), **Parties prenantes** (performance obtenue auprès d'acteurs clés), **Processus** (indicateurs clés), **Apprentissage organisationnel** (dimension humaine et maturité).



**FINANCES**



**PARTIES PRENANTES**



**PROCESSUS**



**APPRENTISSAGE ORGANISATIONNEL**

### \*BALANCED SCORECARD ou BSC

Traduit en français par « tableau de bord de la performance » ou « tableau de bord prospectif ». Le terme « balanced » implique que les indicateurs doivent être équilibrés pour que l'organisation soit bien pilotée. Cette méthode, utilisée depuis les années 90 pour piloter une entreprise, vient des USA et se met de plus en plus en place en France.

# SYNTHÈSE

## L'ÉTAT QUALITÉ DE LA FRANCE



### CE QUI VA BIEN...

Le **réseau France Qualité** poursuit inexorablement sa croissance vers les 2 000 adhésions et les distinctions Qualité sont de plus en plus recherchées.

Côté **compétitivité durable**, la France est bien placée en 8<sup>ème</sup> position sur 180 pays, avec une tendance légèrement favorable.

Sur l'index mondial relatif à la **compétitivité et aux talents** (notre capacité à attirer et fidéliser les talents), la France conserve la 19<sup>ème</sup> place sur 133 pays, même si l'attractivité reste un point faible.

Après plusieurs années de baisse, le nombre de **certificats ISO** se stabilise et la France conserve sa 5<sup>ème</sup> place en Europe sur l'ISO 9001.

Globalement, les français sont satisfaits des **services publics** (73 %) même si leur satisfaction est en recul de 3 points. Il convient de noter que l'opinion à l'égard de l'action de l'Etat atteint un score inégalé depuis 2004. Les priorités sont bouleversées et la santé s'ancre comme LA priorité.



### CE QUI VA MOINS BIEN...

Sur le **numérique**, la France est 15<sup>ème</sup> sur les 27 Etats de l'UE, donc bien loin de la tête du classement. Toutefois, des investissements dans plusieurs domaines devraient avoir une incidence significative, s'ils sont mis en œuvre de manière efficace.

Par rapport à celles de ses voisins européens, l'**innovation** française décline, malgré une 10<sup>ème</sup> place au sein de l'UE. Deux domaines et sept indicateurs montrent les raisons de cette baisse.



### CE QUI NE VA PAS DU TOUT...

Malheureusement, la part des **exportations françaises de biens** continue de diminuer pour atteindre 12,6 % en 2021, soit le plus bas niveau enregistré depuis 2000. Ce recul concerne la totalité des produits.

Enfin, last but not least, l'**engagement des collaborateurs** dans les entreprises françaises est au plus bas avec 7 %, très loin du n°1 européen, l'Islande avec 22 %, et encore plus loin des USA, n°1 mondial avec 34 %.

# SYNTHÈSE

## ÉTAT DE FORME GÉNÉRAL

Avant de rentrer dans le détail des indicateurs, voici un aperçu de l'état de santé de la Qualité en France, et des tendances associées depuis l'année ou l'édition précédente.

### INDICE DE PERFORMANCE



### INDICE DE TENDANCE



# CADRAN FINANCES

## LA COMPÉTITIVITÉ DURABLE

L'index GSC (Global Sustainable Competitiveness) mesure la capacité à générer et à maintenir une richesse inclusive sans diminuer la capacité future à maintenir ou à augmenter les niveaux de richesse actuels (180 pays). Il comprend 120 indicateurs issus de sources fiables, regroupés en 5 piliers : capital naturel, efficacité des ressources, capital intellectuel et d'innovation, capital social, gouvernance.



Source : GSC 10<sup>ème</sup> édition - 2021

La France est bien placée sur la compétitivité durable avec une tendance favorable.

GSC VS PIB

Le PIB et les autres mesures sont basés sur des indicateurs financiers et économiques qui ne reflètent pas pleinement l'état actuel. Pour pallier l'absence de mesure intégrale de la compétitivité des nations, le GSC intègre les trois dimensions du développement durable : l'environnement, la société, l'économie.

GSC VS WEF

L'indice du WEF (celui de nos précédents Quali'Bord) repose en grande partie sur une enquête de perception parmi un réseau considérable, ceux que le WEF considère comme des "leaders" - c'est-à-dire des politiciens, des PDG, et ceux qui veulent devenir l'un ou l'autre de ces deux groupes. En outre, les indicateurs utilisés dans l'indice du WEF ne reflètent pas suffisamment la compétitivité.

FRANCE  
8<sup>ÈME</sup>  
SUR 180

### Les 5 piliers



#### CAPITAL NATUREL

Il s'agit de l'environnement naturel donné, y compris la disponibilité des ressources, et le niveau d'épuisement de ces ressources.



#### EFFICACITÉ DES RESSOURCES

C'est l'efficacité de l'utilisation des ressources disponibles comme mesure de la compétitivité opérationnelle dans un monde où les ressources sont limitées.



#### CAPITAL INTELLECTUEL & INNOVATION

C'est la capacité à générer de la richesse et des emplois grâce à l'innovation et aux industries à valeur ajoutée dans les marchés mondialisés.



#### CAPITAL SOCIAL

Il définit la qualité de la santé, la sécurité, la liberté, l'égalité et la satisfaction de la vie dans un pays.



#### GOVERNANCE

Il mesure les performances dans les domaines essentiels de l'État (infrastructure, structure du marché et de l'emploi, corruption, allocation des ressources).

Globalement, le monde n'est pas dans un très bon état, avec un score moyen de 45,3/100 en 2021 (un score idéal d'une société verte, inclusive et circulaire serait de 55!).

L'évolution est faible mais positive pour le capital social et intellectuel, ainsi que pour l'efficacité de la gouvernance. En ce qui concerne le capital naturel, 50 % de tous les indicateurs vont dans le mauvais sens. Le rythme actuel des petits changements positifs dans l'efficacité des ressources est très probablement insuffisant pour éviter une catastrophe climatique. Les scores scandinaves (la Suède est le numéro 1) sont les meilleurs devant ceux de l'Europe occidentale, l'Amérique du Nord et l'Asie du Nord-Est. L'Asie devance l'Europe en matière de capital intellectuel, de capital social et d'efficacité des ressources. L'Afrique et le Moyen-Orient sont les plus faibles en matière de compétitivité durable. Le Japon est 13<sup>ème</sup>, les USA 30<sup>ème</sup>, la Chine 33<sup>ème</sup>, la Russie 50<sup>ème</sup>, et l'Inde à la 135<sup>ème</sup> place.

## TOP 10

- |                     |                       |
|---------------------|-----------------------|
| 1 - SUÈDE (61,2)    | 6 - ISLANDE (59,8)    |
| 2 - FINLANDE (60,7) | 7 - IRLANDE (57,6)    |
| 3 - SUISSE (60,4)   | 8 - FRANCE (56,8)     |
| 4 - DANEMARK (60,2) | 9 - AUTRICHE (56,6)   |
| 5 - NORVÈGE (59,8)  | 10 - ALLEMAGNE (56,6) |

SCORE MOYEN

45,3 / 100

SCORE MOYEN IDÉAL : 55 / 100



### CAPITAL NATUREL

La France est 41<sup>ème</sup> avec 54,2.  
La Suède est 15<sup>ème</sup> avec 60,2.  
La Finlande est 17<sup>ème</sup> avec 59,8.  
La Suisse est 38<sup>ème</sup> avec 55,4.



### EFFICIENCE DES RESSOURCES

La France est 20<sup>ème</sup> avec 57,4.  
La Suède est 18<sup>ème</sup> avec 58,0.  
● La Finlande est 67<sup>ème</sup> avec 50,6.  
● La Suisse est 4<sup>ème</sup> avec 61,8.



### CAPITAL INTELLECTUEL ET D'INNOVATION

La France est 17<sup>ème</sup> avec 58,7.  
● La Suède est 4<sup>ème</sup> avec 67,9.  
La Finlande est 10<sup>ème</sup> avec 64,3.  
La Suisse est 12<sup>ème</sup> avec 62,7.



### CAPITAL SOCIAL

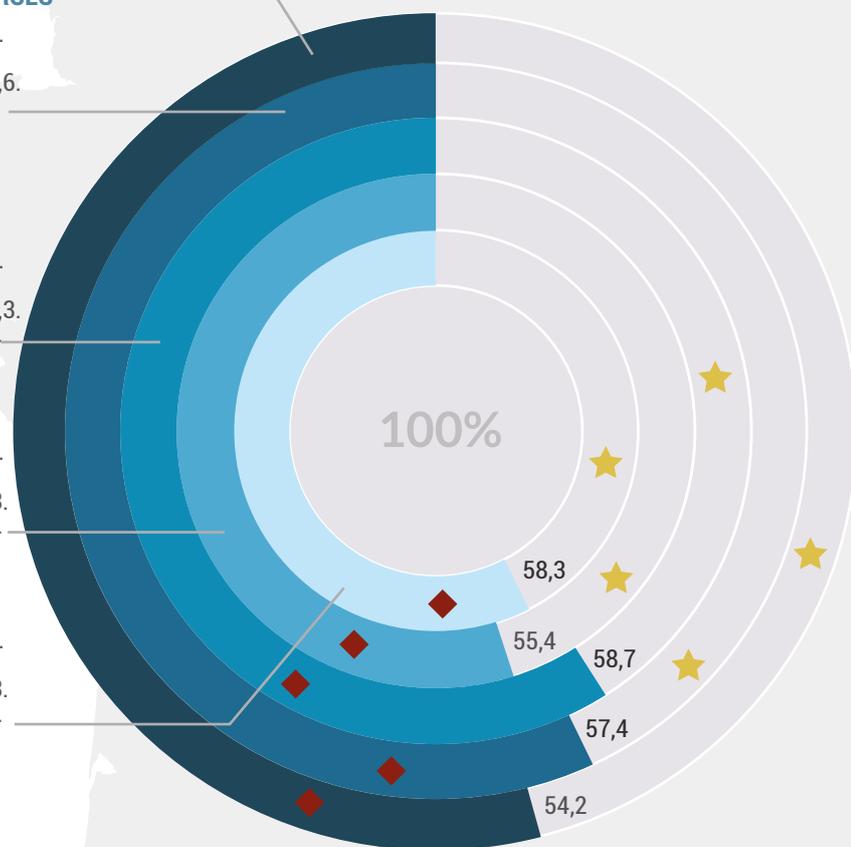
La France est 26<sup>ème</sup> avec 55,4.  
● La Suède est 3<sup>ème</sup> avec 62,4.  
● La Finlande est 4<sup>ème</sup> avec 62,3.  
La Suisse est 12<sup>ème</sup> avec 59,8.



### GOVERNANCE

● La France est 44<sup>ème</sup> avec 58,3.  
La Suède est 49<sup>ème</sup> avec 57,6.  
● La Finlande est 4<sup>ème</sup> avec 66,3.  
La Suisse est 20<sup>ème</sup> avec 62,2.

### FRANCE : LES SCORES PAR PILIER



◆ MOYENNE  
★ MEILLEUR SCORE



FRANCE :  
ÉVOLUTION DE SON SCORE  
*Tendance à la hausse*

# CADRAN FINANCES

## LES EXPORTATIONS

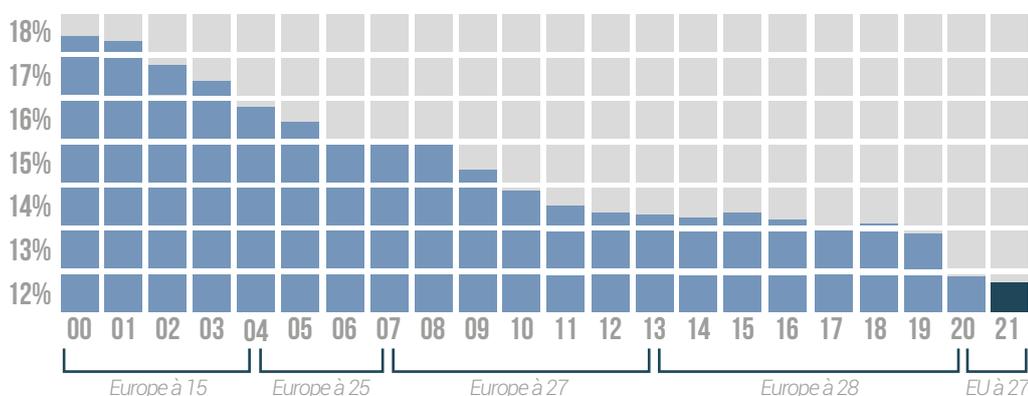
La part des exportations françaises de biens et services dans le total des exportations de biens et services de l'ensemble des pays de la zone euro continue de diminuer, de 14,5 % en 2019 à 13,7 % en 2020, et à 13,6 % en 2021, soit le plus bas niveau enregistré depuis 2000. Cette dégradation est entièrement imputable aux exportations de biens, dont la part de marché française à l'exportation relativement à l'ensemble de la zone euro passe de 13,9 % en 2019 à 12,9 % en 2020 et 12,6 % en 2021.



Source : Rapport Rexecode  
Février 2022

*La compétitivité française continue à se dégrader.*

LA FRANCE PÈSE **2,7 %**  
**12,6 %** DES EXPORTATIONS MONDIALES ET  
DES EXPORTATIONS DE BIENS



### PART DES EXPORTATIONS FRANÇAISES DE BIENS EN VOLUME

(base 2010) dans les exportations de la zone euro. Le recul de la part de marché française à l'exportation de biens concerne la quasi-totalité des produits.

FINANCES

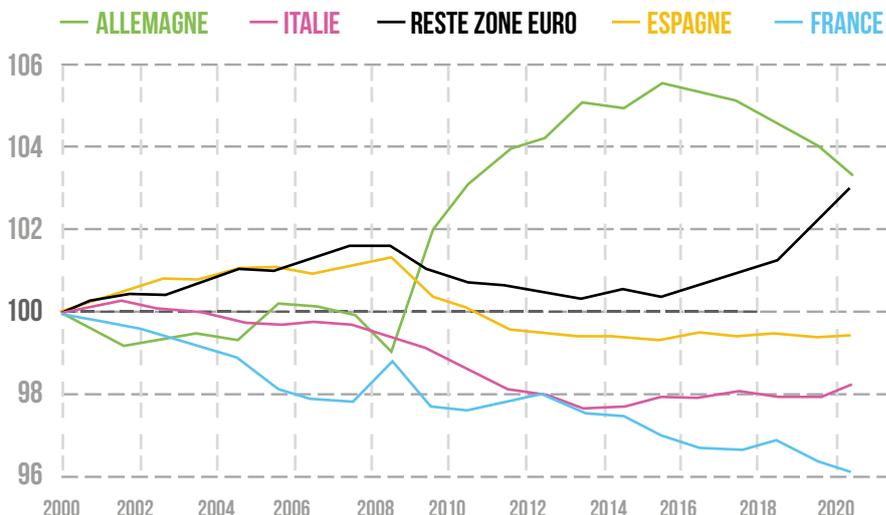
P. 7



*La France loin derrière les autres pays*

### INDICE DE LA PART DE LA VALEUR AJOUTÉE DE L'INDUSTRIE

dans celle de l'ensemble de la zone euro (indice 2000 = 100).



# CADRAN PARTIES PRENANTES

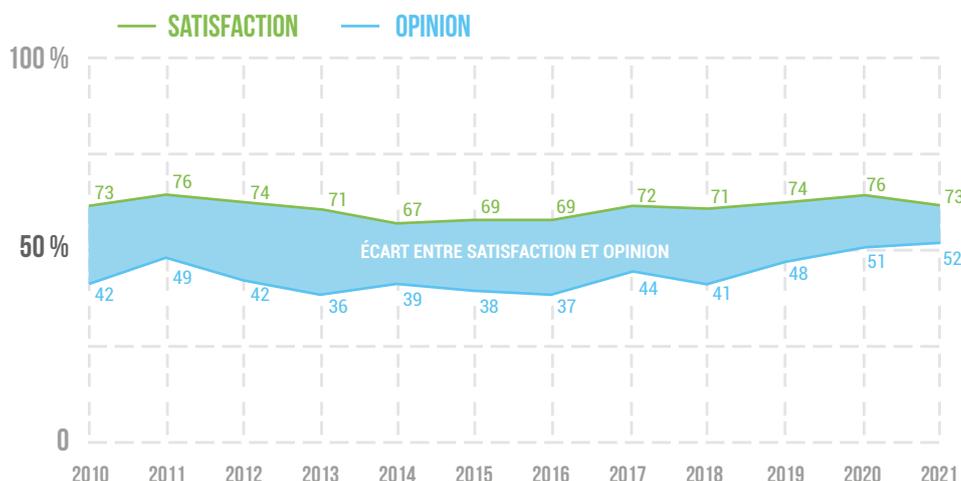
## LE SERVICE PUBLIC

Le baromètre des services publics a été lancé en 2004 par l'Institut Paul Delouvrier. Il mesure l'opinion des Français vis-à-vis des services publics de l'État (leur image) et la satisfaction des usagers qui y ont recours. Les services publics apparaissent comme globalement satisfaisants (73 %) avec un opinion à un niveau jamais atteint (52 %). Les deux tiers des services publics recueillent plus de 70 % de satisfaction. La fiscalité et la collecte des impôts restent en tête du classement (82 % de satisfaction).



Source : Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier 2022

*L'opinion au plus haut, la satisfaction en recul.*

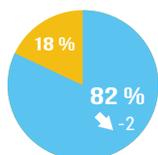


DES USAGERS SATISFAITS À **73%** AVEC **52%** D'OPINIONS POSITIVES

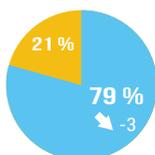
L'opinion globale des Français atteint pour la première fois le score de 52 %, en progression de 1 point par rapport à 2020 (+ 11 % en 3 ans). La satisfaction des usagers est en baisse de 3 points par rapport à 2020 et retrouve son niveau de 2010.

*Des usagers globalement satisfaits*

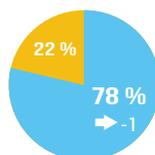
FISCALITÉ & COLLECTE DES IMPÔTS



SANTÉ PUBLIQUE

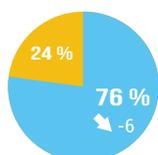


POLICE & GENDARMERIE

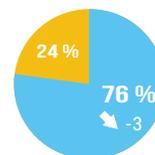


LA SATISFACTION PAR DOMAINE

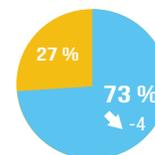
SÉCURITÉ SOCIALE



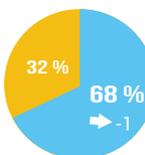
LOGEMENT



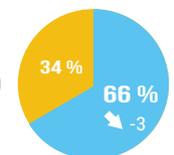
ÉDUCATION NATIONALE



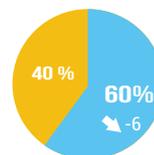
EMPLOI, LUTTE CONTRE LE CHOMAGE



ENVIRONNEMENT



JUSTICE

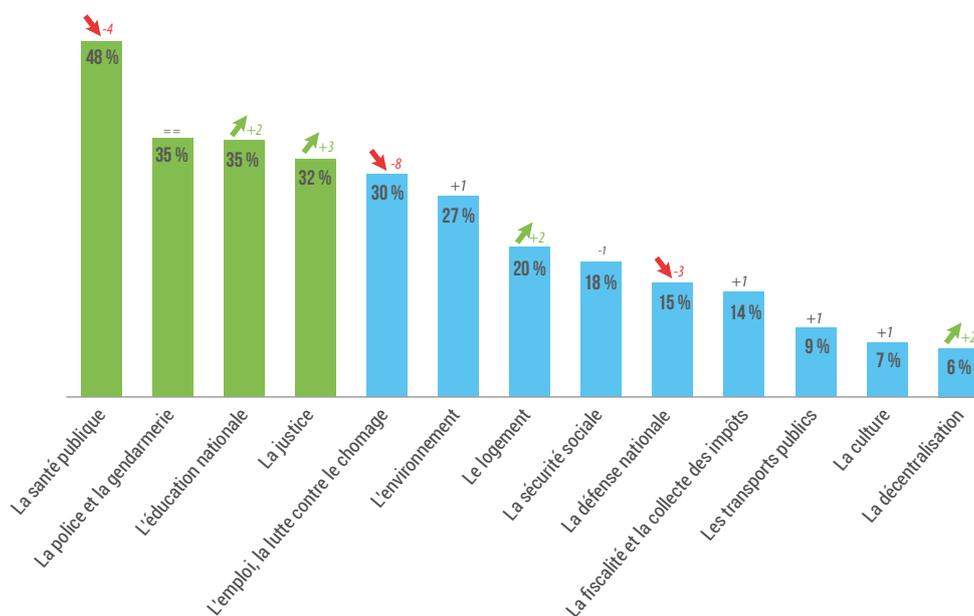


Plutôt satisfait et très satisfait  
Plutôt mécontent et très mécontent

# CADRAN PARTIES PRENANTES

## LE SERVICE PUBLIC

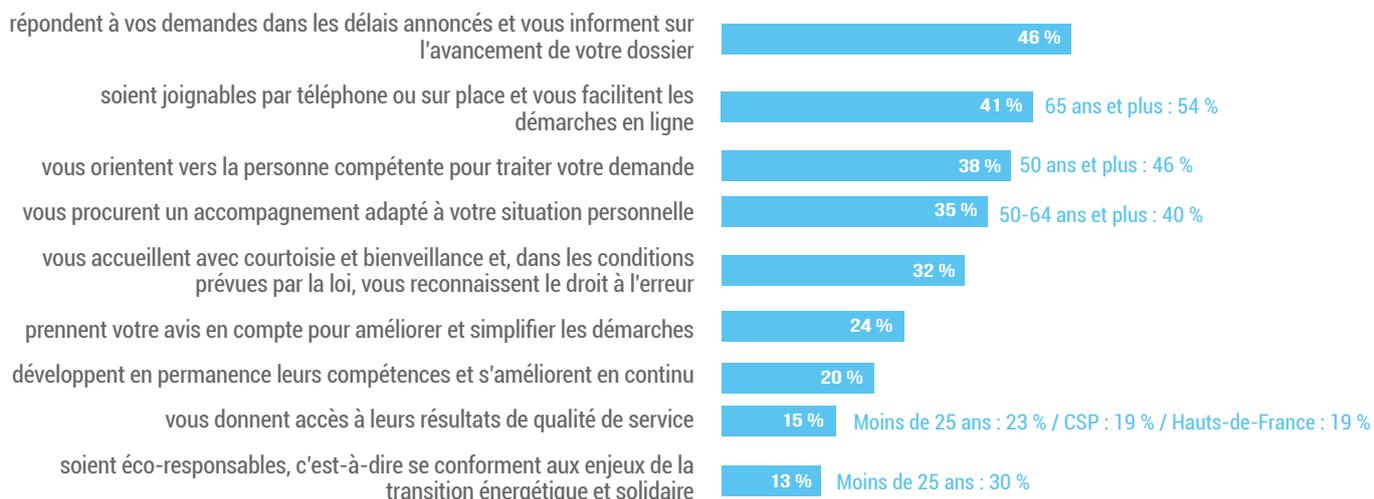
Les priorités des Français bouleversées.



- **La santé publique** est LA priorité des Français et est citée par 48 % d'entre eux (notamment par les plus âgés).
- Pour la deuxième position, deux domaines se concurrencent avec 35 % de citations :
  - **L'éducation nationale** qui reste une attente constante des Français, notamment les plus jeunes.
  - **L'action en matière de police et de gendarmerie**, attente majeure renforcée depuis les attentats.
- **La lutte contre le chômage** chute d'une manière vertigineuse dans la hiérarchie des attentes, en particulier cette année avec une baisse de 8 %. C'est une transformation majeure.
- **L'emploi** est désormais devancé par **la justice**, longtemps une attente secondaire des Français.

Les 3 pistes d'amélioration prioritaires :  
les délais, la disponibilité, l'efficacité.

VOUS ATTENDEZ DES SERVICES PUBLICS QU'ILS...



# CADRAN PARTIES PRENANTES

## LES DISTINCTIONS QUALITÉ

Les distinctions Qualité sont de plus en plus recherchées. En 2021, le nombre de dossiers aux Prix Qualité en France est proche de 100, soit une progression de 7,8 % par rapport à 2018.



Source : France Qualité 2022

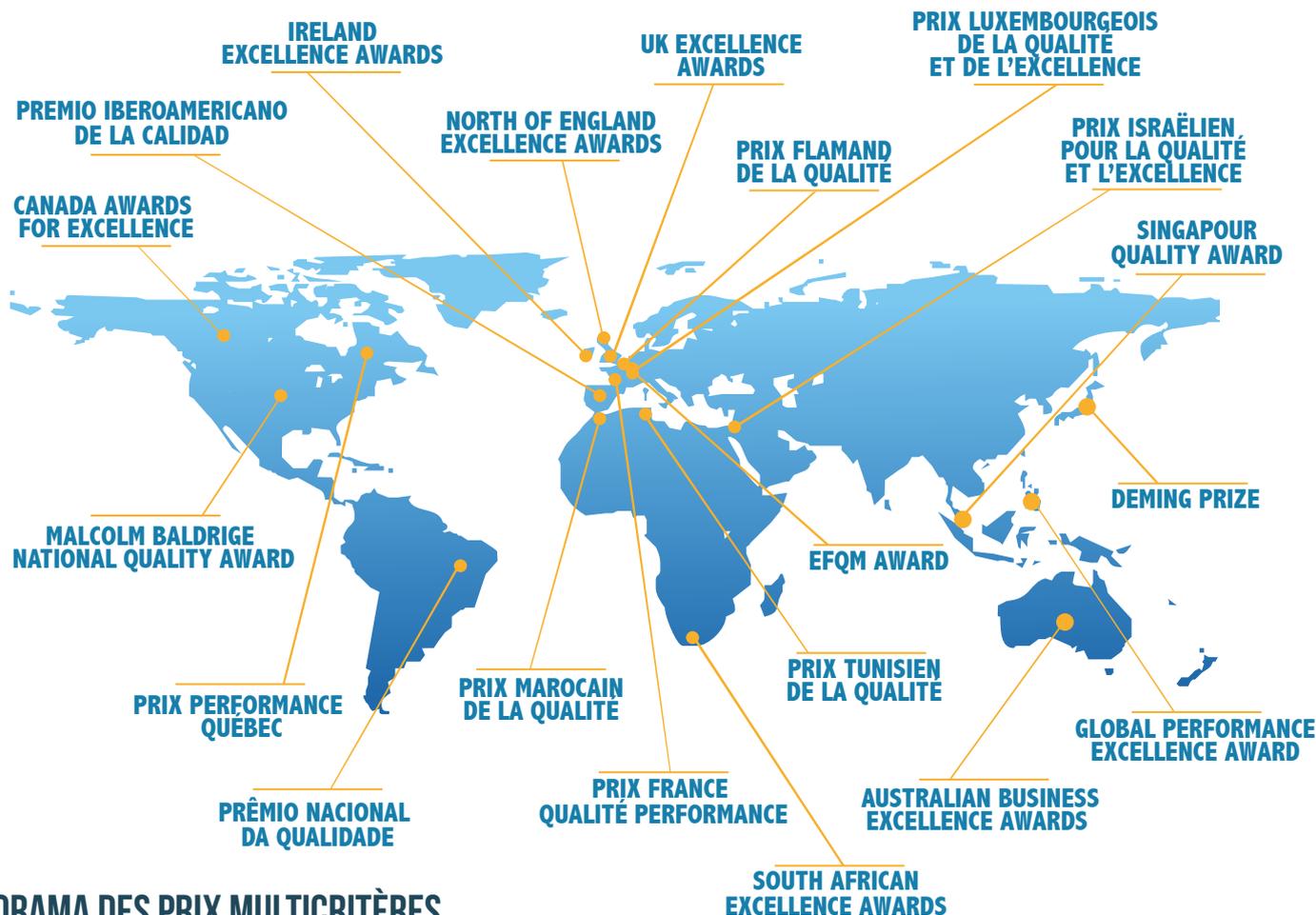
*Des distinctions Qualité de plus en plus recherchées.*

En France, depuis 1993, le Prix France Qualité Performance récompense les entreprises, organismes publics et associations qui placent le client au cœur de leur stratégie. Renommé depuis « Grand Prix Qualité France », il est rejoint en 2012 par le Prix des Bonnes Pratiques, en 2013 par le Prix Étudiant, en 2015 par le Prix du Livre. Ils forment ainsi la famille des Prix de la Qualité, pilotés par France Qualité. En France, les inscriptions aux Prix progressent légèrement.

# 97

## DOSSIERS AUX PRIX QUALITÉ FRANCE EN 2021

Évolution : 95 en 2020 / 85 en 2019 / 90 en 2018



### PANORAMA DES PRIX MULTICRITÈRES QUALITÉ ET PERFORMANCE DANS LE MONDE

Enrichissez cette étude en nous faisant part de toute initiative ne figurant pas dans ce panorama.

# CADRAN PROCESSUS

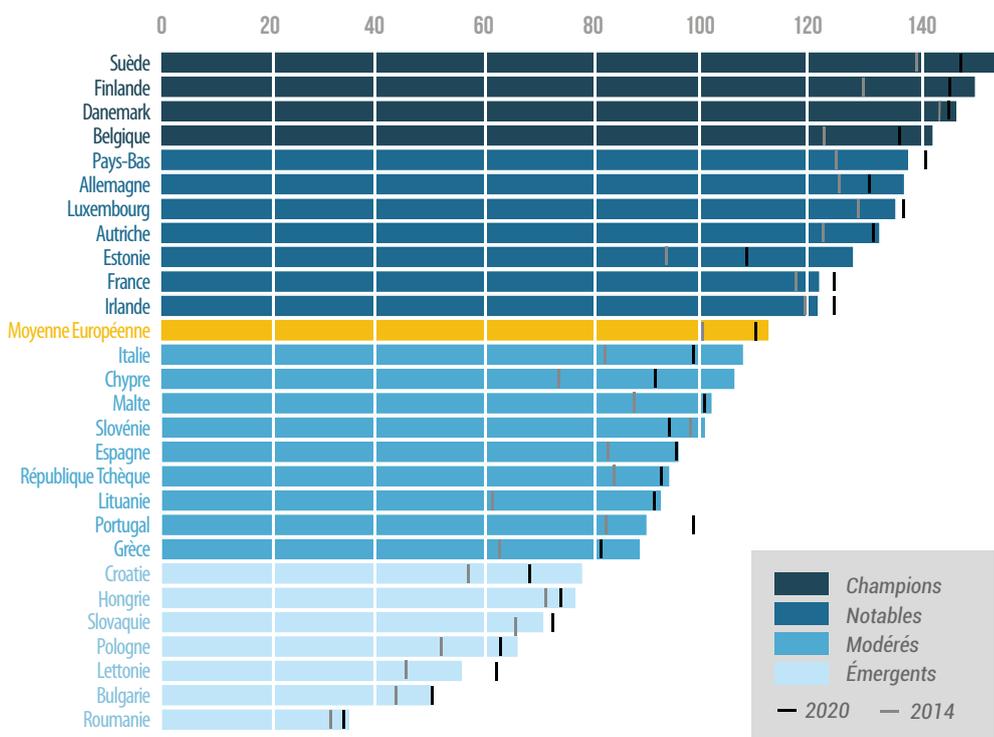
## L'INNOVATION EUROPÉENNE

Le tableau de bord européen de l'innovation (TBEI) fournit chaque année, pour les États membres de l'UE ainsi qu'un certain nombre de pays tiers, une évaluation comparative des performances en matière de recherche et d'innovation, et présente les points forts et les points faibles de leurs systèmes de recherche et d'innovation respectifs. Il aide les États membres à déterminer sur quels domaines ils doivent faire porter les efforts pour stimuler leurs performances en matière d'innovation.



Source : European Innovation Scoreboard 2021

*L'innovation française décline.*



### LA PERFORMANCE GLOBALE DES SYSTÈMES D'INNOVATION DES ÉTATS MEMBRES DE L'UE

En moyenne, les performances de l'UE en matière d'innovation ont progressé de 12,5 points de pourcentage depuis 2014, en raison notamment d'une forte progression des indicateurs suivants : pénétration du haut débit, dépenses de capital-risque et co-publications scientifiques internationales.

**L'innovation française décline, malgré une 10<sup>ème</sup> place en Europe.**

La Suède, la Finlande, le Danemark et la Belgique sont les champions de l'innovation, leurs résultats en matière d'innovation étant nettement supérieurs à la moyenne de l'UE.

PROCESSUS

P. 11

### LES 7 RAISONS DU DÉCLIN DE LA FRANCE

*Un manque de performance dans :*

- 1- Les dépôts de marque
- 2- Les entreprises délivrant des formations TIC
- 3- Les ventes des produits innovants
- 4- Les processus d'innovation dans les PME
- 5- Les technologies liées à l'environnement
- 6- Les emplois dans les entreprises innovantes
- 7- Les titulaires de doctorats

### ÉVOLUTION DE LA PERFORMANCE DE LA FRANCE EN MATIÈRE D'INNOVATION



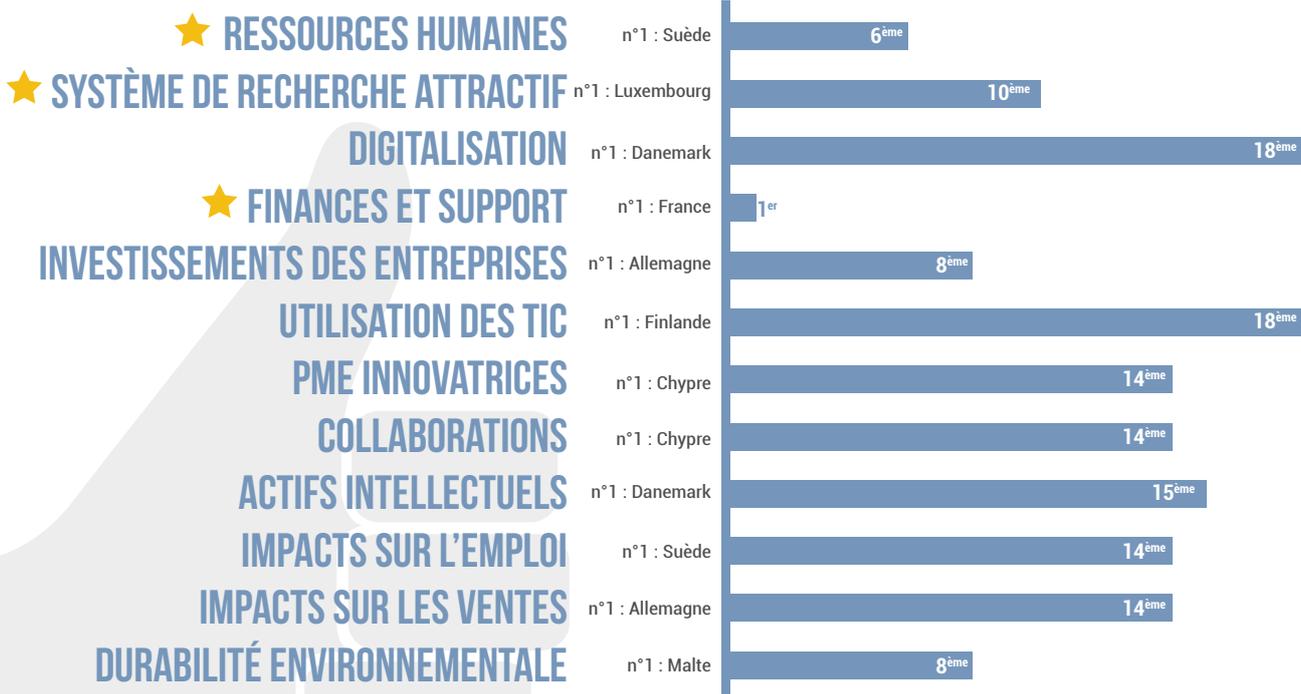
◆ PAR RAPPORT À L'UE LA MÊME ANNÉE ■ PAR RAPPORT À L'UE « ANNÉE DE BASE »

# CADRAN PROCESSUS

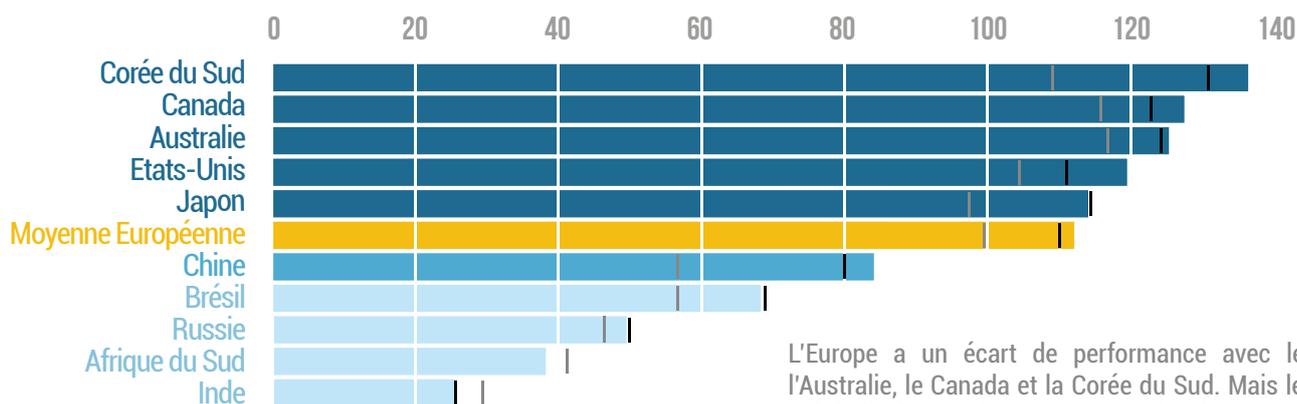
## L'INNOVATION EUROPÉENNE

### LA PERFORMANCE FRANÇAISE SUR L'INNOVATION EN FONCTION DES SOUS-INDEX

■ PLACE DE LA FRANCE  
★ LES 3 FORCES DE LA FRANCE



### LA PERFORMANCE MONDIALE SUR L'INNOVATION



L'Europe a un écart de performance avec les USA, l'Australie, le Canada et la Corée du Sud. Mais le gap se réduit de plus en plus, notamment depuis 2020 et 2021.

# CADRAN PROCESSUS

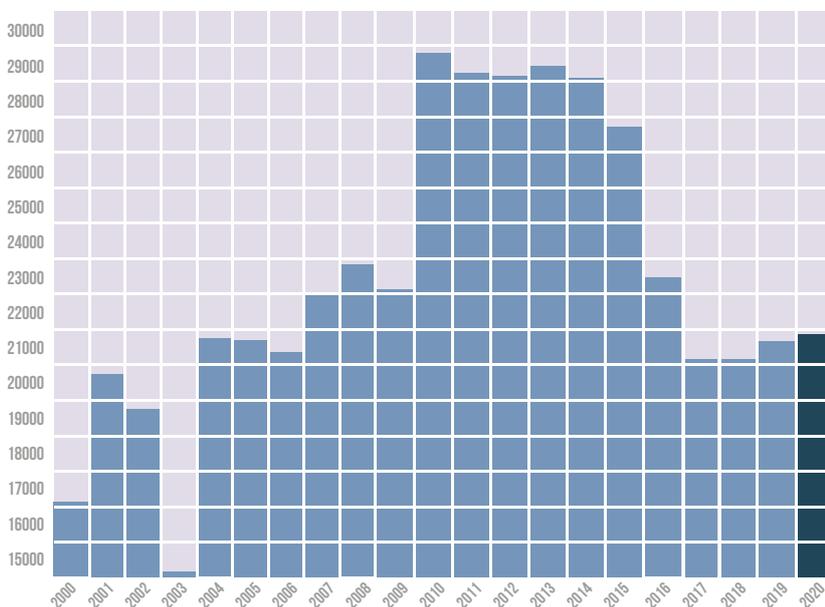
## LES CERTIFICATIONS ISO

L'ISO Survey fournit annuellement les chiffres des certifications. En 2020, il y a 916 842 certificats ISO 9001 et 348 218 certificats ISO 14001 dans le monde. Globalement, les résultats sont à la hausse et progressent de 18 %.



Source : ISO Survey 2020

*Le nombre de certificats ISO stable, le nombre de sites en hausse.*



Avec 21 880 certificats ISO 9001 en 2020, la France stabilise son score, tout en augmentant le nombre de sites concernés, qui passe de 57 222 en 2019 à 59 776 en 2020 (+ 4.4 %).

Alors que la France reste à la 5<sup>ème</sup> place européenne, l'Italie conserve la pole position en Europe avec 91 493 certificats, en légère baisse de 0,8 %.



### Les certificats ISO 45001 explosent dans le monde.

L'ISO 45001:2018 traite des systèmes de gestion de la santé et de la sécurité au travail.

En 2020, le nombre de certificats ISO 45001 dans le monde est de 190 481, soit une progression de 394 % en 1 an. Sur les 5 premiers européens, la progression est de + 155 % avec 22 777 certificats en 2020.

#### ROYAUME-UNI

ISO 9001 : 25 995 (+ 2,8 %)  
 ISO 14001 : 11 627 (+ 1,8 %)  
 ISO 45001 : 5 432 (+ 83,9 %)  
 ISO 50001 : 1 277 (+ 7,8 %)

#### ESPAGNE

ISO 9001 : 29 814 (- 3,2 %)  
 ISO 14001 : 12 584 (- 2,2 %)  
 ISO 45001 : 3 420 (+ 189 %)  
 ISO 50001 : 637 (+ 1,9 %)



#### ALLEMAGNE

ISO 9001 : 49 349 (+ 3 %)  
 ISO 14001 : 9 955 (+ 17,6 %)  
 ISO 45001 : 2 310 (+ 161 %)  
 ISO 50001 : 6 436 (+ 11,2 %)

#### FRANCE

ISO 9001 : 21 880 (+ 0,8 %)  
 ISO 14001 : 6 458 (+ 0,9 %)  
 ISO 45001 : 1 385 (+ 164 %)  
 ISO 50001 : 779 (- 4,1 %)

#### ITALIE

ISO 9001 : 91 493 (- 0,9 %)  
 ISO 14001 : 16 858 (- 0,3 %)  
 ISO 45001 : 10 230 (+ 202 %)  
 ISO 50001 : 1 242 (+ 8 %)

# CADRAN PROCESSUS

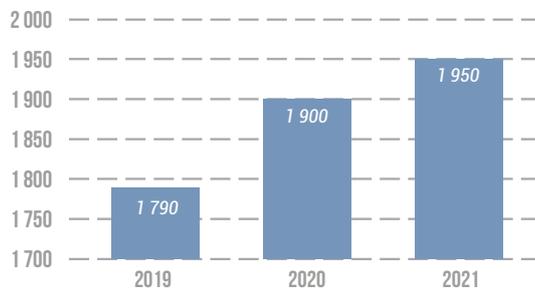
## LE RÉSEAU QUALITÉ FRANCE

Créée en 2012, l'Association France Qualité Performance (AFQP), dite France Qualité, rassemble 1 950 adhérents, organismes publics et privés, en France à travers ses 11 composantes territoriales.

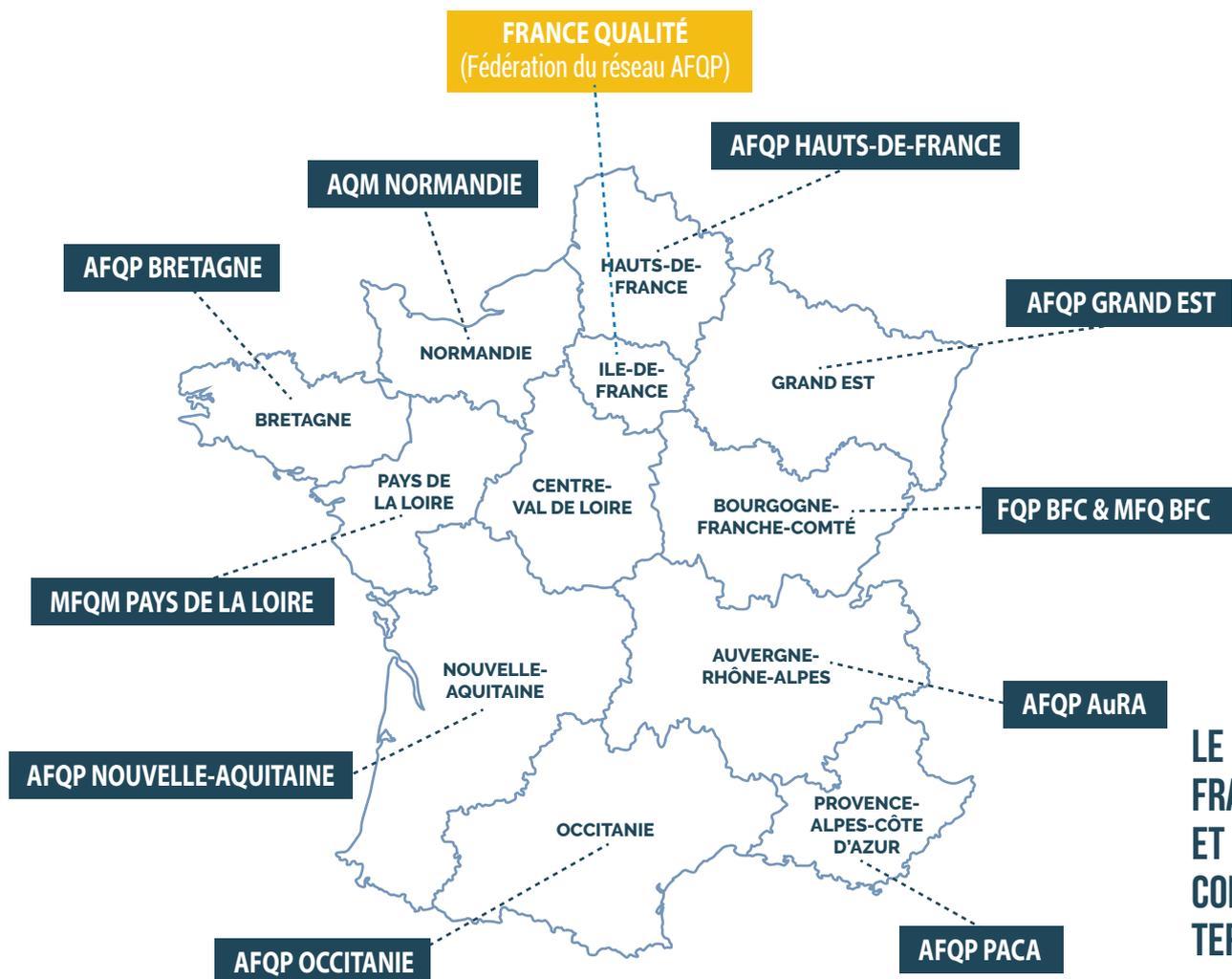


Source : France Qualité 07/2022

*Le réseau France Qualité progresse inexorablement.*



**LE NOMBRE D'ADHÉRENTS À FRANCE QUALITÉ PROGRESSE DE 8,9 % ENTRE 2019 ET 2021.**



**LE RÉSEAU FRANCE QUALITÉ ET SES 11 COMPOSANTES TERRITORIALES**

# CADRAN APPRENTISSAGE ORGANISATIONNEL

## L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Le sondage Gallup permet d'estimer le bien-être et la motivation des salariés dans les organisations publiques et privées. L'engagement des collaborateurs reflète l'implication et l'enthousiasme des employés dans leur travail et sur leur lieu de travail. Les organisations dont l'engagement des employés est élevé atteignent une meilleure productivité, une plus grande fidélité/engagement clients, une meilleure sécurité, un turnover plus faible et une meilleure rentabilité, entre autres résultats positifs pour l'entreprise, selon une étude Gallup portant sur plus de 100 000 entreprises.

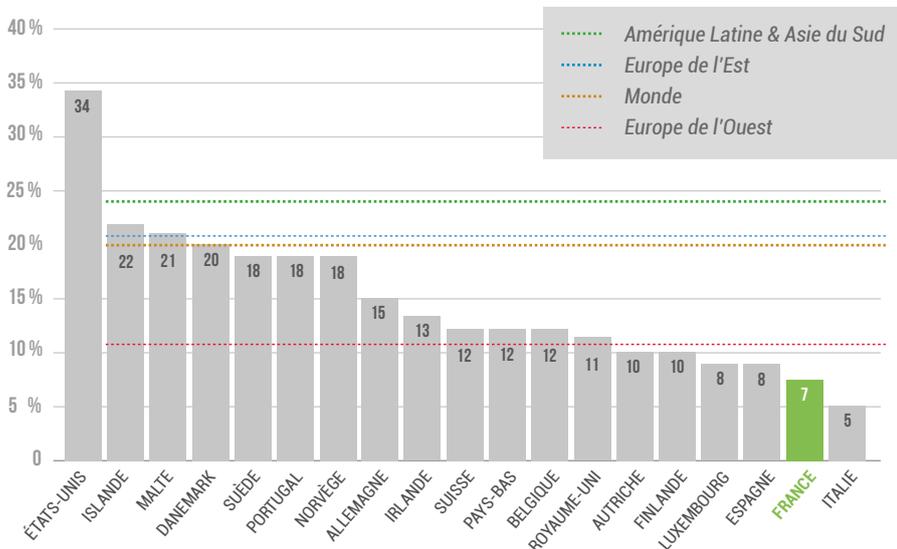
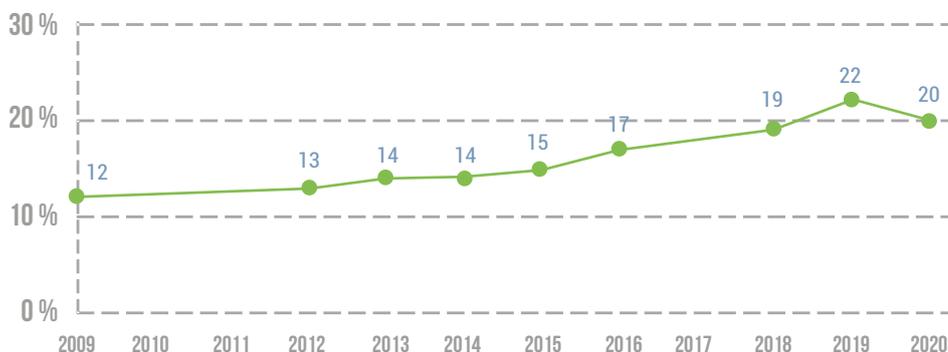


Source : State of the global workplace - Report 2021

La France au plus bas avec 7 % de collaborateurs engagés.

### TENDANCE GLOBALE DE L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

En 2020, l'engagement des collaborateurs dans le monde est de 20 %, en baisse de 2 points.



### PROPORTION D'EMPLOYÉS ENGAGÉS DANS LE MONDE

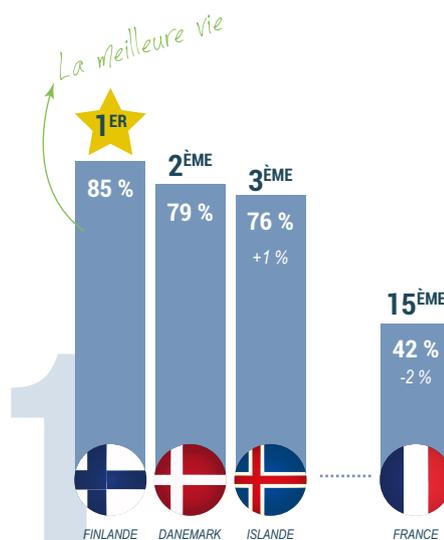
Les USA caracolent en tête avec 34 % de collaborateurs engagés. L'Amérique latine et l'Asie du Sud avec 24 % dominent l'Europe de l'Est (21 %) et encore plus l'Europe de l'Ouest (11 %). La France est largement distancée avec seulement 7 % de collaborateurs engagés (stable) et n'a que l'Italie derrière elle (5 %). L'Islande est la première d'Europe avec 22 %. Le Portugal et la Norvège progressent d'un point et obtiennent 18 %. Les Pays-Bas progressent de 2 points avec 12 %. Les baisses concernent l'Allemagne, la Belgique et UK (-1 %).

# CADRAN APPRENTISSAGE ORGANISATIONNEL

## L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

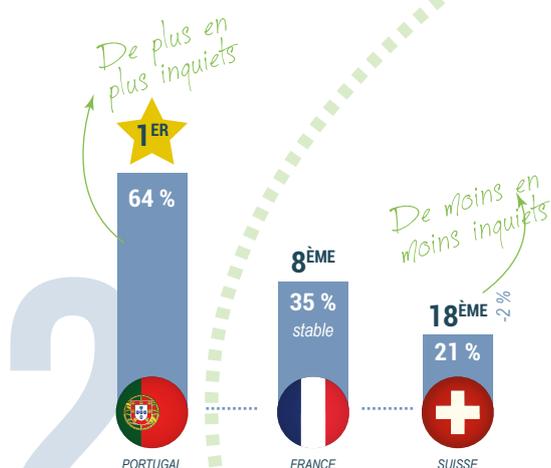


LE SONDAGE MESURE ÉGALEMENT 7 AUTRES DIMENSIONS TRÈS INTÉRESSANTES...



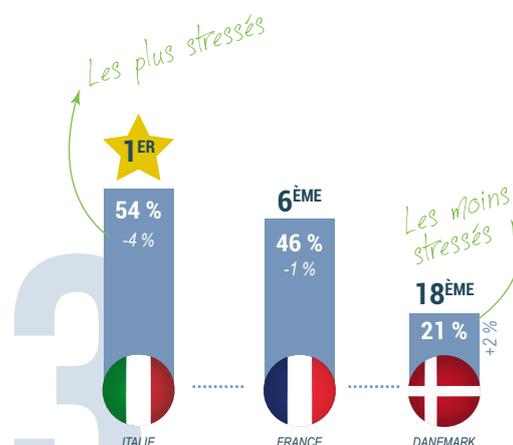
### LE NIVEAU DE VIE

Notez sur 10 votre niveau de vie : 10 étant la meilleure vie possible, et 0 la vie la plus mauvaise.



### LES SOUCIS QUOTIDIENS

Avez-vous ressenti de l'inquiétude durant une grande partie de la journée ?

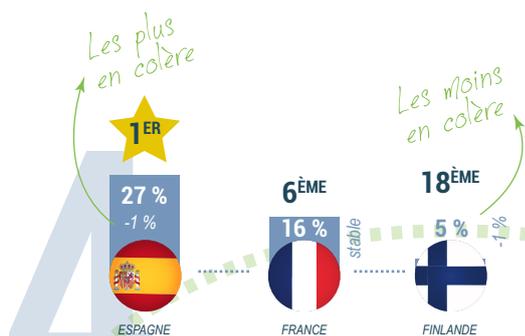


### LE STRESS QUOTIDIEN

Avez-vous ressenti du stress durant une grande partie de la journée ?

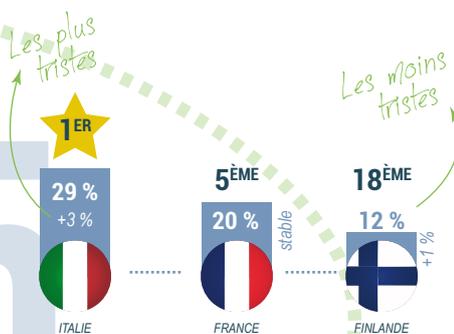
# CADRAN APPRENTISSAGE ORGANISATIONNEL

## L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS



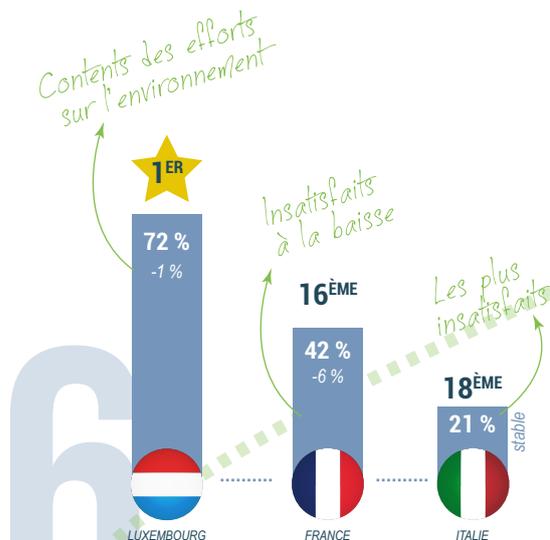
### LA COLÈRE AU QUOTIDIEN

Avez-vous ressenti de la colère durant une grande partie de la journée ?



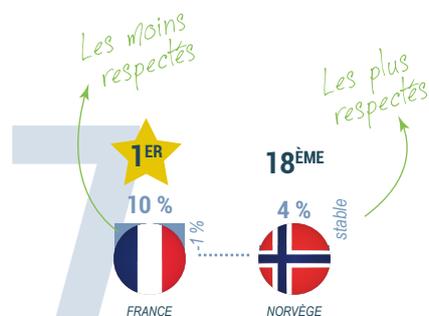
### LA TRISTESSE AU QUOTIDIEN

Avez-vous ressenti de la tristesse durant une grande partie de la journée ?



### L'ENVIRONNEMENT

Dans votre pays, êtes-vous satisfaits des efforts effectués pour préserver l'environnement ?



### LE SOCIAL

Avez-vous été traité avec respect toute la journée ? (pourcentage de réponses négatives)

# CADRAN APPRENTISSAGE ORGANISATIONNEL

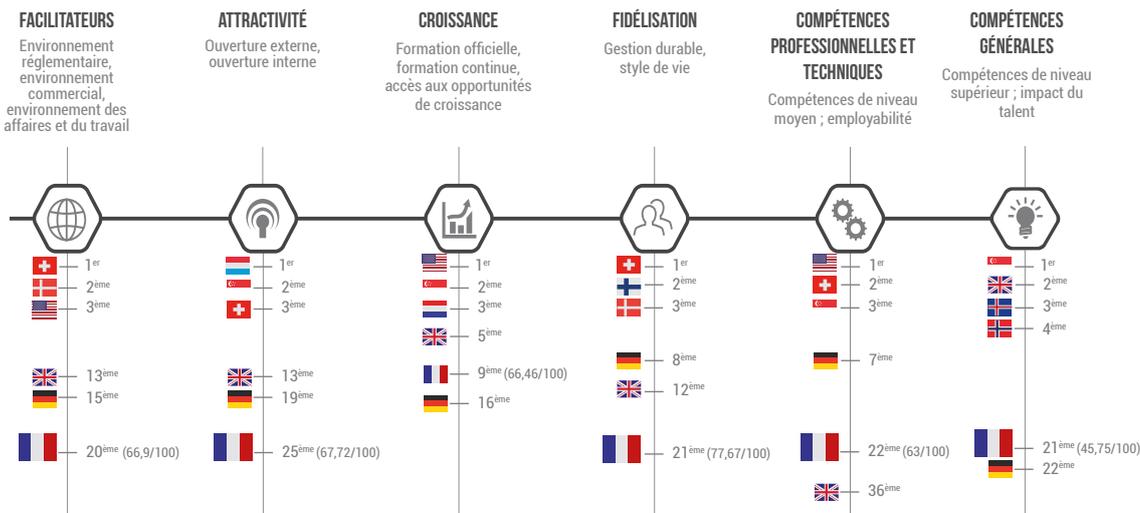
## L'ATTRACTIVITÉ ET LES TALENTS

L'index mondial sur la compétitivité et les talents (GTCI) mesure l'attraction, la rétention et le développement des talents des pays et des villes. Il permet d'évaluer la compétitivité globale des talents et de développer des stratégies pour stimuler la compétitivité des pays. **La France est en légère baisse mais conserve la 19<sup>ème</sup> place sur les 133 pays, avec un score de 64,58/100 (en baisse de 4,62 points).**



Source : The Global Talent Competitiveness Report 2022

*La France en légère baisse et en manque d'attractivité.*



SCORE DE **64** SUR 100

**19<sup>ÈME</sup>** SUR 133

Le score d'attractivité (25<sup>ème</sup>) s'explique par de mauvais scores sur l'opportunité pour les femmes d'occuper des places de leader (60<sup>ème</sup>) et l'inclusion des minorités (81<sup>ème</sup>). La 22<sup>ème</sup> place de la France sur l'item « Compétences techniques » est due à la difficulté à trouver des employés qualifiés (75<sup>ème</sup>) et au chômage des personnes très qualifiées (62<sup>ème</sup>). La 21<sup>ème</sup> place de la France sur l'item « Compétences générales » est due à l'insuffisance de compétences digitales (44<sup>ème</sup>) et au manque de hauts fonctionnaires et gestionnaires (35<sup>ème</sup>).

TOP 10



Pour le trio de tête, le Danemark rafle la troisième place aux USA : Suisse (78,20), Singapour (75,80) et Danemark (75,44). Le Luxembourg n'est plus dans le Top 10 (11<sup>ème</sup>), le Royaume-Uni perd une place (10<sup>ème</sup>). L'Allemagne est 14<sup>ème</sup>, la France 19<sup>ème</sup>, le Japon 24<sup>ème</sup>, la Chine 36<sup>ème</sup>.

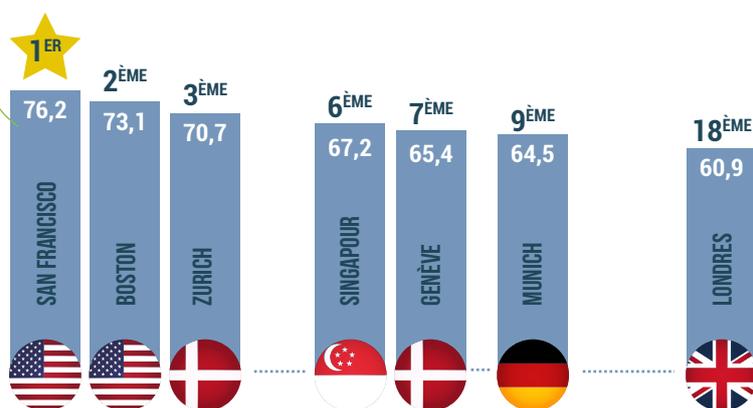
# CADRAN APPRENTISSAGE ORGANISATIONNEL

## L'ATTRACTIVITÉ ET LES TALENTS

Paris dégringole de la 9<sup>ème</sup> à la 35<sup>ème</sup> place en 4 ans.

**PARIS 35<sup>ÈME</sup>**   
**VILLE LA PLUS ATTRACTIVE**  
 SUR 175

La ville la plus attractive

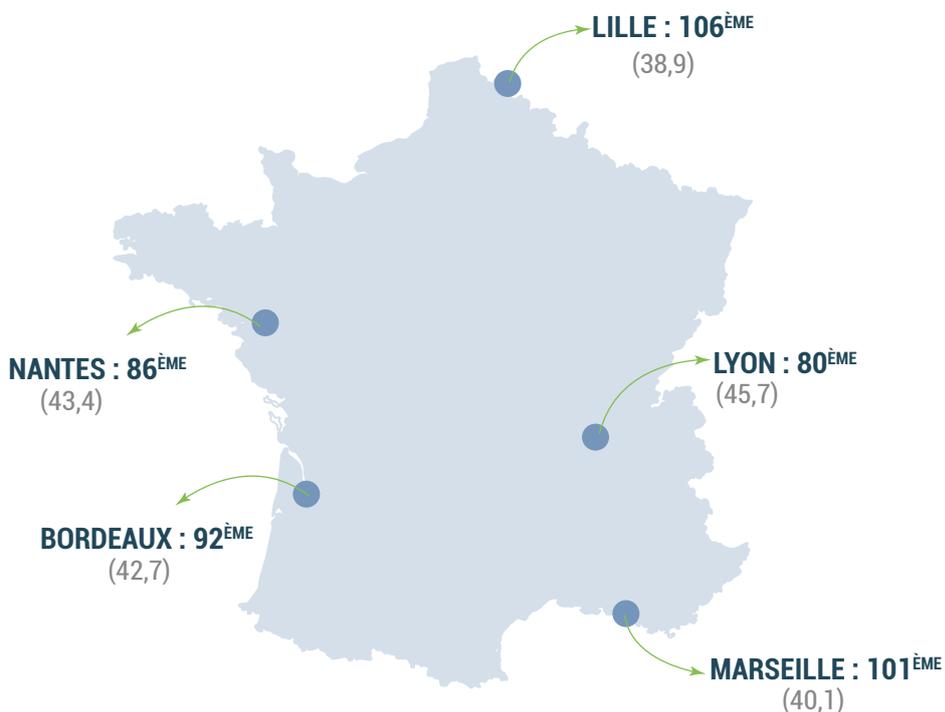


Le GTCI sur les villes, au nombre de 175, fait apparaître le trio de tête : San Francisco (76,2), Boston (73,1) et Zurich (70,7). Singapour est 6<sup>ème</sup> (67,2), Genève est 7<sup>ème</sup> (65,4), Munich est 9<sup>ème</sup> (64,5) et Londres est 18<sup>ème</sup> (60,9).

### L'ATTRACTIVITÉ DES AUTRES VILLES FRANÇAISES

Paris arrive seulement en 35<sup>ème</sup> position avec 54,9.

Il y a un lien fort entre la place au niveau du pays et au niveau de la ville. Les villes ayant une capacité avérée de préparation de l'avenir (Intelligence Artificielle, technologies avancées telles que fintech, healthtech et medtech) tendent à dominer les classements.



# CADRAN APPRENTISSAGE ORGANISATIONNEL

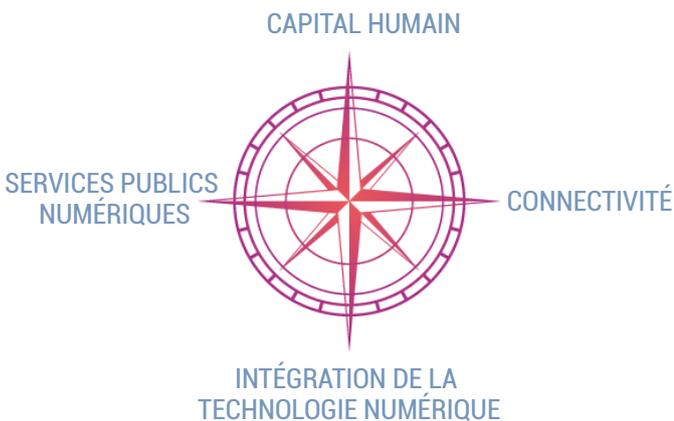
## LE NUMÉRIQUE

Depuis 2014, la Commission européenne suit les progrès des États membres dans le domaine du numérique par le biais des rapports de l'indice de l'économie et de la société numériques (DESI). Chaque année, le DESI contient des profils par pays qui aident les États membres à identifier les domaines d'action prioritaires, ainsi que des chapitres thématiques fournissant une analyse à l'échelle de l'UE dans les principaux domaines de la politique numérique.



Source : Digital Economy and Society Index (DESI) 2021

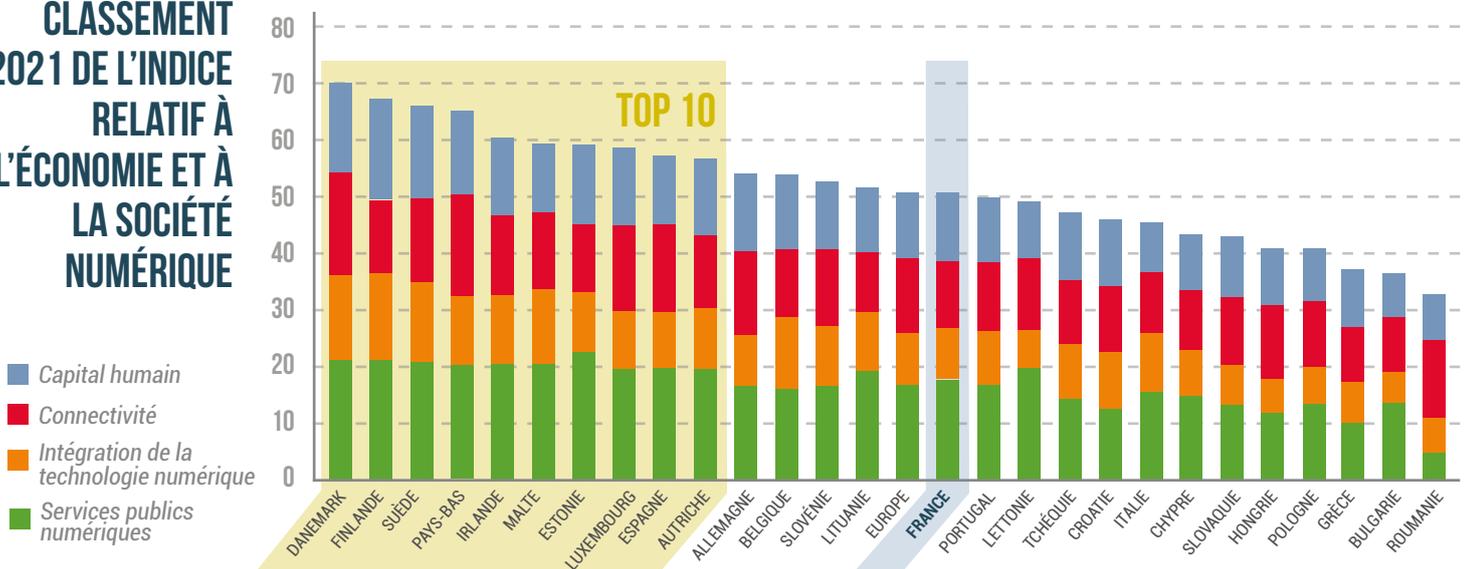
*La France loin de la tête du classement numérique.*



Le DESI est basé sur la boussole numérique (UE 2030) et 4 points cardinaux :

- **Capital humain** : compétences des utilisateurs d'internet et compétences numériques avancées
- **Connectivité** : adoption du haut débit fixe, couverture du haut débit fixe, haut débit mobile et prix du haut débit
- **Intégration de la technologie numérique** : numérisation des entreprises et commerce électronique
- **Services publics numériques** : e-gouvernance

### CLASSEMENT 2021 DE L'INDICE RELATIF À L'ÉCONOMIE ET À LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE



# CADRAN APPRENTISSAGE ORGANISATIONNEL

## LE NUMÉRIQUE

La France se situe dans la moyenne de l'UE en ce qui concerne les compétences numériques, tant pour les compétences élémentaires (57 % des individus) que pour les compétences avancées (31 % des individus), mais elle est encore loin de la tête du classement.

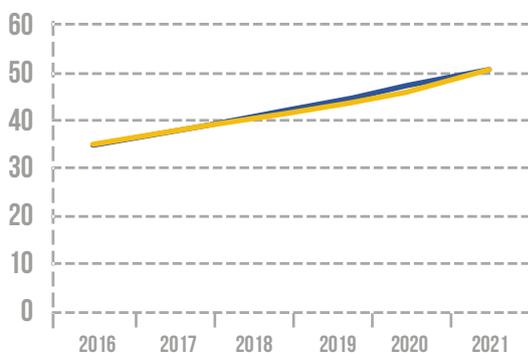
La France a amélioré ses performances en ce qui concerne la connectivité : la couverture par réseau fixe à très haute capacité (VHCN) a enregistré une augmentation significative de 9 points de pourcentage pour atteindre 53 % en 2021, et la couverture en haut débit rapide (NGA), qui s'établit désormais à 69 %, a augmenté de 8 points de pourcentage par rapport à 2020.

Les entreprises françaises ont commencé à utiliser les technologies numériques dans leurs activités, en particulier les mégadonnées (22 % des entreprises les utilisent contre 14 % en moyenne dans l'UE).



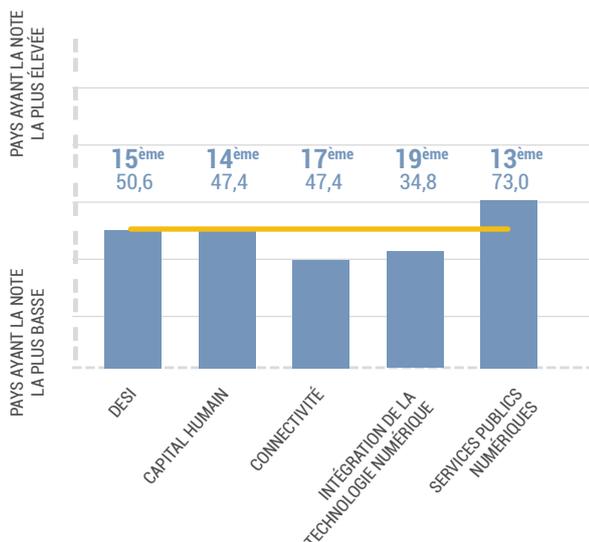
### LA FRANCE : ÉVOLUTION DESI DANS LE TEMPS

— UE 27 — FRANCE



### LA FRANCE : PERFORMANCE RELATIVE PAR DIMENSION DESI 2021

— UE 27 — FRANCE



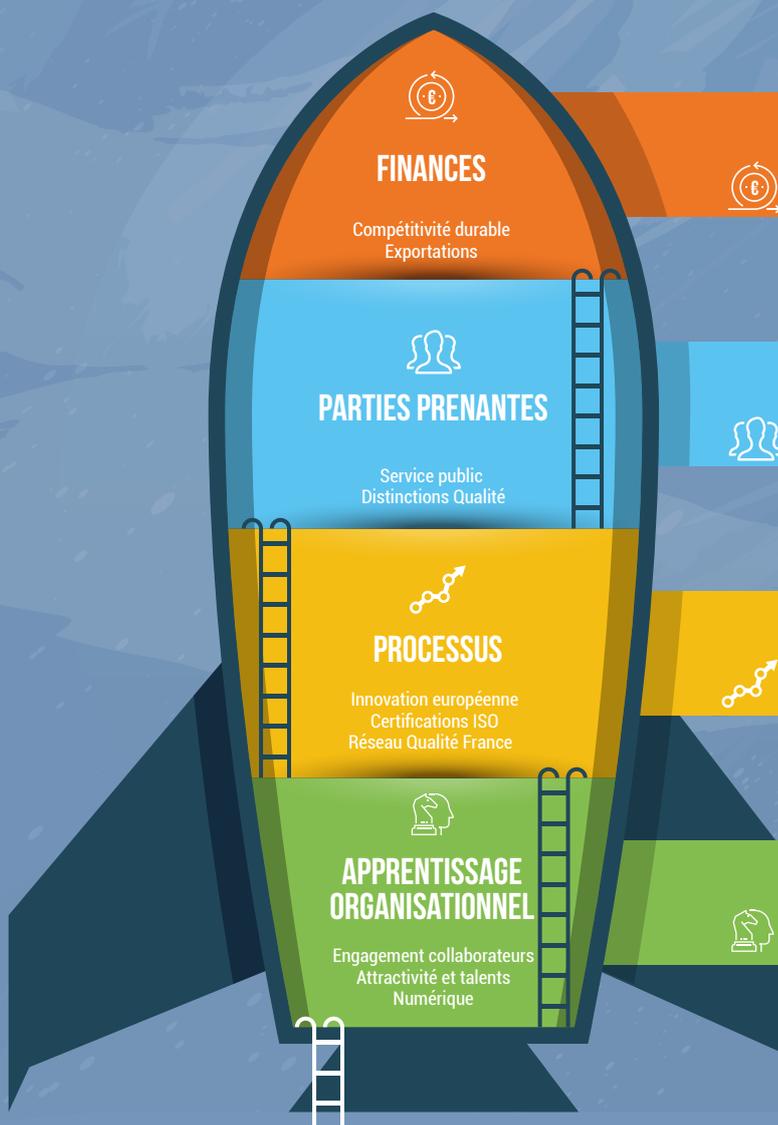
La France réalise des investissements considérables pour renforcer la résilience du système éducatif, doter les écoles et les universités des outils numériques nécessaires, améliorer la connectivité et utiliser des technologies numériques pour soutenir des méthodes innovantes d'enseignement

La France investit également au plan du développement de capacités dans les technologies numériques clés, par exemple en participant à des projets européens, et continue de soutenir la transformation numérique des entreprises françaises et l'adoption de solutions digitales.

Une stratégie globale est déployée pour numériser les services et assister les administrations publiques dans leur transformation numérique, en recourant également à des technologies telles que l'informatique en nuage, l'Intelligence Artificielle (IA) et la cybersécurité. Les services de santé numériques bénéficient également d'un soutien sous la forme d'investissements importants dans les dossiers médicaux partagés et du développement de l'espace national des données de santé.

# UNE DYNAMIQUE GLOBALE AU SERVICE DE LA QUALITÉ FRANCE

Les différents indicateurs présentés dans ce tableau de bord permettent d'avoir une vision globale de la Qualité en France. Entre forces et axes d'amélioration, c'est l'interaction entre les différentes thématiques qui doit être retenue. Et l'action sur chacune d'elles permettrait à l'« Organisation France » d'être plus performante et plus compétitive.



L'ensemble des indicateurs a un impact sur la compétitivité durable et la part des exportations françaises.

Distinguer de plus en plus d'entreprises nourrit la promotion de la Qualité et incite les entreprises françaises à développer des démarches qualité & performance au service de la compétitivité. Préconiser auprès des Pouvoirs Publics des mesures pour améliorer la performance des services rendus, influe sur la satisfaction des usagers et leur opinion à l'égard de l'action de l'Etat.

Faire croître le nombre d'adhésions au réseau France Qualité a de nombreux impacts. Augmenter le nombre de certificats ISO fait monter en maturité Qualité les entreprises françaises. Agir sur les points faibles de l'innovation en France nous permettrait de rejoindre les champions de l'innovation.

Attirer et fidéliser des talents est indispensable dans la compétitivité mondiale. Améliorer nos performances dans le numérique est clé pour viser le top 10. S'appuyer sur de nombreux collaborateurs engagés permettrait d'atteindre une meilleure productivité et une plus grande fidélité des clients.



F R A N C E  
Q U A L I T É

[WWW.QUALITEPERFORMANCE.ORG](http://WWW.QUALITEPERFORMANCE.ORG)

[LinkedIn](#)



[YouTube](#)