

L'incontournable... Le Medef célèbre l'Excellence opérationnelle et la Qualité

• **L'Excellence opérationnelle et la Qualité sont des leviers de compétitivité hors coût pour les entreprises. Le 30 janvier 2019 s'est tenue au Medef la troisième édition des Prix Qualité et Excellence opérationnelle.** Organisé par le Medef, en association avec France Qualité et la CPME, cet évènement a pour ambition d'honorer les entreprises qui font de la Qualité et de l'Excellence opérationnelle le cœur de leur stratégie de performance dans un monde en constante mutation.

• **Chefs d'entreprises, représentants de Medef territoriaux et de fédérations, présidents d'organisations professionnelles,** ils étaient en définitive quelques 300 personnes venues célébrer la Qualité et l'Excellence opérationnelle dans une cérémonie qui se voulait d'un genre nouveau. **En témoignent les trophées conçus et fabriqués à l'aide d'imprimantes 3D** ; en témoigne aussi **l'illustration de l'Excellence sur la 1^{ère} suite de Bach pour violoncelle** ; en témoignent enfin **les interventions passionnantes de Jean-Pascal Tricoire** (PDG de Schneider Electric), de **Sylvie Tellier** (Miss France 2002 et Directrice générale de la société Talent Lab) et de **Alexia Laroche-Joubert** (Directrice générale de la société de production ALP).

• Côté palmarès, les lauréats de l'édition 2019 sont :

- **Catégorie PME** : le **Président de la CPME François Asselin a remis le Prix à Maison Berjac**, entreprise nantaise spécialisée dans le commerce de gros de viandes et de poisson, pour sa capacité à satisfaire ses clients grâce à une organisation tout aussi agile qu'innovante,

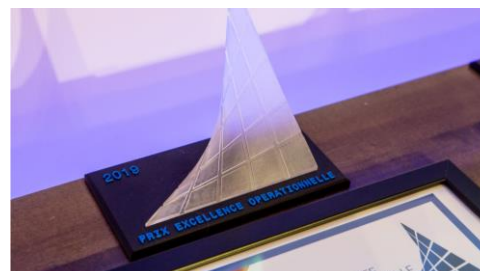
- **Catégorie ETI** : **Selecta France**, entreprise du secteur de la distribution automatique de boissons et de nourritures, récompensée pour son processus de montée en gamme et de transformation de ses 50 000 distributeurs en objets connectés pour mieux répondre aux besoins des clients. **Marie-Claire Capobianco et Jacques Creyssel, co-présidents de la Commission Economie, Compétitivité et Finance du Medef, étaient les remettants de ce Prix,**

- **Catégorie Organisation publique** : le **Centre Hospitalier de Valenciennes**, récompensé pour avoir, notamment, créé une direction Marketing, démarche quasi inédite dans le secteur public, qui favorise une « politique client » dirigée vers les patients, pour garantir une véritable qualité de service et *in fine* une « expérience patient ». Avant de remettre le Prix, **Agnès Verdier-Molinié, directrice de l'iFRAP, a indiqué « être impressionnée par le fait que cet établissement public est à l'équilibre financier depuis 7 années consécutives ».**

- **Catégorie Grande entreprise** : **Allianz France**, récompensée pour avoir fait de la satisfaction client une priorité stratégique et pour avoir donné à ses collaborateurs les moyens de pouvoir innover afin d'améliorer la relation client au quotidien. **Jean-Pascal Tricoire était le remettant de ce Prix.**



De gauche à droite : Patrick Martin, François Asselin, Geoffroy Roux de Bezieux et Jean-Pascal Tricoire



Trophée Excellence opérationnelle 2019 réalisé par l'ENSIAME



Les lauréats 2019 des Prix Qualité et Excellence opérationnelle



Mathilde Foll-Clabaux, membre du Chœur et Orchestre de Sciences-Po

L'image de la quinzaine... A. Laroche-Joubert, J. P. Tricoire et S. Tellier nous parlent d'Excellence

• Sylvie Tellier, Alexia Laroche-Joubert et Jean-Pascal Tricoire ont un point en commun : **ces trois dirigeants recherchent en permanence l'Excellence dans leur organisation.** Ils ont témoigné lors de la cérémonie.

• **Sylvie Tellier** est à l'écoute des attentes clients et adapte son offre en permanence. **Elle œuvre ainsi à l'évolution du concours de Miss France en le modernisant et en faisant en sorte que le téléspectateur puisse s'identifier aux prétendantes.** Elle assure par ailleurs un véritable suivi de gestion de carrière des Miss en travaillant à leur reconversion professionnelle.

• Selon **Jean-Pascal Tricoire, l'excellence opérationnelle est un assemblage permanent entre maîtrise des fondamentaux et expérimentation.** Cet assemblage permet à chaque collaborateur d'être responsable dans son domaine pour traiter avec créativité les séquences auxquelles il est confronté.

• **Alexia-Laroche Joubert regrette que l'échec soit si lourdement sanctionné en France** : il est source d'apprentissage et se révèle indispensable dans **le processus d'innovation qui conditionne la compétitivité des entreprises.**



De gauche à droite : Jean-Pascal Tricoire (Schneider Electric), Laure Closier (BFM Business), Sylvie Tellier (Talent Lab) et Alexia Laroche-Joubert (ALM Production)

Focus sur... La Qualité et l'Excellence opérationnelle selon Fabrice Bonnifet*

- **L'Excellence opérationnelle et la Qualité sont des leviers incontournables de compétitivité hors coût pour les entreprises. Le Medef souhaite sensibiliser les entreprises aux enjeux et aux méthodes de l'excellence opérationnelle** et a créé à cet effet le Prix Excellence opérationnelle. Celui-ci vise à honorer et valoriser les entreprises engagées dans cette démarche et à sensibiliser celles qui ne la connaissent pas encore. Ce Prix a été créé conjointement avec France Qualité. Et pour l'édition 2019, la CPME a rejoint le Comité de pilotage du Prix que je préside.
- **L'humilité n'est pas une faiblesse !** Bien sûr les entreprises Françaises sont performantes et innovantes. Il n'empêche que **beaucoup d'entre elles produisent de la « non qualité » susceptible de grever leurs résultats et de fragiliser leur pérennité.** Trois types de « non-qualité » :
 - la « non-qualité » liée à l'ensemble des dysfonctionnements, des gaspillages de ressources, des non-conformités et autres accidents dans les processus de production,
 - la « non-qualité » associée aux caractéristiques d'un produit ou d'une prestation que le client n'attend pas forcément et dont il ne se plaindrait pas si elles étaient supprimées (idée de la sur-qualité),
 - la « non-qualité » relative au non-engagement et à la non-implication des collaborateurs au sein d'une organisation.
- Pour régler les deux premières formes de « non-qualité », il faut s'appuyer sur les collaborateurs : **la performance des entreprises vient de ceux qui font et de ceux qui sont au contact direct de la réalité des tâches qui produisent la valeur ajoutée.** Mais pour ce faire, il est indispensable de régler en amont la troisième forme de « non-qualité » : c'est **le rôle fondamental du top management qui lui seul peut agir pour redonner du sens à l'ensemble des travailleurs.**
- Le Medef sait depuis longtemps que l'Excellence opérationnelle constitue un sujet majeur en ce sens qu'elle participe à l'objectif de toute entreprise : **faire mieux, plus vite, moins cher que le meilleur des meilleurs de ses concurrents pour lui assurer une croissance durable.** Il est ainsi capital que les entreprises s'en approprient les outils et les méthodes, à savoir :
 - **renouveler leur offre produit à la vitesse exigée par l'environnement concurrentiel.** Cela n'est possible que si les entreprises parviennent à capter le plus en amont possible, les signaux faibles permettant l'ajustement des processus, des compétences clés requises, des partenariats, etc.,
 - **prendre en compte en quasi temps réel le niveau de satisfaction perçu par leurs clients** au regard du sacrifice financier qu'ils acceptent de consentir, afin de maintenir un rapport qualité-prix adapté au marché,
 - **privilégier une organisation dans laquelle le mode collaboratif et le pouvoir des compétences** priment sur le fonctionnement pyramidal qui participe trop souvent à l'infantilisation des collaborateurs et conduit à leur désenchantement puis désengagement,
 - **considérer la formation, l'innovation et la qualité de vie au travail comme des investissements** et non comme des coûts.
- Le salut des entreprises Françaises se fera notamment avec leurs salariés. Laissons-leur la liberté d'exprimer leurs talents en osant leur faire confiance, en mettant à leur disposition les meilleures méthodes de progrès et surtout en limitant au maximum toute forme de bureaucratie qui annihile leur envie d'agir à la fois pour les clients et pour le bien commun.
- A bien des égards **l'Excellence opérationnelle représente l'optimisme que le Medef souhaite incarner.**

* Fabrice Bonnifet est le Référent Excellence opérationnelle du Medef

Les brèves...

 **INSEE - PIB au quatrième trimestre 2018 (première estimation) : +0,3% en rythme trimestriel soit +1,5% sur l'année 2018**

 **Eurostat - PIB au quatrième trimestre 2018 en zone euro : +0,2% en rythme trimestriel soit +1,8% sur l'année 2018**

Prévisions économiques

		France			Allemagne			Italie			Espagne			Royaume-Uni		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Taux de croissance (%)	Commission (Fév 19)	2,3%	1,5%	1,3%	2,2%	1,5%	1,1%	1,6%	1,0%	0,2%	3,0%	2,5%	2,1%	1,8%	1,4%	1,3%
	Consensus (Jan 19)		1,5%	1,5%		1,5%	1,4%		0,9%	0,5%		2,5%	2,2%		1,4%	1,5%
Taux de chômage (% pop active)	Commission (Nov 18)	9,4%	9,0%	8,8%	3,8%	3,5%	3,2%	11,2%	10,7%	10,4%	17,2%	15,6%	14,4%	4,4%	4,3%	4,5%
Solde public (% du PIB)	Commission (Nov 18)	-2,7%	-2,6%	-2,8%	1,0%	1,6%	1,2%	-2,4%	-1,9%	-2,9%	-3,1%	-2,7%	-2,1%	-1,8%	-1,3%	-1,0%
Dette publique (% du PIB)	Commission (Nov 18)	98,5%	98,7%	98,5%	63,9%	60,1%	56,7%	131,2%	131,1%	131,0%	98,1%	96,9%	96,2%	87,4%	86,0%	84,5%

Direction des études économiques

Contacts : abenhamou@medef.fr / oredoules@medef.fr

Information juridique importante : la direction des études économiques s'efforce de diffuser des informations exactes et à jour, et corrigera, dans la mesure du possible, les erreurs qui lui seront signalées. Toutefois, elle ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'utilisation et de l'interprétation de l'information contenue dans cette publication. Les opinions exprimées sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement la position du MEDEF ou de ses membres.