

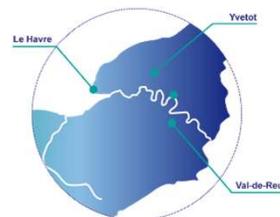


**Résultats de l'enquête
menée auprès de dirigeants normands**

***Regards croisés
sur les démarches qualité
en 2018***



145
dirigeants



100%
Normands



Quantitatif
Qualitatif



4^e trim.
2018



**4 secteurs
d'activité :**
Services,
commerce, BTP,
industrie



82%
TPE-PME < 50



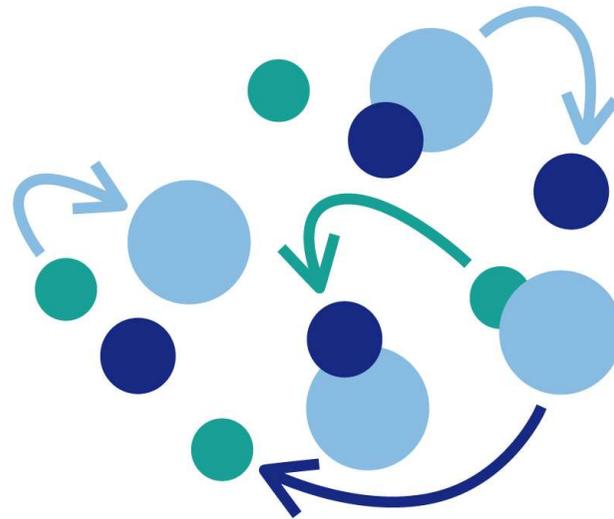
1/2
Démarche
qualité active
(ISO 9001 ou autre)



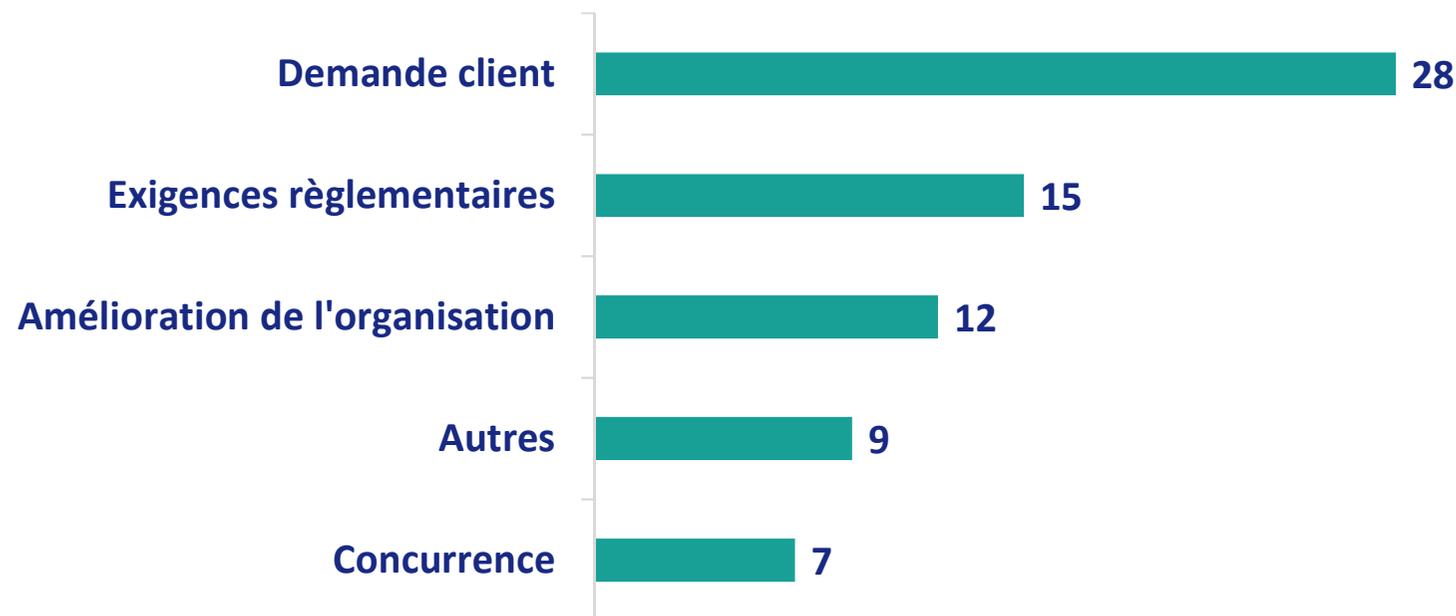
Dont 62% dispose
d'une ou plusieurs
certifications

Résultats de l'enquête menée auprès de dirigeants normands

1. Une démarche qualité : pour quoi faire, quels bénéfices ?

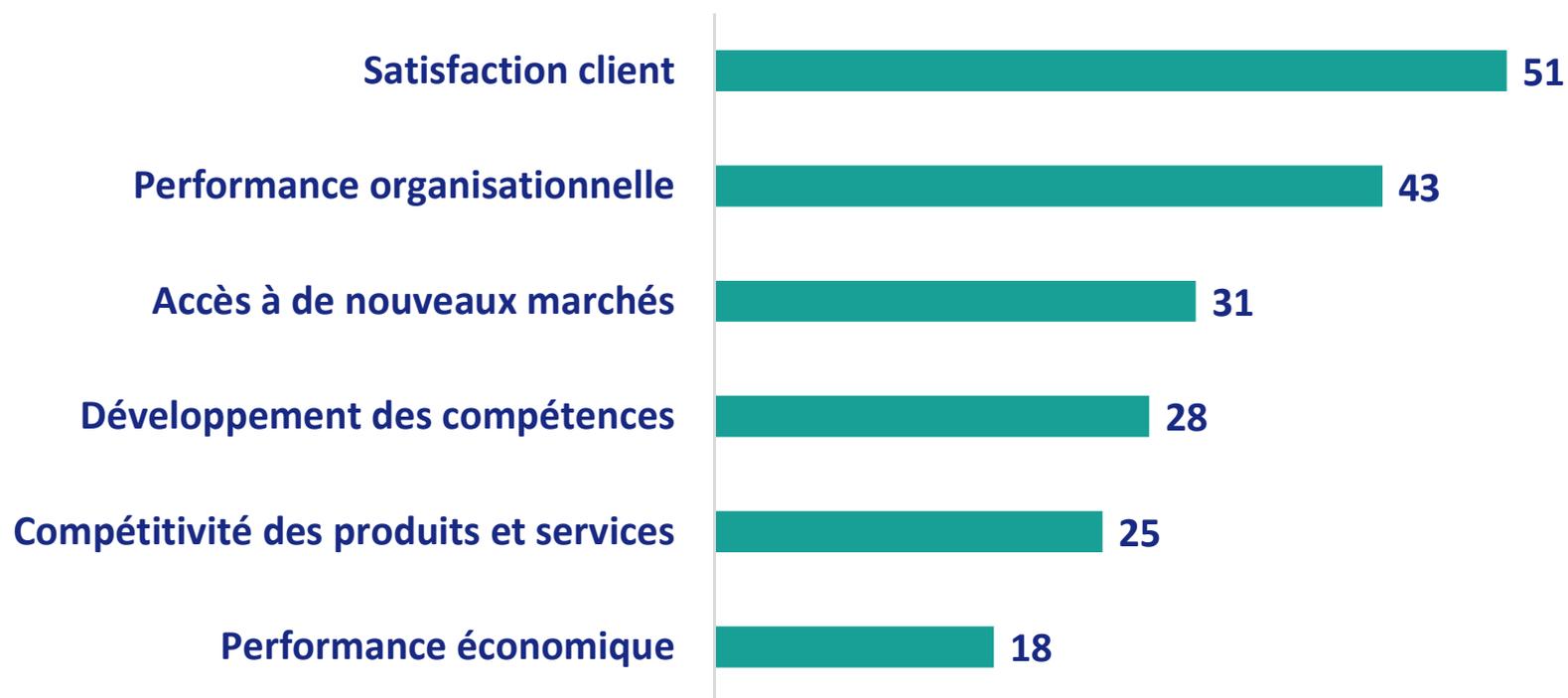


Les entreprises interrogées identifient les **raisons du démarrage** de leur démarche :



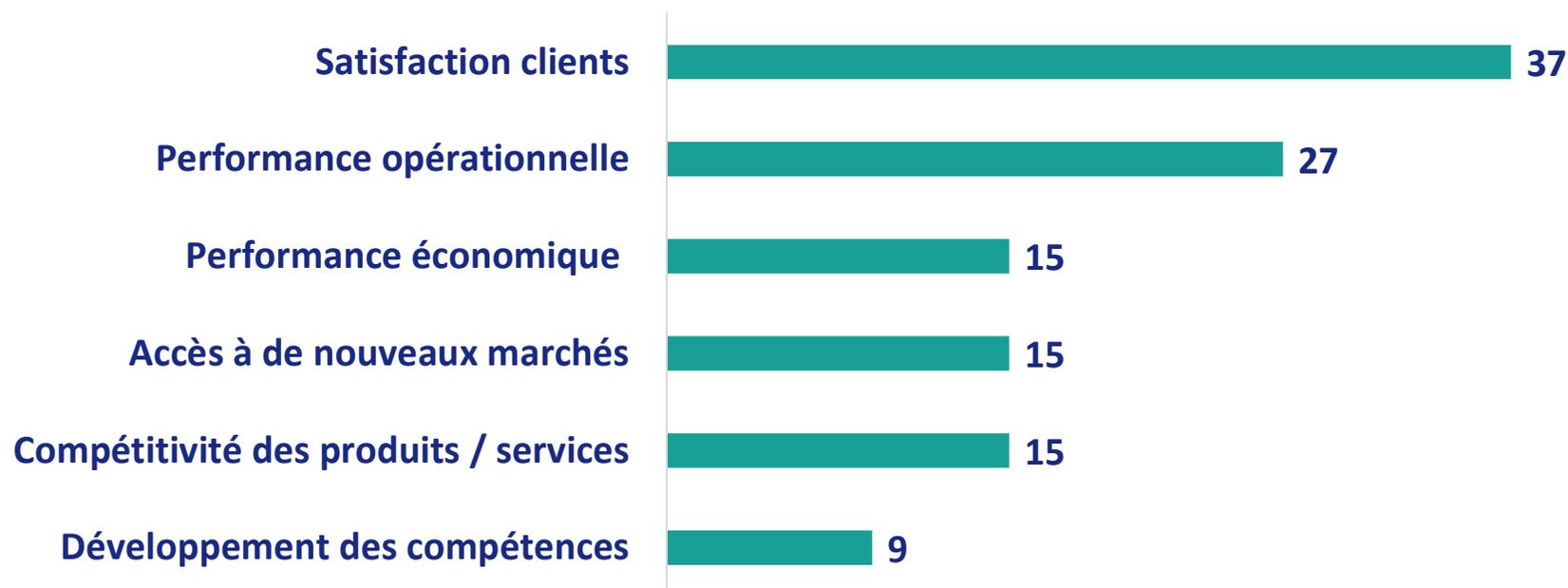
*Sur 71 répondants (démarche qualité existante)
1 seule réponse possible*

Les entreprises interrogées identifient les **principaux bénéfices constatés** de leurs démarches existantes :



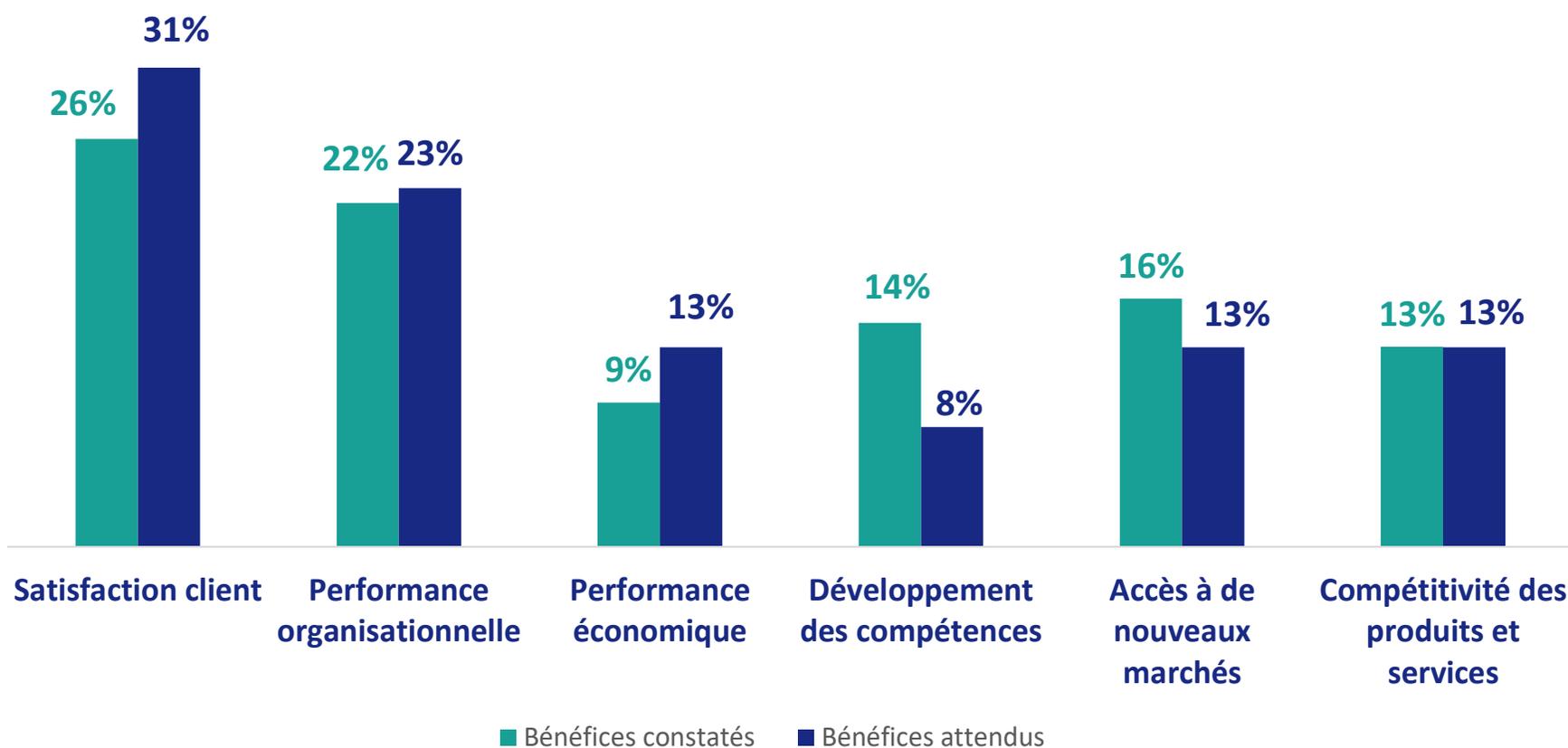
*Sur 71 répondants (démarche qualité existante)
Plusieurs réponses possibles*

Les autres entreprises interrogées pourraient **démarrer une démarche** au regard des **bénéfices attendus** suivants :



*Sur 67 répondants (sans démarche qualité)
Plusieurs réponses possibles*

Comparons les **bénéfices constatés** par les entreprises ayant une démarche qualité aux **bénéfices attendus** par les autres entreprises :



Sur 71 répondants (démarche qualité existante) et 67 répondants (sans démarche qualité)

Conclusion

1. Une démarche qualité : pour quoi faire, quels bénéfices ?

✓ 2 points forts :

- Satisfaction clients
- Performance organisationnelle

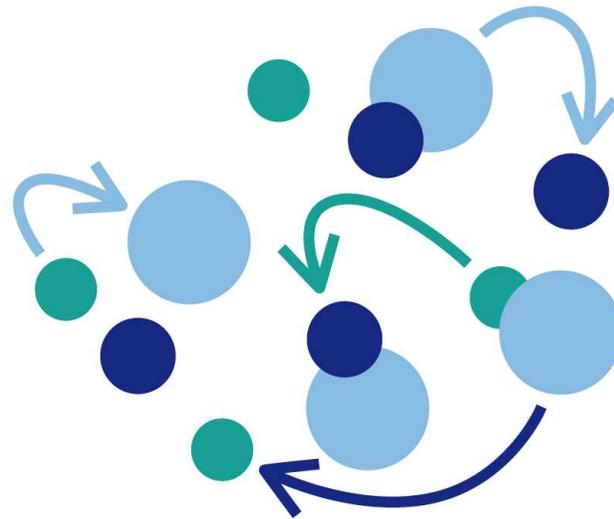
✓ 3 points faibles :

- Performance économique
- Compétitivité des produits et services
- Développement des compétences

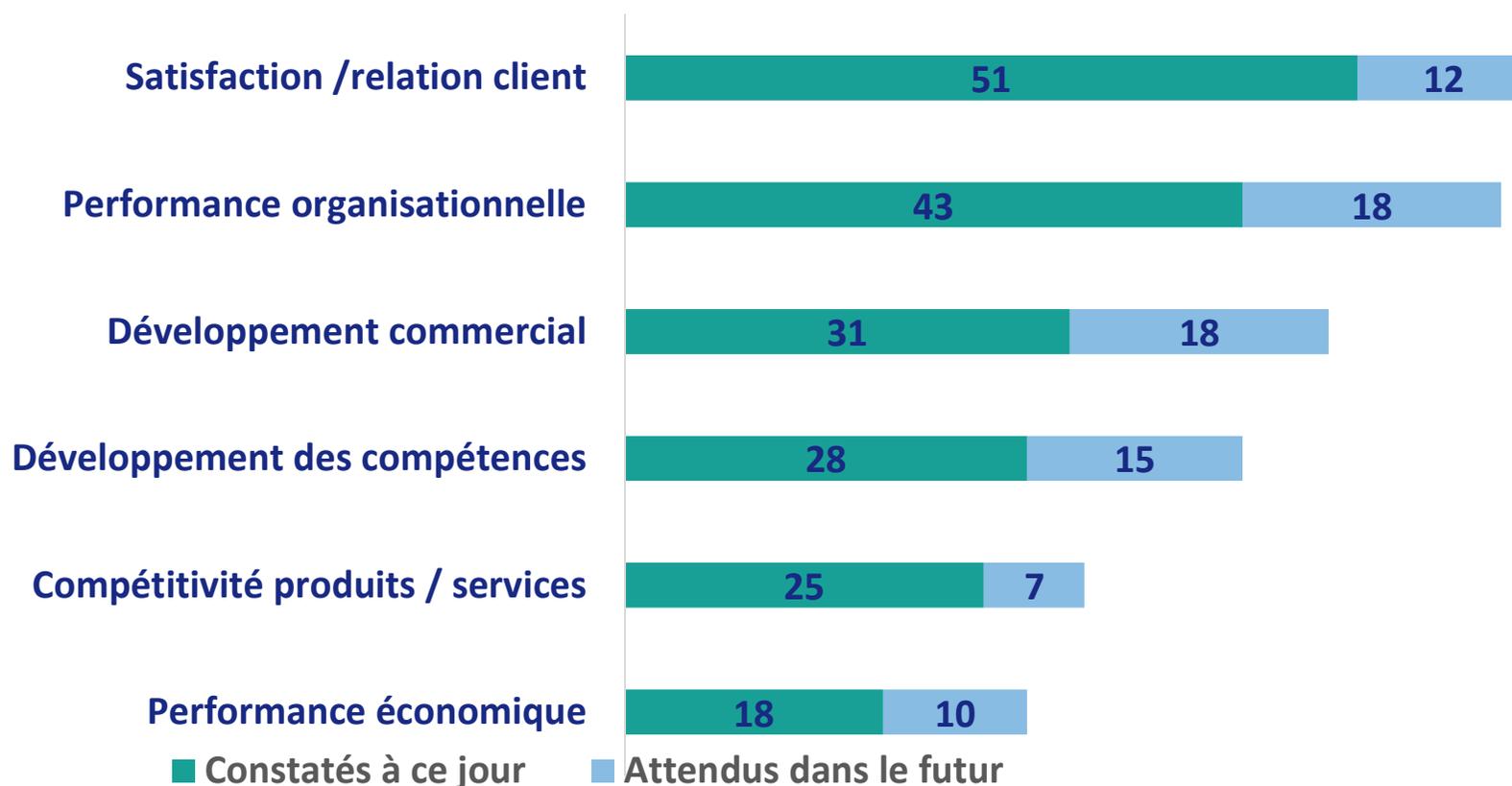
✓ Hiérarchie des attentes globalement respectée

Résultats de l'enquête menée auprès de dirigeants normands

2. La démarche qualité : Les attentes pour l'avenir



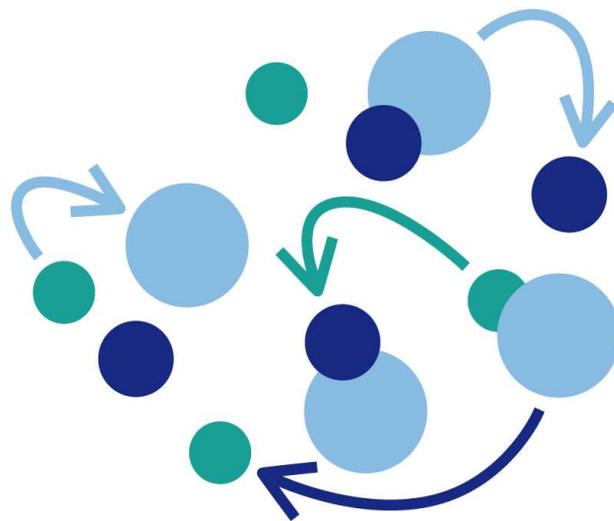
Combinons les **bénéfices constatés** à ce jour et **encore attendus** par les entreprises disposant d'une démarche qualité :



Sur 71 répondants (démarche qualité existante) - Plusieurs réponses possibles

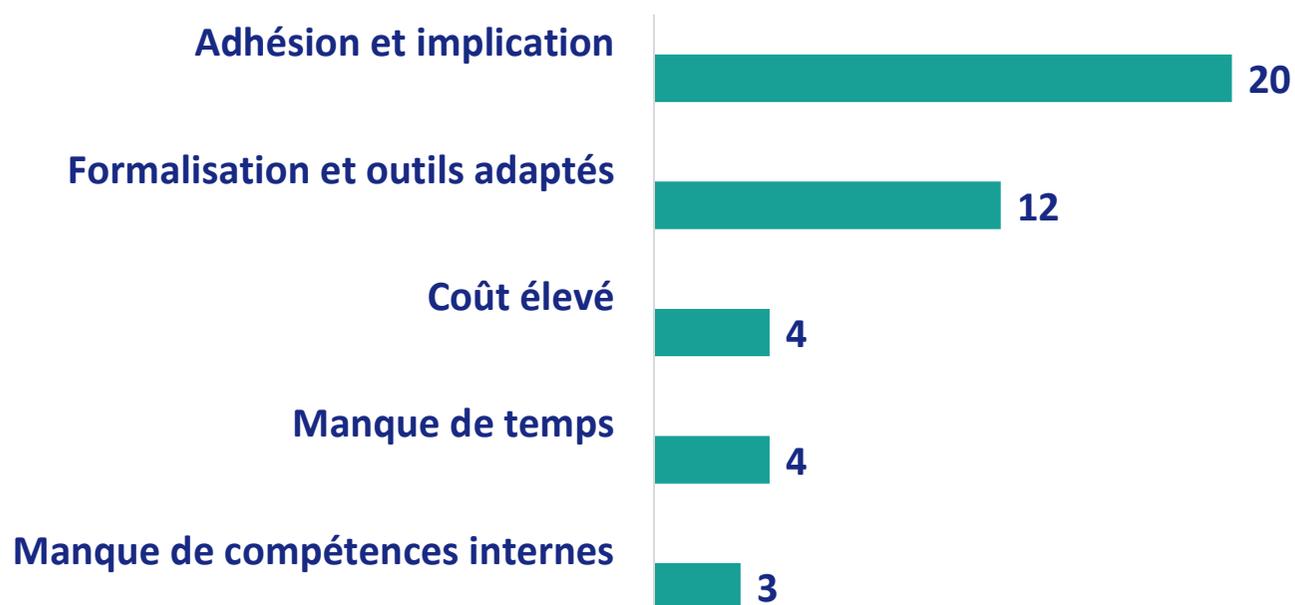
Résultats de l'enquête menée auprès de dirigeants normands

3. La démarche qualité : Difficultés et freins



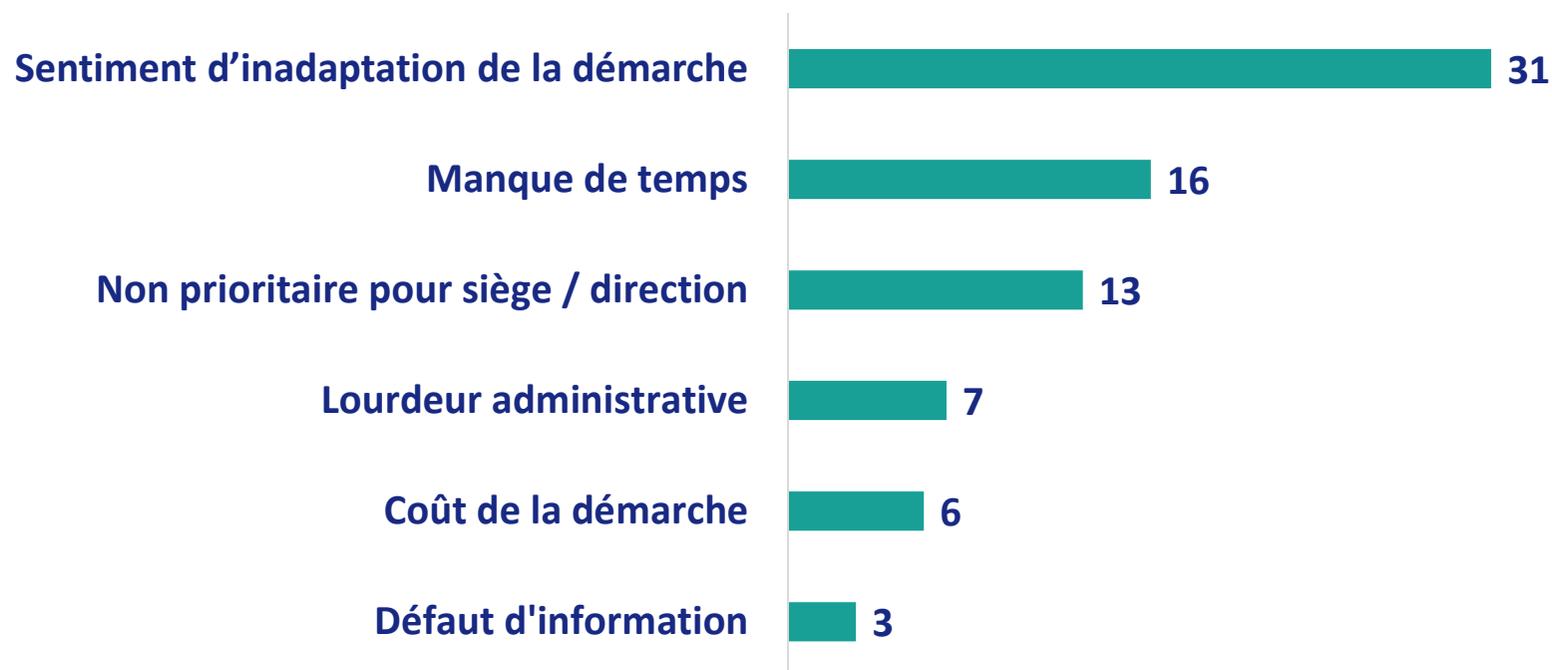
Au total, **76%** des entreprises se disent **satisfaites ou très satisfaites** de leurs démarches.

1/3 des entreprises **a rencontré des difficultés** lors de la mise en œuvre, dans les domaines suivants :



Sur 71 répondants (démarche qualité existante)

Parmi les entreprises n'ayant pas de démarche qualité,
une majorité **ne souhaite pas en mettre en place** pour les raisons suivantes :



Sur 67 répondants (sans démarche qualité)

3. La démarche qualité : Difficultés et freins

- ✓ **Méconnaissance et préjugés sur les démarches qualité**
 - Décalage entre difficultés attendues et réelles
- ✓ **Difficultés de mise en œuvre : seulement 1/3**
- ✓ **Défi principal : l'humain et non le technique !**
 - Cité par 65% des entreprises qui ont connu des difficultés
 - Principalement auprès des opérationnels
- ✓ **Notre compréhension du besoin et des progrès à accomplir :**
 - Méthode adaptée aux TPE-PME (adhésion / coût / durée)
 - Mieux convaincre sur les bénéfices, augmenter les effets sur la performance économique et le développement des compétences

Résultats de l'enquête menée auprès de dirigeants normands

Avez-vous des questions ?

Merci pour votre attention !

