



EN COLLABORATION AVEC

Fraunhofer Institut
System- und
Innovationsforschung**ProduktionsInnovation.ch**

European Manufacturing Survey – Suisse

Le Total Quality Management pour la réussite durable de l'entreprise – Mise en œuvre du TQM dans l'industrie suisse

Bruno R. Waser, Christoph Hanisch, Urs Bucher

Résumé

Pour la troisième fois, des entreprises suisses de production ont été interrogées en 2006 sur leur capacité novatrice et leur performance, dans le cadre de l'enquête European Manufacturing Survey (EMS)¹.

La présente étude a pour objet d'évaluer l'efficacité du Total Quality Management (TQM) dans l'industrie suisse. Elle analyse l'impact du TQM sur l'amélioration de la compétitivité et l'incidence de sa mise en œuvre en termes de gestion d'entreprise.

Les résultats montrent que le concept TQM, associé à un système d'indicateurs, est à présent appliqué dans 54 pour cent des entreprises suisses de production. Les précurseurs en la matière sont les grandes entreprises, ainsi que l'industrie des process. Les entreprises qui appliquent la gestion TQM mettent plus fréquemment en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour l'amélioration des processus opérationnels intra et interentreprises. Suite à ces innovations de processus, les entreprises affichent une productivité supérieure (création de valeur/collaborateur) corrélée à la durée d'implantation.

L'efficacité du Total Quality Management en tant que système assurant un niveau élevé de qualité aux prestations fournies est confirmée par la fréquence significativement supérieure de son utilisation par les entreprises exportatrices. Une compétitivité accrue semble encourager non seulement les efforts d'innovation, mais également les démarches en faveur de la qualité.

Dans l'ensemble, cette étude démontre d'une part qu'il existe une relation entre le TQM, en tant que mode de gestion global, et l'augmentation de l'efficacité et de l'efficacéité des prestations fournies, d'autre part que les entreprises ayant adopté le Total Quality Management sont, en moyenne, plus novatrices et plus performantes.

¹ Pays participant à l'EMS 2006: Allemagne, Autriche, Croatie, Espagne, Finlande, France, Grande-Bretagne, Grèce, Italie, Pays-Bas, Slovénie, Suisse, Turquie.