SYNTHESE DES TRAVAUX DE RECHERCHE

Septembre 2017

NORMES DE QUALITÉ ET PERFORMANCE À L'EXPORT : quelles relations ?

Auteurs :

Sanja Pekovic, Chercheuse associée à l'Université Paris-Dauphine, MCF, Université de Montenegro

et **Sylvie Rolland,** Enseignant-chercheur à l'Université Paris-Dauphine, PSL ★ Research University

Cette synthèse opérationnelle est issue de l'article " Quality Standards and Export Activities : Do Firm Size and Market Destination Matter ? "
Pekovic Sanja, Rolland Sylvie, 2017, Journal of High Technology Management Research, 27, 110–118.

CERCLE PERFORMANCE DES ORGANISATIONS
Fondation Paris-Dauphine

DAUPHINE UNIVERSITÉ PARIS

afnor GROUPE

NORMES DE QUALITÉ ET PERFORMANCE À L'EXPORT : quelles relations ?

CONTEXTE

En dépit de l'intérêt croissant de la recherche pour les normes de qualité, très peu d'études ont montré leur lien avec la performance à l'export, alors même que les exportations jouent un rôle essentiel dans l'activité de la plupart des entreprises. Les quelques études existantes (par exemple Volpe Martincus et al., 2010 ; Potoski et Prakash, 2009) se sont principalement concentrées sur l'impact des normes de qualité sur l'exportation, indépendamment de la taille de l'entreprise. Elles n'ont pas cherché à étudier le cas particulier des petites et moyennes entreprises (PME) alors que celles-ci déploient, pour accéder aux marchés internationaux, des stratégies qui peuvent différer de celles des grands groupes (Ogbuehi et Longfellow, 1994).

Les contraintes financières et humaines sont souvent considérées comme un frein à la mise en œuvre de pratiques de management de la qualité dans les PME, qui représentent plus de 95% des entreprises dans les pays de l'OCDE (99,8% des entreprises françaises sont des TPE-PME). Ainsi, établir un lien positif entre les normes de qualité et la performance à l'exportation pourrait avoir d'importantes implications pratiques.

OBJECTIF DE L'ÉTUDE

L'objectif de l'étude dont les principaux enseignements sont synthétisés ci-après est d'examiner si l'impact des normes de qualité sur les différentes formes d'activités d'exportation diffère, en France, selon la taille des entreprises. Pour approfondir cette question, nous proposons que l'adoption des normes de qualité aide les entreprises à répondre aux nouveaux défis et aux pressions imposées par le marché dans le cadre des activités d'exportation. Nous nous fondons sur le fait que les normes de qualité fournissent des informations sur la capacité générale d'une entreprise à répondre aux attentes de qualité des clients (en particulier ceux situés à l'étranger) (Grolleau et al, 2012 ; Pekovic, 2010).

MÉTHODOLOGIE

La présente étude s'appuie sur l'enquête française sur les Changements Organisationnels et l'Informatisation (COI) 2006. Parce que les variables concernant la performance à l'exportation des entreprises ne sont pas directement disponibles dans l'enquête COI, nous l'avons fusionnée avec une autre base de données française l'Enquête Annuelle d'Entreprises (EAE) qui est une enquête annuelle menée par l'Insee.

Nous avons utilisé la certification ISO 9000 comme référence en matière de pratiques de management de la qualité.

Toutefois, le fait d'appliquer des normes de qualité n'est peut-être pas distribué de manière aléatoire parmi les entreprises. Autrement dit, une entreprise peut vouloir se faire certifier à cause d'un besoin particulier ou de conditions spécifiques, ceci pouvant introduire un biais de sélection. Pour contrôler ce biais, nous comparons des entreprises ayant les mêmes caractéristiques observables en utilisant une méthode d'appariement sur le score de propension (Rubin, 1974 ; Rosenbaum et Rubin, 1983).

Nous examinons empiriquement si les normes de qualité impactent positivement les exportations. Pour ce faire, nous utilisons différents indicateurs tels que le logarithme des exportations par employé, le logarithme des exportations par employé à destination de pays de l'UE, le logarithme des exportations par employé à destination de pays non membres de l'UE et la part du chiffre d'affaires à l'exportation.

RÉSULTATS

Nos résultats indiquent que la relation entre les normes de qualité et les différents indicateurs analysés est positive et statistiquement significative.

Par exemple, les entreprises certifiées, ou qui appliquent des normes qualité, développent un chiffre d'affaires de 7% supérieur à la moyenne.

Pour les grandes entreprises

Concernant les grandes entreprises, les résultats montrent qu'il existe une relation positive et significative entre les normes de qualité et les exportations pour trois indicateurs des exportations, le logarithme des exportations par employé, le logarithme des exportations par employé à destination de pays non membres de l'UE et la part du chiffre d'affaires à l'exportation.
Étonnamment, même si des recherches précédentes indiquent que les normes de qualité telles que ISO 9000 présentent une sorte de passeport pour les entreprises qui souhaitent accéder au marché européen (Withers et Ebrahimpour, 2000 ; van Wessel et al., 2011), nous constatons que, pour les grandes entreprises, les normes de qualité n'impactent pas les activités d'exportation à destination des pays de l'UE.

Pour les entreprises de taille moyenne

La relation positive entre les normes de qualité et les exportations est confirmée pour trois indicateurs des exportations : le logarithme des exportations par employé, le logarithme des exportations par employé à destination de pays de l'UE et le logarithme des exportations par employé à destination de pays non membres de l'UE.

Pour les petites entreprises

La relation entre les normes de qualité et les exportations est positive et significative quand on regarde le logarithme des exportations par employé, le logarithme des exportations par employé à destination de pays non membres de l'UE et la part du chiffre d'affaires à l'exportation.
Les résultats indiquent ainsi que les normes de qualité n'améliorent pas le logarithme des exportations par employé à destination de pays de l'UE. Le fait que les petites entreprises françaises exportent principalement à destination des pays à faible revenu de l'UE, qui consomment des produits de qualité inférieure (Hallak et Schoot, 2008), pourrait expliquer ce résultat. Ainsi, l'effet positif des normes de qualité ne joue pas sur les exportations vers les pays membres de l'UE. En outre, il se pourrait que ces entreprises exportent principalement vers des pays à fort système de normalisation nationale ce qui pourrait influencer négativement l'export (Mangelsdorf, 2011).

EN RÉSUMÉ

L'implication managériale de ces résultats est que l'adoption des normes de qualité participe à l'amélioration des activités d'exportation.

C'est une découverte importante sachant que les exportations représentent une des réponses les plus visibles à l'évolution constante et dynamique de l'environnement à l'échelle mondiale (Alegre et al., 2012).

Ensuite, les résultats concernant la taille valident l'importance des normes de qualité pour les PME.

Enfin, même si les normes de qualité n'améliorent pas l'export à destination des pays de l'UE pour les petites et grandes entreprises, nous encourageons les gestionnaires à poursuivre la mise en œuvre des normes de qualité qui améliorent d'autres indicateurs des exportations ainsi que différents indicateurs de performance financière (Grolleau et al., 2012) .

Sanja Pekovic

Chercheuse associée Université Paris-Dauphine, PSL Research University, CNRS, DRM (ERMES).

Docteur en économie, Sanja Pekovic a soutenu sa thèse intitulée « Les déterminants et les effets des normes de qualité et d'environnement : analyses microéconométriques à partir de données françaises d'entreprises et de salariés » en 2010 à l'Université Paris-Est Marne-la-Vallée. Entre 2006 et 2011, Sanja Pekovic a été chercheur au Centre d'Etudes de l'Emploi dans le cadre de l'unité de recherche « Dynamiques et Organisations de Travail », avant de rejoindre le Cercle Performance des Organisations, en qualité de chercheur.

Egalement titulaire d'un Master 2 « Organisation de la Production et Innovation en Entreprise » obtenu à l' Ecole Nationale des Ponts et Chaussées et à l'Université Paris-Est Marne-la-Vallée, ses champs de recherche portent sur l'organisation et les relations industrielles, les pratiques internationales de gestion, l'économie de l'environnement et des ressources, la micro-économétrie, la responsabilité sociale des entreprises et l'économie de l'innovation.

Sanja Pekovic présente ses travaux lors de nombreuses conférences nationales et internationales, et publie des articles dans des journaux internationaux.

Sylvie Rolland

Enseignant-chercheur à l'Université Paris-Dauphine ; Maître de Conférences ; Habilitée à Diriger les Recherches.

Docteur en gestion de l'Université Paris-Dauphine et de l'ESSEC (PhD), Sylvie Rolland s'est spécialisée dans le marketing et la stratégie avec une vision prospective.

Après un début de carrière dans diverses responsabilités en entreprise en France et à l'international, qui a enrichi sa connaissance des organisations, Sylvie Rolland a rejoint l'Université Paris-Dauphine en tant que Maître de Conférences puis Directrice de Recherche.

Ses études, publiées dans des revues et ouvrages français et internationaux, concernent, entre autres, la création de valeur pour l'ensemble des parties prenantes. Elles se focalisent sur l'intégration des transformations majeures de ces dernières décennies : l'avènement du digital d'une part, ainsi que les bouleversements sociologiques et environnementaux qui viennent inscrire le marketing dans une perspective culturelle et expérientielle de la consommation d'autre part.

Après avoir géré le master marketing Chef de Produit et Etudes (204) de l'Université Paris-Dauphine, elle a créé et géré le campus de Dauphine à Londres avec un projet pédagogique multiculturel fondé sur la devise suivante « From France and Descartes, Method ; from Britain and Shakespeare, Inspiration, From Dauphine University, the Audacity to join these Forces ».

Elle se consacre plus spécifiquement aujourd'hui au Cercle Performance des Organisations en tant que directrice scientifique afin, entre autre, de développer les recherches dans le domaine de l'expérience client et de sa mesure.

À PROPOS **DU CERCLE PERFORMANCE DES ORGANISATIONS**

Depuis mars 2012, le Groupe AFNOR soutient le Cercle Performance des Organisations de la Fondation Paris-Dauphine, dont l'objectif est de contribuer à l'avancée des connaissances dans la gestion de la performance des organisations via des recherches sur un large spectre de sujets en relation avec ce champ d'étude : depuis la notion de performance entendue dans son sens classique - une performance commerciale et financière des entreprises - jusqu'à une acception plus large, comme la performance sociétale qui ouvre les organisations marchandes et non marchandes aux demandes des parties prenantes.

En parallèle de publications académiques publiées au niveau international, le Cercle Performance des Organisations vise à développer des publications plus courtes ou des synthèses opérationnelles à destination des praticiens. La direction scientifique du Cercle est assurée par **Sylvie Rolland, enseignant-chercheur à l'Université Paris-Dauphine.** Une dizaine de chercheurs associés contribuent à ces travaux.

Plus d'informations sur le **Cercle Performance des Organisations** sur notre site internet

Pour suivre l'actualité du Cercle, rejoignez-nous sur Twitter **@Cercle_PO** ou sur LinkedIn

Plus d'informations sur notre partenaire, le groupe AFNOR : **www.afnor.org**

CERCLE PERFORMANCE DES ORGANISATIONS
Fondation Paris-Dauphine

DAUPHINE UNIVERSITÉ PARIS

afnor GROUPE