



## Prix France Qualité Performance :

### Lauréats 2013, que sont-ils devenus ?

***Depuis plusieurs années, le Prix France Qualité Performance met en lumière différentes entreprises, tous secteurs confondus, qui ont su mettre en place des process qualité. Exemplaires, simples, et concourants à l'excellence des produits, des services ou des pratiques managériales, ces derniers permettent à une structure de gagner en compétitivité. Retour sur l'édition 2013 du Prix qui a vu Continental Automotive Toulouse (acteur majeur de la filière automobile) remporter le Prix France Qualité Performance, mais également Cleaning Bio (société de nettoyage professionnel) et Pharm'Adis (laboratoire pharmaceutique) être récompensées pour le Prix des Bonnes Pratiques.***



**Continental, des hommes et des femmes au centre de la démarche qualité**

*« Le challenge pour Continental Automotive Toulouse a été de se mesurer à un référentiel EFQM différent de ceux couramment utilisés dans l'électronique automobile. La démarche de benchmark étant déjà largement répandue en interne entre les sites, il était également important pour nous de se comparer à des entreprises et organisations d'horizons différents ».*

Le modèle d'excellence EFQM® est un des outils « qualité » les plus populaires en Europe, utilisé par plus de 30 000 organisations dans le but d'améliorer leur performance. C'est un cadre de travail fondé sur neuf critères. Cinq de ces critères sont des « Facteurs » contributifs et les 4 autres sont des « Résultats ».

*« Volontairement, nous avons cherché à présenter uniquement l'ensemble de nos process et outils selon le référentiel EFQM sans en changer le contenu. C'est donc les hommes et femmes de l'entreprise ainsi que leur performance en matière de qualité, réactivité, pilotage et flexibilité qui nous ont permis d'obtenir le PFQP dans notre catégorie ».*

Dans le secteur automobile, dont le modèle économique est en transition, il existe différents enjeux autour des produits, mais également en termes de processus de production. La qualité est ainsi un axe majeur pour l'ensemble de la filière automobile : constructeurs, grands équipementiers et sous-traitants.

*« Dans le domaine qui est le nôtre, l'électronique automobile, la qualité est devenue un pré-requis et une donnée de base incontournable. L'avenir d'un site comme celui de Toulouse est donc inconcevable sans un niveau qualité irréprochable. Il est ancré dans les esprits et omniprésent ».*

## **Cleaning Bio, la qualité au service de la réussite économique**



*« Le moyen pour nos entreprises de réussir et de se différencier passe par la qualité de nos services, de notre management et des produits. Le fait d'avoir participé au Prix des Bonnes Pratiques en 2013 nous a permis à la fois de montrer la volonté de notre entreprise de s'engager dans ce process mais également de découvrir d'autres pratiques exemplaires qui sont dupliquables »,* explique Yann Orpin, Directeur de Cleaning Bio.

Comme le souligne la Direction Générale des Entreprises (DGE) et l'Association France Qualité Performance (AFQP), la qualité ne se limite pas à l'application de techniques, il s'agit également d'une culture et d'une remise en question permanente au sein des structures.

*« Ce prix permet de conforter l'idée que la réussite économique passe par la qualité et l'implication des collaborateurs de l'entreprise. Il nous a poussés à poursuivre notre action. Cette année nous avons d'ailleurs racheté une entreprise en difficulté, ce qui a permis de maintenir tous les emplois et de grandir humainement et structurellement »,* indique Yann Orpin.



## **Pharm'Adis, pour l'emploi de travailleurs en situation de handicap**

Dans le domaine de la santé, la qualité est une préoccupation récurrente qui reste toujours au cœur des inquiétudes des consommateurs, mais également des professionnels. Dès lors, la question de l'emploi de travailleurs en situation de handicap peut être posée.

*« Nous avons voulu mettre en avant l'originalité du système de formation qui permet à des opérateurs dont l'efficacité est réduite de réaliser des opérations dans un secteur où le risque qualité pourrait avoir des conséquences graves »,* explique Christophe Abelli, co-gérant chez Pharm'Adis.

Pharm'Adis, sous son statut d'entreprise adaptée (EA) est soumise aux mêmes contraintes de rentabilité et d'efficacité économique que toute autre structure. Elle répond aux exigences de ses clients en termes de qualité, d'optimisation des coûts et de réactivité. De part ce

statut, la société se doit d'atteindre un second objectif qui est l'emploi de travailleurs en situation de handicap.

*« Les points positifs de notre démarche sont doubles, avec la comparaison d'entreprises de secteurs d'activités diverses, permettant de mettre en avant des pratiques spécifiques, mais également l'évaluation réalisée par une personne qui n'appartient pas au secteur d'activité de l'entreprise », souligne Christophe Abelli.*

Il s'agit donc ici de la mise en place d'un process qualité complètement différent, mettant au centre des préoccupations une problématique managériale qui prouve que même dans ce contexte particulier, des évolutions sont toujours possibles.

Pour plus d'informations : <http://www.qualiteperformance.org/agenda/ceremonie-du-prix-france-qualite-performance-2014>

#### **A propos de la DGE :**

Sous l'autorité du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, la DGE élabore et met en œuvre les politiques publiques relatives à l'industrie, à l'économie numérique, au tourisme, au commerce, à l'artisanat et aux services. Ses 1300 agents sont mobilisés aux niveaux national et régional à travers les DI(R)ECCTE [directions (régionales) des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi], pour favoriser la création, le développement, l'innovation et la compétitivité des entreprises de toutes tailles, en France et à l'international. La DGE entretient des relations étroites avec les entreprises elles-mêmes et leurs représentants : organisations et fédérations professionnelles, chambres consulaires, réseaux d'accompagnement, etc.

<http://www.entreprises.gouv.fr>

#### **A propos de l'AFQP :**

L'AFQP - Association France Qualité Performance - est une association loi 1901 créée en avril 2012, soutenue par le Ministère du Redressement productif. Portail de la Qualité et de la Performance, elle est née du regroupement de 3 entités :

- la FAR/MFQ - Fédération des Associations Régionales de marque MFQ (Mouvement Français pour la Qualité)
- le CNQP - Comité National Qualité Performance
- l'association FQP - France Qualité Publique

Elle a pour vocation de fédérer, animer et coordonner l'ensemble des acteurs français publics et privés traitant de la qualité, des démarches de progrès et des systèmes de management.

[www.qualiteperformance.org](http://www.qualiteperformance.org)

Contact presse :

Audrey Da Silva Cardoso

Tél : 01 41 11 35 46

Email : [audreyd@oxygen-rp.com](mailto:audreyd@oxygen-rp.com)