



## France Qualité dévoile les noms des 8 lauréats des Prix Nationaux de la Qualité 2022 - et donc les meilleures pratiques à leur « piquer » !

*L'association a de nouveau déniché des démarches inédites à répliquer tant elles ont amélioré la satisfaction des clients/usagers et des collaborateurs*

**SECTEURS** : Protection sociale des entreprises, Chimie/solutions pour rongeurs nuisibles, Centre Hospitalier, Fabricant d'avions régionaux, Fabricant de moteurs d'hélicoptères, Prestation de santé à domicile, Solutions d'accès pour les réseaux d'eau, égouts, drainage, télécommunication et services, Traitement de l'eau, Fonderie, Livre.

**SUJETS** : Management libéré, Pilotage par processus, Raison d'être, QVT, Innovation, Créativité, Lean management, Relation/Satisfaction client, Formation, auto-évaluation, Gestion des Risques, Conduite du Changement, Transmission des Savoirs, Simplification documentaire...

[Retrouvez les communiqués complets de chaque lauréat ci-dessous](#)

[Retrouvez le dossier de presse et les visuels HD sur ce lien](#)

Paris, le 24 mai 2022. [France Qualité](#), l'organisation représentative de la communauté des professionnels de la Qualité, a révélé hier les noms des 8 champions de l'année lors de la Journée française de la [Qualité](#). Chaque année, l'association déniché des entreprises et organismes de toutes tailles, régions, de tous secteurs... dont les bonnes pratiques méritent d'être partagées au sein du réseau au cours des 12 mois suivants. Et chaque année, France Qualité démultiplie largement ses trouvailles afin d'inciter de nouvelles organisations à s'intéresser à la variété des actions pouvant être engagées, et à dupliquer/adapter ces démarches.

**Objectif** : améliorer la satisfaction globale des clients, collaborateurs et autres parties prenantes des entreprises ou collectivités françaises !

Fait notable, cette année, plusieurs lauréats en sont aux prémices de leurs démarches, illustrant ainsi le constat fait par France Qualité : la pandémie et la crise ont amené les salariés comme les entreprises à se poser de nombreuses questions et à revisiter des usages, des modes de fonctionnement.

**Pierre Girault, Président de France Qualité** : « *Dans les périodes charnières, les organisations ont besoin à la fois d'aller vite et de sécuriser leurs démarches. Plutôt que de réinventer la roue, les lauréats 2022 ont eu recours à des outils bien éprouvés (méthodologie Lean, modèle EFQM, diagramme d'Ishikawa, méthode 5S, approche GANTT, pilotage par les processus, ateliers participatifs...), qui leur auront permis d'atteindre les objectifs retenus dans les temps, de procéder à des transformations voire d'aller au-delà de la mission impartie. Cette année encore, leurs témoignages inspireront de nombreuses organisations aux niveaux régional et national !* ».



## Et les pépites 2022 de la Qualité sont...

- Coup de Cœur, Catégorie TPE : VASA (Piney - 10)**  
 Quand la start-up Vasa s'engage dans les démarches Qualité en créant des « processus », les salariés se révèlent encore plus enthousiastes que le fondateur tandis que les investisseurs apprécient la solidité du projet ! [Voir le CP complet.](#)
- Prix des Bonnes Pratiques, Catégorie PME : Liphatech (Pont-du-Casse - 47)**  
 Grâce à un travail collaboratif sur leur raison d'être, les salariés de Liphatech (solutions de contrôle des rongeurs nuisibles) retrouvent la fierté de leur activité et font éclore une nouvelle dynamique collective. [Voir le CP complet.](#)
- Prix des Bonnes Pratiques, Catégorie ETI : ATR (Blagnac - 31)**  
 En misant sur la transparence avec ses clients et le Lean, ATR (constructeur d'avions régionaux) a accru le niveau de service client de 39 % en quatre ans. [Voir le CP complet.](#)
- Prix des Bonnes Pratiques, Catégorie SERVICES PUBLICS ET ASSOCIATIONS : Centre Hospitalier de Dunkerque / Service de Médecine Intensive et Réanimation (Dunkerque - 59)**  
 En s'évaluant grâce au « modèle EFQM », le Service de Médecine Intensive et Réanimation du Centre Hospitalier de Dunkerque identifie la nécessité d'étendre la mesure de la satisfaction à l'ensemble de ses parties prenantes, dans l'objectif de poursuivre son amélioration continue. [Voir le CP complet.](#)
- Prix des Etudiants Qualité Performance, Catégorie LICENCE : Emilie Soulfour, IUT Cergy Pontoise (Cergy - 95), Groupe EJ – EJ Picardie (Saint-Crépin-Ibouvillers – 60)**  
 L'étudiante Emilie Soulfour simplifie les procédures de contrôle de la bactérie légionelle, emporte l'adhésion des collaborateurs et sécurise l'agrément de EJ Picardie (solutions d'accès pour les réseaux d'eau, égouts, drainage, télécommunication et services). [Voir le CP complet.](#)
- Prix des Etudiants Qualité Performance, Catégorie MASTER : Stéven Jossot, Polytech Angers (Angers – 49), Safran Helicopter Engines (Tarnos – 40)**  
 L'étudiant Stéven Jossot optimise le niveau de conformité d'un document réglementaire de Safran Helicopter Engines (production et maintenance de moteurs d'hélicoptères) en passant de 600 à 300 pages et en simplifiant son processus de mise à jour. [Voir le CP complet.](#)

- **Prix des Etudiants Qualité Performance, Catégorie MASTERE** : Léa Mathieu, **KEDGE Business School** (Bordeaux - 33), **Elivie (groupe Santé Cie)** (Villeurbanne - 69)  
L'étudiante Léa Mathieu déploie un outil de mesure global de la satisfaction patient chez Elivie (prestation de santé à domicile) et permet à ses agences d'identifier des points d'amélioration et de conforter le positionnement du patient au cœur de son parcours de soin. [Voir le CP complet.](#)
- **Prix du Livre Qualité Performance** : **Le LEAN aujourd'hui**, de Jean-Claude Bihl, publié chez **AFNOR Editions** (Saint-Vit – 25)  
Le format captivant du roman pour comprendre l'intérêt du Lean et faciliter sa répliquabilité, avec une remise en question du management « à la française » qui parlera aux start-ups !  
« Fabriquer mieux, avec moins de matière et moins d'énergie ». [Voir le CP complet.](#)

Retrouvez sur ce lien le dossier de presse complet et des visuels en HD

Contact presse : Clémence Rebours - 06 60 57 76 43 - [c.rebours@nouvelles-graines.com](mailto:c.rebours@nouvelles-graines.com)

**A propos de France Qualité** – Créée en 2012, l'Association France Qualité Performance (AFQP), dite France Qualité, rassemble 1 950 adhérents publics et privés en France à travers ses 11 composantes territoriales. Bien au-delà de la certification, l'association promeut une « Nouvelle Qualité » qui intègre le Management, la Stratégie, la QVT, l'Expérience client, la RSE et l'Excellence Opérationnelle, pour un pilotage de l'ensemble des composantes de la performance de l'organisation. France Qualité mise pour cela sur le partage des bonnes pratiques, produit des publications de référence telles que Quali'Bord ou des livres blancs et organise des forums et événements en région et au plan national (plus de 300 par an) ainsi que les Prix Nationaux de la Qualité et le Trophée Leader Qualité.

**A propos des Prix de la Qualité** – Créés en 1992, les Prix Nationaux de la Qualité récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour leurs démarches/analyses de Management par la Qualité et d'Excellence Opérationnelle au service de la performance. Le dispositif dédié à ces Prix est organisé et piloté depuis 2012 par France Qualité.

Coup de Cœur du Jury, Catégorie TPE :

**VASA**



Quand la start-up Vasa s'engage dans les démarches Qualité en créant des « processus », les salariés se révèlent encore plus enthousiastes que le fondateur tandis que les investisseurs apprécient la solidité du projet !



**Activité** : Protection sociale des entreprises

**Localisation** : Piney (Aube - 10)

**Critère EFQM concerné** : Pilotage de la performance et conduite de la transformation

**Effectif** : 12 collaborateurs

**CA** : NC

La problématique

Vision et intuition du fondateur, créativité débridée, polyvalence... à l'excitation de la création d'une start-up succède - dans les meilleurs cas - une forte croissance qui vient souvent déstabiliser son organisation et son fonctionnement, voire même entraver sa créativité. C'est pour anticiper cette croissance que Vasa a souhaité se structurer dès sa deuxième année d'activité. Evoluant dans le domaine de la prévoyance, son fondateur sait que tout peut arriver, il souhaite se rendre de moins en moins indispensable et faire de ses employés des acteurs stratégiques dans la construction et le pilotage de l'organisation. De plus, à l'approche de sa première levée de fonds, il veut s'assurer que le montant levé servira directement et efficacement les objectifs prioritaires de l'entreprise. L'accélérateur IfSTART, qui accompagne Vasa, lui parle des démarches Qualité...

## La démarche

Accompagnée bénévolement par des consultants de France Qualité dans le cadre du soutien de son accélérateur IfSTART, Vasa bâtit son outil de pilotage en deux temps :

- Dans un premier temps, le fondateur définit et cartographie ses stratégies principales liées au management et à l'opérationnel, qui seront appelées « processus ». Ceux-ci répondent aux objectifs que l'organisation souhaite atteindre en priorité, elle en retient 6 : *Déployer et définir la stratégie, Innover et suivre les tendances, Améliorer la performance et l'UX, Vendre, Accompagner/évaluer, Développer le capital humain.*
- Dans un second temps, il présente ces processus au personnel, qui se forme en « équipes » autour de chaque processus. Chaque processus possède un responsable, un pilote et des équipiers, qui travaillent à bâtir des sous-processus (*ex. Connaître les marchés et surveiller la concurrence*), des livrables (*étude de marché*) et ses propres indicateurs (*mise à jour trimestrielle de la cartographie concurrentielle*) pour répondre à chacune des stratégies. Les domaines d'expertise sont mélangés : une personne en développement informatique peut se trouver intégrée aux stratégies commerciales/marketing, et vice-versa. La fréquence des livrables a elle aussi été décidée par chaque pôle en fonction de ce qui lui semblait faisable et pertinent.

**Après 6 mois de maturation et 6 mois de mise en place effective, depuis janvier 2022, chaque membre de l'équipe peut désormais suivre l'évolution des KPI et actions de tous les processus grâce à un tableau de bord très visuel.**

## Le résultat

Si après 5 mois d'expérience, il est difficile d'évaluer les résultats sur l'évolution de la performance globale de l'entreprise - d'où ce « Coup de Cœur » -, Vasa a su tirer un premier retour d'expérience sur la mise en place de la démarche et sur la perception de l'interne :

- **CREATIVITE** : Si le dirigeant a eu besoin de s'acculturer aux méthodes de la Qualité, les équipes se sont emparées très vite de l'outil de pilotage. La vision et la stratégie de l'entreprise se trouvant souvent dans la tête du dirigeant, les équipes restant parfois dans le flou, la présence d'un cadre très clair leur a indiqué l'orientation à suivre et leur a permis de laisser libre cours à leur créativité.
- **EFFICACITE** : Le fait d'avoir identifié l'importance de certains livrables et de leur avoir accolé une fréquence « oblige » à créer et mettre à jour certains outils. Ex. une start-up réalise généralement une veille concurrentielle lors de sa création... puis elle l'oublie. Et pourtant, c'est grâce à cette veille qu'elle peut continuer à s'auto-évaluer et à adapter son produit.
- **CULTURE INTERNE** : Le mélange de personnes issues de services différents, qui ne se côtoyaient pas vraiment, au sein des pôles de processus a eu des effets très bénéfiques : les collaborateurs ont eu l'impression de s'ouvrir à d'autres perspectives, à d'autres points de vue. Ils ont également eu le sentiment d'être plus soudés.
- **ENRICHISSEMENT DES METHODES** : Chaque pôle possède ses propres indicateurs et a développé sa propre façon de fonctionner, ce qui permettra d'enrichir les méthodes et processus de gestion de projet pour d'autres types de projets transversaux.

**ATTRACTIVITE** : Dans le cadre de la préparation d'une levée de fonds, une telle démarche se révèle de nature à rassurer les investisseurs, qui y voient une vision clairement établie et une équipe solide, pleinement consciente de ses objectifs, qui avance dans le même sens.

## Verbatims

**Le Jury du Prix de la Qualité :** « *Vasa a fait partie d'un programme d'accompagnement dédié aux start-ups proposé par IfSTART et France Qualité. Quel plaisir, quelques mois plus tard, de recevoir son dossier témoignant déjà des impacts positifs de la démarche sur les salariés, les clients, les investisseurs ! L'exemple de Vasa démontre que les démarches Qualité présentent un intérêt très concret pour tous types de structures, même les plus petites et les plus jeunes !* »

**Jean-Sébastien Lefèvre, CEO et fondateur de Vasa :** « *Si nous avions déjà une culture de l'autonomisation et de la responsabilisation des salariés, cet outil de pilotage par processus a été une découverte extrêmement riche. Il a donné un cadre solide à notre vision. Le fait d'avoir commencé à le déployer un an après le lancement, alors que la société comptait 12 salariés, a permis d'avoir suffisamment de recul pour identifier les objectifs prioritaires, et encore assez de connaissances de chaque sujet pour pouvoir établir finement les bases de ce tableau de bord. Je recommande aux start-ups de se lancer, cela nous permettra de nous benchmarker !* »

## Prix des Bonnes Pratiques, Catégorie PME : Liphatech



Grâce à un travail collaboratif sur leur raison d'être, les salariés de Liphatech (solutions de contrôle des rongeurs nuisibles) retrouvent la fierté de leur activité et font éclore une nouvelle dynamique collective



**Activité** : production de solutions de contrôle des rongeurs nuisibles pour les marchés professionnels et amateurs  
**Localisation** : Pont-du-Casse (Lot-et-Garonne - 47)

**Effectif** : 58 collaborateurs  
**CA** : 18,6 M€ en 2020

**Critère EFQM concerné** : Raison d'être, vision et stratégie

### La problématique

En 2017, le contexte réglementaire, sociétal et environnemental évolue et l'activité de Liphatech - qui produit des solutions pour combattre les rongeurs nuisibles - semble en dehors de la tendance, associée à la « chimie », à l'ancienne « mort-aux-rats »... Face à ce contexte, les salariés se posent des questions sur leur rôle, leur mission et finalement l'utilité de leur travail au quotidien.

### La démarche

Pour répondre rapidement à cette problématique, la Directrice initie une démarche collaborative de réflexion sur la vision de Liphatech qui est animée sous forme d'ateliers de co-construction. Les salariés volontaires sont invités à s'exprimer sur le sens profond qu'ils donnent à leur activité, à définir l'utilité de leur action au quotidien et à réécrire ensemble la raison d'être de leur entreprise. De février 2018 à septembre 2019, accompagnée dans la démarche par un consultant, Liphatech organise 3 temps forts :

- **Exploration** : 3 journées où, notamment grâce à la méthode originale Lego® Serious Play®, les volontaires modélisent leur perception du fonctionnement de l'entreprise, l'image de l'entreprise, le mapping des parties prenantes et leur interaction, les réactions face aux événements. Les idées et ressentis exprimés bousculent et laissent entrevoir de nombreux chantiers.
- **Structuration** : Un travail de synthèse est réalisé à partir des propositions des groupes d'exploration afin de formaliser la mission et le rôle de Liphatech.
- **Projection** : pendant 2 jours, grâce à la méthode collaborative Creative Problem Solving, les salariés travaillent sur les actions à mener pour rendre concrète la mission et l'ambition de Liphatech en externe et en interne.

### Le résultat

Signe que l'attente était forte, 36 salariés, soit plus de 60 % de l'effectif, participent à ce projet. Les ateliers sont si riches que l'entreprise récolte des idées d'actions qui s'étalent jusqu'en 2025. Le guide d'expression interne est édité pour exprimer la mission de l'entreprise, la vision globale des salariés et mettre en avant l'état d'esprit qui les anime. Rassemblées en groupes de travail

volontaires, les équipes pluridisciplinaires s'attèlent aux premiers projets issus de la phase de projection... :

- **Création du site [Infos Rongeurs](#)**, un site pédagogique non-promotionnel pour tout comprendre sur les rongeurs et qui regroupe plus de 60 articles tels que *Qu'est-ce qui attire les rongeurs ?* (28K vues), *Comment reconnaître les rongeurs nuisibles ?* (22K vues), et aussi des quiz pour les enfants... Avec plus de 6K vues par mois, ce site a pour vocation de répondre aux questions que les particuliers peuvent se poser sur les rongeurs.
- **Refonte du parcours de visite du site industriel**, ouvert à tout public, professionnel et non-professionnel. A l'aide d'une tablette tactile, les visiteurs découvrent de manière ludique et interactive l'activité de Liphatech. **Les visites démarreront d'ici quelques semaines.**
- **Création du Fablab WEFFOUND !** Destiné à tous les salariés du groupe DE SANGOSSE, auquel appartient Liphatech, ainsi qu'aux partenaires extérieurs, le Fablab met à disposition moyens et connaissances pour inventer, développer, tester et améliorer des prototypes en un temps record. Les 3 premières innovations conçues au sein du Fablab ont été lancées en 2021.
- **Opération « Vis ma vie »** : les salariés peuvent découvrir et faire découvrir un métier et son quotidien, pour en comprendre les enjeux. Un moment privilégié pour faire de belles rencontres et renforcer les liens entre les services : une expérience enrichissante déjà partagée par 8 binômes.
- **Création de pas moins de 4 Commissions au sein du service production, animées par le personnel de l'usine** : comme par exemple, la *Commission gestion des déchets* qui s'inscrit dans la démarche RSE, ou la *Commission gestion du risque insectes* qui a pour objectif d'améliorer la satisfaction des clients.

En quelques mois, les salariés se sont unis autour d'une mission partagée par tous. De façon individuelle ou collective, ils participent et portent la stratégie de l'entreprise, et assument son positionnement de leader engagé dans la lutte contre les nuisibles. Au quotidien, les ateliers ont instauré un fonctionnement plus horizontal, davantage de communication et de compréhension mutuelle.

## Verbatims

**Le Jury du Prix de la Qualité** : « *Liphatech a su générer un profond sentiment de fierté chez ses salariés, son exemple montre combien le travail sur la raison d'être peut être un déclencheur libérateur. Les impacts de ce travail collaboratif sont exemplaires.* »

**Patricia MORA MATEL, Directrice de Liphatech SAS** : « *Nous sommes extrêmement fiers de recevoir ce Prix, qui récompense une formidable dynamique collective en place depuis plusieurs années. Cette démarche d'ateliers collaboratifs a déclenché un nouveau mode de fonctionnement : aujourd'hui tous les salariés s'expriment et participent à des projets clés qui servent la stratégie de croissance de l'entreprise. Notre expérience démontre combien l'énergie dédiée à l'interne peut avoir des répercussions profondes, durables et extrêmement riches pour toute l'organisation !* ».



En misant sur la transparence avec ses clients et le Lean, le constructeur d'avions régionaux ATR a accru le niveau de service client de 39 % en quatre ans



**Activité** : construction d'avions régionaux  
**Localisation** : Blagnac (Haute-Garonne - 31)

**Effectif** : 1 100 employés répartis en 4 centres (Singapour, Miami, Bangalore, Toulouse)

**Critère EFQM concerné** : Engagements des parties prenantes

### La problématique

ATR est le numéro un mondial du marché des avions régionaux. Afin d'accroître son niveau de satisfaction client, ATR a décidé en 2016 de faire appel à un nouveau responsable expert de la méthodologie Lean, ayant pour rôle de favoriser les synergies entre le service client d'ATR et le support technique, qui deviennent le « Customer Care & Technical Support ».

### La démarche

**La nouvelle équipe commence par revoir la communication entre les services et déployer le Lean :**

- Réorganisation des bureaux, optimisation des réunions en stand-up, management visuel...
- Formation des équipes au Lean : 380 salariés sont formés, soit 30 % du personnel.

**Elle s'applique ensuite à intégrer la voix du client au sein des activités du Customer Care & Technical Support et à améliorer sa réactivité via, entre autres, l'organisation de moments d'échanges privilégiés :**

- Pour garantir que ses conférences soient en adéquation avec l'intérêt et les attentes de ses clients, **ATR sollicite une dizaine de compagnies représentatives de sa clientèle dans le monde et cocrée l'agenda** en toute transparence, en se basant sur leur retours.
- Pour permettre aux clients de partager leurs bonnes pratiques, ATR organise plusieurs fois par an des **Customer Days**, soit des forums entre eux sur des thématiques très spécifiques (ex. opérer par temps froid). Les clients y échangent directement sur des problématiques spécifiques tandis qu'ATR reste présent pour répondre aux questions qui lui sont adressées.
- Pour **aider ses clients à identifier leurs problèmes de fiabilité**, ATR a créé une interface compilant les données de sa flotte mondiale en service (données réglementaires régulièrement communiquées aux Autorités). Cet outil permet chaque mois (31 cycles) aux compagnies de se comparer à leurs consœurs, et d'identifier des points d'amélioration.

- Pour **s'assurer qu'aucun avion ne reste au sol**, est créé le Customer Care Center, une sorte de « tour de contrôle » qui apporte des réponses techniques en temps réel.

### Le résultat

- Entre 2016 et 2020, le niveau de service client d'ATR passe de 65,5 % à 91 %.
- Grâce aux gains de productivité, à effectif égal, l'équipe Customer Care & Technical Support a absorbé de nouvelles activités.
- La réactivité du support ATR est désormais saluée par les clients.
- Les équipes travaillent maintenant de façon sereine, en bonne intelligence, elles sont devenues moteurs.
- Parmi les salariés formés au Lean, 55 % ont le niveau initiation, 30 % contributeur, 15 % chef de projet. Le nombre de projets d'amélioration continue est en augmentation, avec des retombées positives en termes de performance, d'heures gagnées, de simplification des tâches et des process, de capacité de travail en transverse, de communication et donc de satisfaction clients.

### Verbatims

**Le Jury du Prix de la Qualité** : « Depuis 2017, ATR a su identifier et traiter un à un, de manière fine et originale, les points d'amélioration de son organisation. L'évaluation des actions engagées démontre notamment que l'option de la transparence était la bonne. Sa façon de déployer le Lean management de service en service mérite d'être partagée »

**Fernando BARRAGAO H/O Qualité Centrale ex H/O Customer Care & Technical Support** : « Nous sommes ravis de recevoir ce Prix de la Qualité 2022 / Prix des Bonnes Pratiques qui est pour nous une reconnaissance du travail réalisé par nos équipes. L'organisation mise en place et l'utilisation d'outils et de méthodologies axés sur la satisfaction client, l'écoute active, l'anticipation rendue possible par des indicateurs pertinents et le travail en équipe et transverse ont démontré le bien-fondé de la démarche. Depuis peu en charge de la qualité centrale chez ATR il va de soi que je vais continuer à promouvoir cette approche auprès de l'ensemble des Directions de notre société ».

## Prix des Bonnes Pratiques, Catégorie SERVICES PUBLICS ET ASSOCIATIONS : Centre Hospitalier de Dunkerque / Service de Médecine Intensive et Réanimation



En s'évaluant grâce au « modèle EFQM », le Service de Médecine Intensive et Réanimation du Centre Hospitalier de Dunkerque identifie la nécessité d'étendre la mesure de la satisfaction à l'ensemble de ses parties prenantes, dans l'objectif de poursuivre son amélioration continue



**Activité** : Service de Médecine Intensive et Réanimation  
**Localisation** : Dunkerque (Nord - 59)

**Effectif** : 95 personnels stables, 10 à 15 internes / an, 15 à 20 étudiants paramédicaux / an  
**CA** : 2,2 millions € en 2020

**Critère EFQM concerné** : Raison d'être, vision et stratégie + Culture et Leadership

**Implémentation du modèle EFQM (version 2013) dans le Service de soins de Médecine Intensive et Réanimation (MIR) du Centre Hospitalier de Dunkerque (CHD).**

### La problématique

Le service MIR du CHD possède déjà un système organisationnel bien établi et éprouvé au quotidien, démontré par les succès des multiples projets entrepris depuis une dizaine d'années. Mais en 2018, **l'équipe se sent arriver au bout d'un cursus alors qu'elle le sait, le service peut continuer à s'améliorer, au-delà des obligations réglementaires et des indicateurs médico-économiques.**

Même si les patients et leurs proches expriment régulièrement leur gratitude, l'équipe sent qu'il subsiste des points d'amélioration. **Comment continuer à avancer quand on a l'impression d'avoir actionné tous les leviers possibles ?**

Pour donner un nouveau « souffle » au concept de Qualité-Gestion des Risques au sein de son exercice habituel, le service MIR recherche de nouveaux outils et méthodes...

### La démarche

Le service MIR découvre alors le « modèle EFQM », un outil de pilotage utilisé par les entreprises, qui semble répondre à ses besoins. En effet, celui-ci offre un **cadre d'évaluation robuste avec une vision à 360°, qui permet de faire apparaître distinctement les zones de progression de l'organisation sous forme cartographique** très simple à comprendre, et incite à utiliser un tel « tableau de bord » pour **suivre ses objectifs, actions et résultats obtenus.**

Le Service MIR débute alors par la première étape : **l'auto-évaluation.** Un questionnaire de 80 pages balayant l'ensemble des aspects de l'organisation est envoyé aux 93 membres du service, pour que ceux-ci puissent noter chacun des points abordés par le modèle. Parallèlement, deux évaluateurs experts du modèle EFQM réalisent eux aussi leur propre évaluation.

Malgré la longueur du document, le service MIR reçoit 73 réponses - soit quasiment 80 % de répondants - traduisant à la fois l'implication du personnel pour la vie du Service, mais aussi ses fortes attentes.

La comparaison des réponses du personnel et des évaluateurs permet de pointer des lacunes intéressantes : en effet, si le Service est plutôt performant en termes d'actions mises en place, il n'existe aucune évaluation objective de la satisfaction de ses parties prenantes (patients et proches bien sûr, mais aussi personnel, médecins de ville, étudiants, autres services du CHD, partenaires externes, etc.) ; or, sans évaluation concrète, point de progrès précis. Pourtant, l'équipe dirigeante l'avait pressenti : non seulement « pour être "heureux", le patient doit être pris en soin par un soignant "heureux" », mais de plus « il faut que toutes les parties prenantes soient satisfaites de participer au fonctionnement du service MIR pour que celui-ci puisse assurer une prestation d'Excellence ».

## Le résultat

- Conséquence de l'auto-évaluation : en remplissant le questionnaire, certains membres du personnel, initialement mis en difficultés par le langage spécifique de la Qualité, se sont **spontanément organisés pour bénéficier d'une formation complémentaire** afin de mieux répondre aux critères du modèle EFQM.
- Grâce à son tableau de bord amélioré par l'EFQM, le service MIR **a désormais ajouté la « recherche de l'Excellence » comme moteur de sa vision**. Les propositions de pistes d'amélioration recueillies ont enrichi son projet de Service 2022-2026, et ses progrès seront régulièrement réévalués (environ tous les 4 ans, à chaque nouveau cycle de projet).
- Le service MIR s'est déjà lancé dans les démarches jugées prioritaires : par exemple, **pour comprendre au mieux les attentes des parties prenantes et s'offrir de nouvelles opportunités d'amélioration, le service MIR a développé des questionnaires de satisfaction adressés en priorité aux patients, proches et médecins traitants, afin de recueillir leurs suggestions ; mais aussi à destination du personnel, pour mesurer la Qualité de Vie au Travail**. Ces questionnaires sont déjà déployés !
- Les nouveaux projets du Service intègrent désormais des concepts issus du modèle EFQM, et se focalisent notamment sur la **création d'indicateurs pertinents**. Ceux-ci seront choisis par le Service, adaptés à l'activité de réanimation, alimentés grâce à une collecte automatisée d'informations afin de ne pas l'imposer comme charge supplémentaire au personnel, et réévalués de façon régulière... Leur développement intelligent traduira d'ailleurs le succès de l'implémentation du modèle EFQM dans le Service !

## Verbatims

**Le Jury du Prix de la Qualité** : « *Un modèle EFQM déployé dans un hôpital, c'est une grande première ! Et c'est d'autant plus notable que la souffrance des soignants a été particulièrement entendue ces derniers temps. Nous saluons la qualité des démarches engagées jusque-là par le MIR et sommes très impatients de découvrir les résultats de la prochaine évaluation intégrant la satisfaction des différentes parties prenantes et les améliorations conséquentes qui auront été apportées au service* ».

**Docteur Sébastien BEAGUE, Médecin responsable du Service de Médecine Intensive et Réanimation du Centre Hospitalier de Dunkerque** : « *Nous sommes très fiers de cette reconnaissance. Après avoir passé une petite dizaine d'années à travailler selon une logique de gestion de risques, pertinence, et performance centrée sur les résultats médico-économiques, il était nécessaire de redonner un souffle à notre projet de Service. L'EFQM ouvre une vision d'avenir sur le rôle de la satisfaction de tous (patients, proches, professionnels, autres intervenants, médecins traitants) et sur l'impact de la « communication entre nous tous » sur l'offre de soin. Nous allons poursuivre avec enthousiasme cette démarche qui nous offre un projet de Service plein d'avenir et de défis à relever !* ».

Prix des Etudiants Qualité Performance, Catégorie LICENCE :

**Emilie Soulfour**

Ecole : IUT Cergy Pontoise

Entreprise : Groupe EJ – EJ Picardie



L'étudiante Emilie Soulfour simplifie les procédures de contrôle de la bactérie légionelle, emporte l'adhésion des collaborateurs et sécurise l'agrément de EJ Picardie



---

- **Cergy-Paris Université, Institut Universitaire Technologique (Cergy – 95)** : Licence Professionnelle Qualité, Hygiène, Santé, Sécurité, Environnement

- **Groupe EJ, EJ Picardie (Saint-Crépin-Ibouvillers – 60)** : leader mondial en conception, production et distribution de solutions d'accès pour les réseaux d'eau, d'égouts, de drainage, de télécommunication et de services. Environ 800 salariés sur le site Isarien.

---

### La problématique

L'étudiante en Licence Emilie Soulfour réalise son alternance au sein de EJ Picardie, qui a opté pour des Tours Aéro Réfrigérantes (TAR) afin de refroidir le four de sa fonderie, qui atteint jusqu'à 1 700°C. Les exigences réglementaires liées à ces systèmes sont très strictes en raison du risque de légionelle, une bactérie pulmonaire qui prolifère notamment lors de la stagnation de l'eau et qui cause chaque année en France 150 décès. Pour conserver son agrément, EJ doit notamment fournir des analyses régulières aux Autorités et être capable de réagir rapidement en cas d'augmentation des taux. Mission est confiée à Emilie Soulfour d'assurer la mise en conformité réglementaire et la gestion du risque légionelle. Mais grâce aux outils de la Qualité, l'étudiante identifie une problématique plus large : les salariés peinent à s'approprier les procédures, qu'ils jugent complexes et à faire face aux anomalies, qui tendent alors à se reproduire. Elle se fixe alors des objectifs complémentaires.

### La démarche

**ANALYSER** : Bien que son objectif principal soit clairement défini, pour bien embrasser sa mission, l'étudiante commence par utiliser quelques outils de la Qualité (QQOQCCP, 5 Pourquoi et Diagramme d'Ishikawa) ; elle identifie alors des problématiques profondes et leurs causes racines générant des pistes d'actions permettant de réussir la mission.

**CHERCHER DES SOLUTIONS ET LES PLANIFIER** : Des sessions de brainstormings lui permettent d'émettre des pistes de solutions, qui sont ensuite priorisées à l'aide d'une matrice de décision. Emilie Soulfour construit alors un planning prévisionnel GANTT, assorti d'un budget prévisionnel et d'un tableau de bord pourvu d'indicateurs spécifiques pour suivre les avancées de l'équipe et pour situer le site par rapport aux exigences réglementaires.

**DEPLOYER LES SOLUTIONS** : l'alternante s'attèle aux solutions prioritaires.

- **Simplification de la « Bible » : le Guide Analyse Méthodique des Risques Légionelles & circuits TAR.** Sa conception, sur Excel, n'est pas adaptée à une utilisation quotidienne et rapide : Emilie retire les cases à cocher, crée des mises en forme conditionnelles, des formules... pour mettre en évidence les risques à cibler en priorité et permettre une mise à jour quotidienne. Elle ajoute le plan d'actions à ce document pour qu'il n'y en ait qu'un.
- **Sécurisation des connaissances :** L'étudiante crée un guide d'utilisation pour favoriser la transmission des informations aux nouveaux arrivants. Elle instaure un système de binôme pour que le coordinateur environnement ne soit plus le seul référent. Elle met en place une Google Alerte complétant sa veille réglementaire, pour suivre par exemple les incidents survenus sur d'autres sites (quelles Tours ? pourquoi ?). Cette veille et les événements passés connus enrichissent une défauthèque pour aider les techniciens à agir plus rapidement en cas d'incident.
- **Formation :** Enfin elle met en place et active le plan de formation des opérateurs. Pour les garder ensuite impliqués, ils sont régulièrement sensibilisés aux actualités et systématiquement en copie des mails d'analyses adressés au gestionnaire d'eau.

## Le résultat

### MESURER

- Avec une réduction de 8% du nombre d'interventions, l'équipe note une baisse des dysfonctionnements : les indicateurs du tableau de bord (taux de conductivité, de chlore, de concentration légionelle) permettent désormais d'anticiper les non-conformités et d'adapter le traitement pour prévenir le développement de la bactérie, la mise en forme du tableau permet aux opérateurs d'identifier facilement les risques prioritaires et de les traiter, et la défauthèque les aide à résoudre rapidement les incidents avant qu'ils ne s'aggravent.
- A la suite des formations, l'équipe note une réduction quasiment complète du nombre d'alertes non-transmises par les services concernés, dénotant une hausse de leur implication.

## Verbatims

**Le Jury du Prix de la Qualité :** « *Dans une mission aux forts enjeux sanitaires, réglementaires et RSE, Emilie Soulfour a su prendre de nombreuses initiatives pour dépasser le cadre de la mission donnée par le Groupe EJ Picardie. Elle a su recourir aux outils pertinents de la Qualité pour mener sa mission avec une grande efficacité et dans un temps défini.* »

**Emilie SOULFOUR, étudiante :** « *J'ai découvert le domaine de la QSE chez EJ Picardie en 2018 et par la même occasion la passion de ce métier. Je ne pourrai pas être plus fière d'avoir participé à la protection du personnel, à la démarche qualité et d'amélioration continue ou encore à la responsabilisation de nos collaborateurs à travers ce projet riche et unique. L'obtention de ce Prix est pour moi un honneur et reflète les qualités du travail en équipe. Je remercie particulièrement ma tutrice entreprise, le coordinateur environnement, ma responsable de service et l'équipe pédagogique de mon IUT qui m'ont accompagnée tout au long de ce processus.* »

**Amélie ROMINGER, tutrice chez EJ Picardie :** « *EJ Picardie a à cœur d'accueillir des apprenti(e)s au sein de son site et a obtenu pour cela le trophée des Pépites de l'Alternance. C'est dans cette optique qu'Emilie nous a rejoint en 2018. A travers ces années elle a su nous montrer qu'elle était motivée et curieuse d'apprendre de nouveaux domaines, elle a le sens de l'initiative et est capable de travailler en équipe. Nous lui avons donc confié le sujet réglementaire de la gestion des Tours Aéro Réfrigérantes (TAR) afin de limiter le développement de Légionelles. Ce projet a été mené avec sérieux et professionnalisme, ce qui nous a permis aujourd'hui d'avoir une meilleure organisation de notre installation (formation des salariés, suivi de traitement...) Merci à Emilie pour son implication de tous les jours !* »

**Cédric MICHEL, responsable de la LPQHSSE, CY Paris :** « *La LPQHSSE parcours SMI de CY PARIS forme des professionnels du QSE en alternance ou en formation continue (Promotion hybride « Air France ») depuis plus de 20 ans au sein du département QLIO. L'équipe pédagogique est particulièrement fière d'avoir pu compter dans ses rangs Mlle Soulfour qui a réalisé un travail tout à fait estimable tant dans son entreprise d'accueil où elle a su mettre en place une démarche projet particulièrement exhaustive pour réussir à atteindre ses objectifs que dans le cadre purement universitaire où ses excellents résultats et son implication de tous les instants en tant que représentante de sa promotion ont été particulièrement appréciés.* »

Prix des Etudiants Qualité Performance, Catégorie MASTER :

**Stéven Jossot**

Ecole : Polytech Angers

Entreprise : Safran Helicopter Engines



Stéven Jossot optimise le niveau de conformité d'un document réglementaire de Safran Helicopter Engines en passant de 600 à 300 pages et en simplifiant son processus de mise à jour



- **Polytech Angers (Angers – 49)** : Master Génie des Systèmes Industriels. Option Qualité, Innovation et Fiabilité (Spécialité Qualité).
- **Safran Helicopter Engines (Tarnos – 40)** : production et maintenance de moteurs d'hélicoptères. Environ 6 000 salariés dans le monde et près de 2 500 clients à travers 155 pays.

### La problématique

Sans surprise, assurer la maintenance d'un moteur d'hélicoptère implique un grand nombre d'exigences réglementaires, et notamment l'existence d'un document décrivant les processus et procédures mis en œuvre par l'entreprise pour être conforme. Si ce document venait à être non-conforme, cela pourrait entraîner une perte de l'agrément. **Chez Safran Helicopter Engines, il s'agit du Manuel d'Organisme d'Entretien (MOE), qui est complété par six Local Manuel de l'Organisme d'Entretien (LMOE), un pour chacun des six sites de l'industriel hors de France qui sont couverts par l'agrément EASA Part 145.**

**Lorsque Stéven Jossot démarre son stage au Département Qualité Excellence et Performance, il trouve un MOE de 312 pages et six LMOE de 298 pages, soit 610 pages et environ 490 documents mentionnés (manuels, procédures, checklist, etc.).** Tentaculaire ! La révision de ces documents est une tâche chronophage (l'élargissement depuis 2016 du nombre de sites couverts par l'agrément génère des révisions plus fréquentes : de 162 à tous les 69 jours, et l'implication de nombreuses parties prenantes pour la rédaction, validation interne puis externe) qui augmente le risque de non-conformité. Une faiblesse bien identifiée par le service Support et Soutien Opérationnel, qui demande à Stéven Jossot de fusionner MOE et LMOE en un seul document unique pour l'ensemble des sites. **Mais comment simplifier un fonctionnement aussi lourd et complexe tout en conservant l'agrément ?** Pour ce faire, Stéven Jossot élargit sa mission en tentant de simplifier le processus de mise à jour des documents EASA Part 145.

### La démarche

Mais il n'existe aucun outil, aucune méthode pour simplifier un ensemble documentaire. Stéven Jossot décide donc d'adapter la méthode japonaise 5S, très répandue dans les ateliers de production et au sein de Safran, qui vise à éliminer toute forme de gaspillage (= informations inutiles ou redondantes) et à améliorer le management visuel (= lisibilité et compréhension du document).

Il en adapte les 5 phases :

1. **Trier** : identifier les informations en doublons grâce à une « matrice de similarité », séparer les informations nécessaires de celles qui ne le sont pas et éliminer ces dernières.
2. **Ranger** : conserver et classer les informations nécessaires au bon endroit pour permettre une recherche facile et rapide. Pour cela, Stéven Jossot réalise un benchmark de documents similaires afin d'identifier des bonnes pratiques à répliquer.
3. **Renforcer** : simplifier, clarifier autant que possible les informations et répondre pleinement aux exigences de la réglementation. Ici, l'étudiant teste sa nouvelle démarche de rédaction, guidé par son tuteur qui lui souffle « *Faire compliqué, c'est simple, faire simple, c'est très compliqué* ».
4. **Standardiser** : créer une approche cohérente et globale selon laquelle le document sera rédigé. Il fait valider des extraits de paragraphe à différents membres du projet.
5. **Systématiser** : améliorer le document et généraliser son utilisation. Lors de cette phase, Stéven Jossot intègre les commentaires des parties prenantes du projet. L'ensemble des paragraphes est passé en revue avec chaque correspondant pour s'assurer que l'écrit soit conforme.

## Le résultat

- Entre février et juillet 2021, **Stéven Jossot passe de sept documents à un seul.**
- **De 610 pages, il passe à 320** (- 47,5 %, dépassant l'objectif initial de -30 %).
- **De 492 documents mentionnés, il atteint 215** (- 56 %, dépassant là aussi largement l'objectif initial de -30 %).
- **De 11 étapes, le processus en compte 8 en juillet** (- 27,5 %, quasiment à l'objectif de 30 %), avec un seul rédacteur et des approbateurs. Cette réduction du nombre d'intermédiaires au sein du processus de mise à jour diminue le risque de non-conformité lié à un décalage entre les documents écrits et la réalité sur site et représente un gain de temps, donc de productivité.
- De plus, cette approche aura permis de faire preuve de clarté auprès de l'organisme de tutelle.

## Verbatims

**Le Jury du Prix de la Qualité** : « *Le travail innovant mené par Stéven Jossot peut intéresser de nombreuses organisations de tous types dont la documentation est trop complexe ou au contraire inexistante. Il démontre qu'avec une bonne méthode, il est possible d'obtenir une information compréhensible de tous qui limite les ambiguïtés, donc les non-conformités, mais qui favorise aussi - et plus largement - la transmission de l'information et du savoir dans le cas d'un arrêt maladie, d'un changement de poste, d'un départ en retraite... des sujets qui concernent toutes les organisations !* ».

**Stéven JOSSOT, étudiant lauréat** : « *C'est pour moi un honneur et une fierté de recevoir ce Prix. Le travail mené démontre qu'il est possible d'adapter des méthodes et pratiques Qualité, largement utilisées et répandues depuis de nombreuses années au sein de l'industrie, afin de répondre aux nouveaux défis des entreprises et d'améliorer leurs performances. Je tiens à remercier Safran Helicopter Engines et Ludovic BARROSO pour la confiance qui m'a été offerte, non seulement dans la résolution du projet, mais également dans l'implémentation de cette approche innovante. Ainsi que Mihaela BARREAU de Polytech Angers et Michèle CANO de University of the West of Scotland pour leurs accompagnement et conseils.* »

**Ludovic BARROSO, tuteur entreprise chez Safran Helicopter Engines** : « *Nous vivons ces dernières années des situations sans précédent auxquelles l'industrie aéronautique doit également faire face. Les enjeux stratégiques sont redéfinis, intégrant désormais des piliers comme la simplification et l'agilité. A ce titre, Stéven a su très rapidement se positionner comme un pilote de projet performant et autonome. Sa maturité, sa capacité à s'organiser et à s'adapter à un nouvel environnement lui ont permis de répondre aux besoins d'animer et de coordonner nos équipes internationales. Ses qualités humaines, son sens de la relation client et son initiative sont de réelles forces que Stéven a su mettre à la disposition de notre société.* »

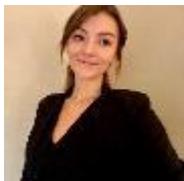
**Mihaela BARREAU, tuteur pédagogique, enseignant-chercheur à Polytech Angers** : « *Traditionnellement, l'attribution d'un prix est la reconnaissance de l'excellence d'un travail. L'Excellence Opérationnelle résulte d'une approche collective méthodique pour maximiser la performance. Dans cet environnement, Stéven a su déployer une démarche adaptée aux objectifs et à la culture de Safran Helicopter Engines. Ses aptitudes personnelles et les compétences acquises lors de ses études d'Ingénieur Qualité à Polytech Angers et de MSc Quality Management à l'University of the West of Scotland ont contribué à son excellent résultat. Polytech Angers et University of the West of Scotland sont fières d'être associées à cette récompense.* »

Prix des Etudiants Qualité Performance, Catégorie MASTERE :

**Léa Mathieu**

Ecole : KEDGE Business School, Campus de Bordeaux

Entreprise : Elivie du groupe Santé Cie, Prestataire de Santé à Domicile (PSAD)



KEDGE  
BUSINESS SCHOOL

elivie

L'étudiante Léa Mathieu déploie un outil de mesure global de la satisfaction patient chez Elivie et permet à ses agences d'identifier des points d'amélioration et de conforter le positionnement du patient au cœur de son parcours de soin



- 
- KEDGE Business School (Bordeaux - 33) : Bac +6, Mastère Spécialisé en Management par la Qualité
  - Elivie (groupe Santé Cie) (Villeurbanne - 69) : Prestataire de santé à domicile. Plus de 2 200 collaborateurs dans 8 régions de France, 170 000 patients à domicile
- 

### La problématique

Lorsqu'elle rejoint la Direction Qualité d'Elivie pour une mission de chargée de projet qualité, Léa Mathieu constate qu'il n'existe pas d'outil pour évaluer le niveau de satisfaction des patients.

**Elle propose donc de déployer un système de mesure global pour améliorer la coordination de soin des patients et leur qualité de vie à domicile à travers des services et prestations au plus près de leurs besoins.** Ce système permettra aussi de répondre aux exigences des référentiels au regard desquels Elivie est certifié (ISO 9001 et QUALIPSAD), qui requièrent un taux de satisfaction supérieur à 90%.

Ce projet nommé PulSCe, qui signifie battement de cœur avec la mise en évidence des lettres « SC » du groupe Santé Cie, est né de cette ambition : comprendre la perception des patients, pour améliorer les prestations, les services et **contribuer in fine** à leur santé au quotidien.

### La démarche

- Léa Mathieu commence par donner un nom au projet, pour le rendre plus concret et en parler plus facilement aux collaborateurs.
- Elle réalise un **benchmark des techniques de gestion de la satisfaction utilisées par les entreprises du secteur et d'autres entreprises réputées** et opte pour des questionnaires en ligne en fonction des pathologies. Sur les 12 pathologies gérées par Elivie, elle commence par cibler les 4 principales, l'objectif d'ici 2025, étant d'interroger l'intégralité de la patientèle.
- Pour ne pas tomber dans le piège des questionnaires inefficaces, **elle identifie le parcours patient avec les différents moments de vérité afin de créer un questionnaire cohérent, représentatif et fiable.**

- Pour respecter le cadre du **RGPD**, l'étudiante codéveloppe avec le service informatique un logiciel de gestion des campagnes d'enquêtes, relié aux données des patients de l'ERP (SAP), ce qui lui permet de créer des groupes de patients cibles très précis. Cet outil permet d'envoyer les enquêtes par email et par SMS tout en sécurisant l'envoi.
- Elle crée un tableau de bord d'analyse dynamique sur des fichiers Excel à l'aide d'une programmation VBA (Visual Basic) pour chaque enquête afin que les équipes puissent avoir accès aux résultats en temps réel.

### Le résultat

- **En août 2021, 26 079 questionnaires ont été envoyés, 4 573 réponses reçues** (soit une proportion de 15 % sans relance). **Avec un taux de satisfaction entre 95 % et 98 % selon les 4 pathologies, et un NPS de 53 à 78, les résultats sont excellents.** Ils sont modélisés via des tableaux de bord dynamiques, pour permettre à chaque agence de les visualiser et les analyser. Des posters sont imprimés et affichés dans les agences.
- **Le personnel est largement félicité pour ces résultats qui dépassent le score attendu, mais l'étudiante propose d'aller plus loin et de zoomer sur les points sensibles.** Elle adapte une matrice (la tétraclasse de Llosa) en vue d'identifier les 3 ou 4 axes prioritaires d' et établir un **plan d'amélioration en lien avec les équipes.**
- Lorsque les insatisfactions ne sont pas du ressort d'Elivie (par exemple le niveau de confort du masque pour les apnées du sommeil), **l'entreprise se rapproche de son prestataire, pour lui rapporter ces retours et proposer une collaboration afin d'améliorer le matériel/service.**

### Verbatims

**Le Jury du Prix de la Qualité :** « Léa Mathieu s'est fortement impliquée dans son projet, au-delà de la construction d'un outil de mesure de la satisfaction des patients solide et efficace. Là où beaucoup se seraient satisfaits de l'excellence de ces résultats, elle est allée chercher - de façon chirurgicale - les actions à mener pour améliorer encore davantage le niveau de service et guider le personnel sur de nouvelles pistes : une dynamique particulièrement stimulante ! »

**Léa MATHIEU, étudiante lauréate :** « Recevoir ce Prix est une véritable fierté et une belle récompense suite à mon investissement au cours de cette année. Le projet PulSCe a permis aux collaborateurs de progresser continuellement et d'améliorer les prestations, les services et le confort des patients. Nous sommes sortis des référentiels pour remettre le patient au cœur de son parcours de soin. Je tiens à remercier mes tuteurs entreprise et académiques pour leurs soutiens et conseils tout au long de ce projet. »

**Frédéric JOUFFRE, responsable Qualité Elivie et Santé Cie :** « Mesurer pour mesurer n'est jamais d'une grande utilité. Léa a su tirer profit de cet enseignement pour développer au sein de Santé Cie un processus de mesure de la satisfaction des patients pragmatique, au-delà des objectifs ciblés. Le projet mené par Léa a donné lieu à un développement informatique dont les fonctionnalités servent d'autres causes. Le processus de satisfaction des patients fédère les équipes, rend visible la performance du Groupe et surtout contribue activement à la satisfaction des patients. Merci Léa. »

**Marc FAGET, Directeur académique du MS ISMQ à KEDGE BS :** « C'est avec joie et fierté que nous voyons une de nos étudiantes remporter le Prix des Étudiants France Qualité cette année. Une récompense méritée pour le travail et l'engagement de Léa, aussi bien en entreprise qu'à l'école, mais également une récompense pour l'ISMQ qui est attaché à former des managers de et par la Qualité, à l'intersection entre une vision académique et professionnelle. »

## Prix du Livre Qualité Performance : Le LEAN aujourd'hui, de Jean-Claude Bihir, publié chez AFNOR Editions



Le format captivant du roman pour comprendre l'intérêt du Lean et faciliter sa répliquabilité, avec une remise en question du management « à la française » qui parlera aux start-ups !



---

Localisation Alliance-mim : Saint-Vit (Doubs - 25)

---

### Résumé

Pour faire face à l'armada de bouleversements qui sont en train de déferler et dont nous ne percevons que le début des effets, l'entreprise aura besoin de personnes adaptées et surtout adaptables.

Ce combat darwinien sera féroce et il devra être mené avec méthode. L'auteur, patron d'une entreprise industrielle et fort de ses convictions, est convaincu que notre avenir est lié à la collaboration, à l'amélioration et à la coordination, donc à une relation de qualité ; et que le gaspillage est le pire fléau contre lequel nous devons lutter.

Ce livre, rédigé sous la forme d'un roman, nous emmène en voyage avec Julia, trentenaire en plein questionnement. Il nous propose une voie pour mener à bien un Lean adapté à toutes les entreprises, qui prend sa source dans le concept de base du Lean, mais qui s'adapte aux problématiques contemporaines !

L'ouvrage ne s'adresse pas spécifiquement aux sociétés qui mettent en place une stratégie Lean, il s'adresse à toute organisation de plus de deux personnes dans laquelle les relations sont considérées comme importantes, ou dans laquelle on veut introduire un changement profond qui soit compatible avec la donne actuelle. Les trois piliers en sont les relations humaines, le digital et le green. Un livre passionnant qui englobe tous les sujets contemporains !

### Auteurs

Jean-Claude Bihir est le PDG de la société Alliance MIM dans laquelle il a déployé le Lean Management, grâce auquel il « fabrique mieux, avec moins de matière et moins d'énergie ». Il donne régulièrement des [conférences sur le sujet du Lean](#) : « Sans Kanban, tout le monde ment... » ; « Innover grâce au Lean » ; « The Lean Way to Green »... Jean-Claude Bihir signe ici son premier livre.

### Verbatims

**Le Jury du Prix de la Qualité** : « Grâce à un style romancé qui simplifie sa lecture, et à des personnages/situations auxquels on peut facilement s'identifier, Jean-Claude Bihir démontre dans « Le LEAN aujourd'hui » que cette méthodologie répond parfaitement aux enjeux de notre monde « VUCA » (Volatile, Incertain, Complexe, Ambigu en français), et aux problèmes actuels et récurrents de

*management. L'ouvrage sera très utile aux managers et dirigeants d'aujourd'hui, dans les entreprises classiques comme dans les start-ups, ainsi que dans les cours de Management et de Qualité. »*

**Jean-Claude Bihl, auteur :** *« Nous devenons ce que nous faisons. Alors la stratégie lean qui prône la réduction du gaspillage sous toutes ses formes et qui met la confiance mutuelle et la qualité au centre de nos actions devient aujourd'hui une évidence. »*