

Échanges

Le trimestriel d'informations entre la FAR/MFQ et les Associations de marque MFQ

N° 3

2nd trimestre 2006

LA PERFORMANCE PAR LA QUALITÉ

Pour beaucoup la Qualité, aujourd'hui, est considérée, comme un acquis, donc plus vraiment d'actualité !

Certains incidents rappellent parfois brutalement à l'ordre :

- ◆ Combien de constructeurs automobiles, sur un défaut, doivent rapatrier en usine un modèle, (250 000 véhicules en 2004).
- ◆ Dans les industries de haute technologie, comme le spatial, l'aéronautique, des incidents peu fréquents se produisent.
- ◆ L'industrie agro-alimentaire, malgré des contrôles renforcés, est parfois douloureusement atteinte.

« C'est par la qualité des produits et services que l'on fait le renom de la MARQUE » !

Cette qualité est la résultante du travail des hommes et du mode de management de l'entreprise.

Le « management par la qualité », incite à une meilleure préparation du travail (anticipation), à redoubler de vigilance (contrôle), à une analyse des anomalies (retour d'expérience) et surtout à un vrai professionnalisme, démultiplié par la motivation du personnel. Il ne suffit pas d'être un bon technicien, sans la cohésion du groupe tout peut échouer, l'esprit d'équipe fait surmonter bien des obstacles. Il n'est qu'à suivre la Coupe du Monde de football pour voir les différences !

Dès la création, le MFQ s'est donné pour mission « Promouvoir la Qualité » par son réseau d'associations régionales. Il est au service de ses adhérents, souvent des PME/PMI, favorisant les rencontres, les échanges d'expériences, en mettant à disposition des outils : des basiques de la Qualité jusqu'au DD, avec la méthode FAR/DD. Il met en avant la performance des organismes publiques et privées par l'organisation régionale des PRQ (Prix Régionaux de la Qualité), et nationale du PFQP (Prix Français de la Qualité et de la Performance) selon le référentiel EFQM (version française).

Aujourd'hui, la fédération FAR/MFQ poursuit sa mission avec d'autres grands acteurs du monde économique au sein du CNQP

(Comité National pour la Qualité et la Performance), qu'elle préside et anime à l'instigation du Ministère délégué à l'Industrie. Dès son lancement en avril 2005, les membres du CNQP recherchant comment, dans un marché de plus en plus mondialisé garder une longueur d'avance, ont mis en premier la Qualité ; non une qualité qualicienne, mais la Qualité pour assurer la performance durable.

Nous référant à la politique industrielle française portant sur la création et la mise en œuvre de « Pôles de compétitivité ». Le CNQP a fait des propositions pour contribuer fortement au succès des Pôles en y associant le management par la Qualité.

Pour actualiser la Qualité, les membres du CNQP, ont décidé de valoriser les événements en les regroupant sur le mois de novembre élargi ce sera :

« **Les Carrefours de la Performance Entreprises et Services** », la FAR/MFQ au côté du SQUALPI est parmi les principaux acteurs.

Une plaquette annonçant les Carrefours et précisant les manifestations régionales et nationales, est grâce à Air France, en préparation.

La D.G.E. (Direction Générale des Entreprises) nous assure de son soutien.

Le point d'orgue du mois sera la cérémonie du PFQP, présidée par le Ministre délégué à l'industrie. Le thème adopté pour les carrefours est :

« **Pour des territoires compétitifs,
des politiques privées/publiques efficaces.
La Qualité, notre valeur durable** ».

Dès la mi octobre, et tout au long du mois de novembre, soyons des promoteurs pour développer, au niveau régional et national la Performance des entreprises publiques et privées, et la valorisation de nos belles régions par la Qualité.

« **La Qualité, notre valeur durable** »

Pierre GOSSET
president@mfq.asso.fr



Fédération des
Associations Régionales

Conception, Rédaction :
MFQ Aquitaine

"Échanges" est édité par :
FAR/MFQ
39 Bd V. Hugo - 92110 CLICHY
delfed@mfq.asso.fr

Sommaire

- Page 2 :** La journée des Présidents - Le CNQP
- Page 3 :** Le PFQP 2006 - 50^{ième} Congrès de l'OEQ
- Page 4 :** Les Carrefours de la Performance
- Page 5 :** La méthode FAR/DD
- Page 6 :** Zoom sur Mind Mapping
- Page 7 :** L'année 2006 en région
- Page 8 :** L'actualité nationale

La journée des Présidents



Un formidable élan qu'il faut nous entretenir et préserver

A l'initiative du bureau de la **FAR MFQ**, nous étions une bonne vingtaine de **Présidents** et **Délégués Régionaux** à participer à cette première journée des **Présidents**.

En effet après 30 mois de vie il était apparu nécessaire aux membres du bureau de nous retrouver en dehors des **Assemblées Générales** qui, si elles sont une nécessité de la vie de toute **Association**, ne laisse jamais le temps libre suffisant pour échanger sur les préoccupations quotidiennes des **MFQ**

Régionaux.

Après une présentation rapide des actions engagées depuis 30 mois et de leurs résultats, les échanges furent nourris, quelquefois vifs et néanmoins constructifs, puisque quelques volontaires se sont désignés pour travailler et réaliser des projets de nature collective. Certains projets ont d'ailleurs déjà donné lieu à quelques résultats tangibles. C'est le cas du :

- **MFQ Franche Comté** qui avec l'aide du **MFQ Rhône Alpes** a mis en place et fait vivre « **le MAP mensuel** »

Chaque **MFQ Régional** peut (doit ?!!) fournir un minimum d'informations

- **MFQ Bourgogne** qui a proposé lors de l'**Assemblée Extraordinaire** du 20 juin dernier une modification substantielle de nos statuts prévoyant notamment l'intégration de tous les **MFQ Régionaux** dans le **Conseil d'Administration**. Difficile de faire plus démocratique... Charge à chaque **MFQ Régional** de participer et donc de faire vivre la **FAR MFQ**.

MFQ 59/62 qui a engagé le projet de « **Valorisation des Actions Régionales** »

Bien sûr les autres projets ne sont pas abandonnés pour autant. Nos journées n'ont

hélas que 24 heures et nos moyens sont souvent un peu limités.

Les presque 24 heures que nous avons passées ensemble et malgré la qualité et la quantité de travail fourni, ont cependant été bien courtes pour réaliser les tâches assignées en début de séance. Chacun en aura néanmoins conservé un extraordinaire souvenir et une plus forte motivation. Le nouveau bureau pourrait envisager une prochaine journée des **Présidents** pour faire le point sur les projets en cours et relancer les projets qui n'ont pas encore trouvé preneur ...

Journée des Présidents

• Objectifs :

- Après 30 mois de vie commune (!!!)
- Réunir les adhérents en dehors des AG protocolaires
- Définir et se mettre d'accord sur la stratégie de la FAR
- Établir le plan d'action 2006 (& suivants ... pourquoi pas)

En attendant courage à toutes et à tous.

Guy MUET

Le CNQP poursuit sa route

C N Q P

Comité National pour la Qualité et la Performance

Le 7 juin 2006, le CNQP a tenu sa sixième réunion. Une bonne cadence pour un organisme qui a à peine un an d'âge! Trois sujets ont retenu plus particulièrement son attention :

- ♦ l'organisation en fin d'année d'un évènement destiné à mettre en avant la place de la qualité comme facteur de performance dans nos entreprises, les collectivités locales, les administrations...

Cet évènement, porté par l'ensemble des membres du CNQP, sera marqué par un certain nombre de manifestations nationales et régionales destinées à célébrer les succès de la qualité. Parmi les temps forts, citons la cérémonie du Prix du Livre Qualité en présence du Président d'Air France, co-sponsor de la manifestation avec Arcelor, La Poste et CSP, et la remise du Prix Français de la Qualité et de la Performance organisée par la

FAR/MFQ à Bercy en présence du Ministre délégué à l'Industrie et de dirigeants d'entreprises grandes et petites qui témoigneront de leur engagement.

- ♦ les pôles de compétitivité. L'une des clés de la réussite des pôles, composés d'entités d'origine diverse et de taille variable (centres de recherche, grands groupes, PME...) passe par la mise en œuvre d'une gouvernance fondée sur les grands principes de la qualité (organisation par processus, fonctionnement en mode projet, mesure de l'efficacité...).

Le CNQP a réfléchi aux préconisations qui pourraient être adressées aux pouvoirs publics pour une meilleure prise en compte de ces principes.

Il les présentera lors d'une réunion organisée le 29 juin avec L. Rousseau, Directeur Général des Entreprises au Ministère de l'Industrie.

Ce sera aussi l'occasion pour P. Gosset de mettre en avant les initiatives

prises par les AR en la matière.

- ♦ la prise en compte du développement durable au sein des PME.

Ce thème avait déjà été développé lors de la séance du 13 avril dernier du CNQP par son pilote, B. Larquier, président de l'AR Aquitaine, en présence de Ch. Brodhag, Délégué Interministériel au Développement Durable.

B. Larquier, fort de son expérience d'homme de terrain, a insisté sur le manque de repères des dirigeants de PME. Ceux-ci, par manque de temps et préoccupés par des considérations de court terme, hésitent à s'engager.

Le CNQP a chargé un groupe de travail auquel participeront l'AFNOR et l'ACFCI, de formuler avant la fin de l'année des propositions à même de donner aux managers la visibilité nécessaire et de les aider dans leur action.

Michel LAVIALE
michellaviale@free.fr

Le Prix Français de la Qualité et de la Performance

2006 : l'année des changements pour notre Prix



♦ **Changement de nom**, comme annoncé le 5 Décembre 2005 lors de la Cérémonie de remise des récompenses, **le PFQ devenait le PFQP**, tant il est vrai que la Qualité n'est à envisager pleinement que comme un outil essentiel à la performance. En comprenant bien que cette performance doit être tournée vers le Client aussi bien que vers l'Entreprise elle-même, ses résultats économiques, son personnel et ses actions en matière de protection des générations futures.

♦ **Changement de son référentiel**, avec alignement, pour le niveau national, sur le référentiel EFQM et rédaction de documents (les guides de compréhension) permettant aux candidats de mieux appréhender ce référentiel un peu plus abstrait que celui du MFQ.

Ces changements ont été accompagnés par les travaux nécessaires à leur mise en œuvre : c'est ainsi qu'un **groupe de travail a été constitué pour rédiger** (pendant près d'un an) **les guides de compréhension** et que **les stages de mise à niveau des évaluateurs existants et de formations de**

nouveaux évaluateurs se sont déroulés en début d'année 2006, enfin **la brochure de présentation du PFQP a été mise à jour**, elle est accessible sur notre site internet.

Nous savions que ce changement de référentiel constituerait un frein à l'engagement des candidats dans ce concours. Car bien que les questions posées touchent strictement les mêmes domaines que ceux du référentiel MFQ, elles n'en sont pas moins plus exigeantes et nécessitent un temps de rédaction plus long.

C'est pourquoi **nous avons mobilisé les Régions pour activer des candidatures** et nous avons, de semaine en semaine, accepté de **décaler la date limite de remise des dossiers qui a été fixée en dernier ressort au 20 juin 2006**.

Tous ces efforts ont été récompensés et nous sommes heureux de vous informer que **nous avons reçu 14 dossiers de candidatures** qui apparaissent de très bon niveau, **en provenance de 10 Régions** (qu'elles en soient grandement remerciées).

Ce nombre de candidats reste très insuffisant du fait de l'absence de représentation de nombreuses Régions mais, pour une année de transition, il faut considérer que c'est un

succès !

Dernier changement en date, et non des moindres, à la demande du Ministère, la **date de la Cérémonie de remise des récompenses et de la Rencontre Régionale qui précède, a dû être avancée du lundi 4 décembre 2006 au lundi 20 novembre 2006**. (à noter tout de suite sur vos agendas) du fait de l'emploi du temps du Ministre de l'Industrie.

Si nous voulons rester optimistes, cela nous permet de mieux croire en la présence du Ministre à notre Cérémonie, alors qu'il en était absent les deux précédentes années.

Il reste à notre équipe d'évaluateurs à étudier et à noter les dossiers des candidats, à visiter les meilleurs et à soumettre les résultats à un Jury de haut niveau. Rendez-vous donc le 20 novembre prochain !

Ph. ROUSSEL
www.mfq.asso.fr

"Retrouver la totalité des modalités de participation au PFQP, ainsi que les détails de la notation dans le référentiel PFQP 2006"

50^{ème} Congrès de l'EOQ



Plus d'infos sur :
www.eoq50years.org

Le « 50th EOQ-CONGRESS » s'est tenu du 28 au 31 mai à Anvers : 42 pays représentés (dont USA, Canada, Corée...). Bien sûr, la quasi-totalité des pays d'Europe EU et autres. La FAR/MFQ est le représentant pour la France (National Body). Plus de 300 inscrits, pour la FAR ont participé : Charles TONDEUR (MFQ Nord Pas-de-Calais) à l'AG du 26 mai ; Christian CUYL et Gérard POINTELIN (MFQ Franche-Comté) et Pierre GOSSET (FAR/MFQ).

Le thème abordé était « Explorer de nouvelles voies pour réaliser la trame formation. » Pour réfléchir sur ce thème, pendant deux jours, les participants, selon leurs choix, purent se grouper en « route » abordant divers sujets tel que « le surréalisme », après une visite de musée, les participants, tel les peintres utilisant de nouvelles techniques avec un regard neuf, ont recherché, pour leurs entreprises de nouveaux modes de management.

Autres : « Waterloo » avec étude du profil des protagonistes.

Ce congrès est une exceptionnelle occasion de rencontres et d'échanges : Le MFQ Nord Pas-de-Calais va rencontrer l'association flamande. Le MFQ Franche-Comté, avec la FAR va rencontrer à Paris, le Mouvement Québécois, sur le PFQP et les outils de la Qualité.

Nous étions plus de 330 participants à explorer l'une des 8 routes proposées telles que « Vision et surréalisme », « Leadership et Waterloo » ou bien « Sécurité, risques et feux d'artifices ».

En trame de fond de ces approches originales, les différentes « connexions » ont permis des échanges pluriculturels parmi les 44 nations présentes. L'ouverture a donné le ton avec la sérendipité (de serendipity – l'art de trouver ce que l'on ne cherche pas). La clôture avec Peter Senge nous a plongé dans la théorie U sur le changement profond d'un système. Le cocktail est réussi, l'alchimie a fonctionné. Chers Français, venez donc plus nombreux ! »



Témoignages de Pierre Gosset et Patrick Mongillon

10 octobre au 30 novembre 2006

La raison d'être du Comité National Qualité et Performances et ses activités vous ont déjà été présentées (Echanges n° 1) et vous êtes régulièrement informées de l'avancement de ses travaux. Notamment, le 2^{ème} trimestre 2006 a été mis à profit pour donner corps et mettre en œuvre la proposition de Pierre GIRAUD (Directeur Qualité d'Air France Industries), désormais dénommée : **Carrefours de la Performance**

La Qualité, notre valeur durable.

Les Carrefours de la performance entreprises et services

Pour des territoires compétitifs, des politiques privées/publiques efficaces.

De multiples événements, du début novembre au début décembre 2006.

entreprises et services. Le pilotage de cette action est conjointement assuré par Pierre GIRAUD et Laurent WEILL (SQUALPI). Il s'agit de coordonner sur une même période (octobre à fin novembre 2006) un certain nombre de manifestations qualité, et de les fédérer afin que chacune d'elles en retire une visibilité, une notoriété et donc un impact et un retentissement plus grands. Chaque manifestation conservera cependant sa spécificité, son autonomie, son logo, son organisation, ses moyens, etc.) Ces manifestations, placées sous un logo et un slogan communs donneront lieu à une large communication tant du CNQP (dépliant, site Internet dédié) que des organismes participants eux-mêmes (une vingtaine). Deux temps forts jalonneront ces Carrefours :

- ♦ **La remise de Prix du Livre Qualité le 9 novembre**
- ♦ **La réunion du PFQP le 20 novembre**

Chacun avec une présence ministérielle. Une place toute particulière reviendra aux Associations Régionales qui ont fait connaître manifestations qu'elles organisent durant ce mois de la Qualité.

Jean-Claude EVRARD

Avec nous

Une synergie d'engagements publics et privés, les Carrefours de la performance entreprises et services ... notre rendez-vous incontournable !

Les organismes membres du CNQP



Ci-dessus la maquette du programme en avant-première.

Document non contractuel dont le contenu est susceptible d'être modifié sans information préalable de la part de la FAR/MFQ.

Les associations de marques MFQ et la FAR/MFQ remercient tout particulièrement AIR France et Pierre GIRAULT pour la réalisation du programme des 1^{ers} Carrefours de la Performance Entreprises et Services.

La Méthode FAR/DD

Où en sont nos applications?

Le déploiement se poursuit à peu près selon nos prévisions du premier trimestre. Des **actions collectives régionales** sont lancées ou en voie de l'être :

- ◆ en Basse Normandie, les deux intervenants AFNOR et AQM/BN se sont associés dans la même convention. Dix entreprises appliquent la méthode AFNOR et vingt autres, la méthode FAR/DD ;
- ◆ en Nord Pas de Calais, l'accord de la DRIRE a été donné et la convention est en préparation ;
- ◆ en Bourgogne, la recherche d'entreprises volontaires est en cours ;
- ◆ en Provence Cote d'Azur, deux conventions 2005 d'actions régionales (une de M.F.Q. PACA et une de l'I.M.Q. - Institut Méditerranéen de la Qualité) vont testées cette année des applications de la méthode FAR/DD.

Il y a peut être des intentions du côté de Poitou Charente et de Haute Normandie. Pour ceux qui trouvent la préparation administrative un peu complexe, rappelons que nous avons diffusé en début d'année un « modèle » de projet de convention. Evidemment à adapter à chaque cas particulier.

Côté **applications individuelles** (celles qui nous permettent le mieux de capitaliser et de progresser),

- ◆ la démarche COGEMA/AREVA se poursuit : elle devrait avoir mobilisé environ 70 entreprises d'ici fin 2006. Le séminaire de présentation de témoignages organisé le 29 mai par AQM BN et COGEMA dans le cadre de la semaine nationale du DD a été un franc succès. Avec des témoignages d'entreprises qui ont été qualifiés de « percutants » par un Représentant des Pouvoirs Publics.
- ◆ Bernard Julhiet Consultants a mis deux applications individuelles en route.
- ◆ SB Alliance (Groupe Bongrain) continue à intégrer dans ses « outils de progrès vers l'excellence » des « volets » DD s'appuyant sur notre questionnaire.

Autres nouveautés de FAR/DD

Nouvelle brochure : sa préparation est en route. Si tout va bien, la nouvelle brochure devrait être disponible vers fin Juillet

Version 2 : lors de sa réunion du mois de juin, en se basant sur les retours d'expériences déjà recueillis, le GT IQM/DD va se poser la question de l'opportunité de la mettre en route pendant l'été.

Présentation à l'équipe d'évaluation ADEME d'Angers. Les documents de base ayant été fournis en début d'année, nous avons répondu en début juin à un certain nombre de questions d'approfondissement posées par ADEME.

Présentation de la démarche COGEMA : étant donné les très bonnes performances enregistrées, Patrick Delahaye (Responsable qualité COGEMA- La Hague) va présenter en fin de ce mois la démarche devant un groupe de Responsables Achats de grands donneurs d'ordre nationaux.

Un tournant stratégique de grande importance?

Lors de nos contacts, désormais permanents (accord de coopération AFNOR – FAR/MFQ) avec les « développeurs » des outils AFNOR, nous échangeons de manière de plus en plus transparente nos joies et nos peines !! Nous y ajoutons celles recueillies par notre noyau de partenaires du GT IQM/DD. En particulier, ACFCI et APAVE.

Petit à petit, nous sommes parvenus à un certain nombre de constats partagés. Quelques mots seulement sur un premier groupe de constats. Il y en a d'autres mais afin de laisser mûrir un peu plus nos réflexions, nous vous en dirons plus dans ECHANGES N° 4.

Le premier groupe de constats :

- ◆ Actuellement, la grande majorité des dirigeants de TPME ne perçoit pas naturellement le besoin de prendre en compte le DD ; et quand ils ressentent ce besoin, il ne leur paraît pas prioritaire face aux divers autres besoins qui les assaillent. En conclusion, si le marché de la prise en compte du DD est théoriquement énorme, concrètement il n'est que potentiel tant que nous n'avons pas sensibilisé une « masse critique » de dirigeants de TPME. Le déclenchement reste à provoquer.
- ◆ Or, pour cette phase **d'information/sensibilisation** des dirigeants de TPME (le QUOI et le POURQUOI), nos outils proposent tous (y compris ceux d'autres intervenants non cités), à très peu près, le même argumentaire ; mais sous des formulations et logos différents et dans un esprit de concurrence.
- ◆ En constatant que quand ces arguments similaires sont présentés de façon pertinente, notre expérience actuelle montre que les dirigeants qui l'entendent, souhaitent, dans leur majorité, faire un essai d'application (celui de FAR/DD ne leur « coûte » que deux demi journées!).

ACFCI, AFNOR et FAR/MFQ en concluent qu'ils vont profiter de l'été

- ◆ pour élaborer un **unique argumentaire commun** à utiliser pour les deux méthodes par les intervenants d'AFNOR et de FAR/MFQ ;
- ◆ pour ensuite le proposer au CNQP (voir ce chapitre) pour qu'il veuille bien en être le promoteur diffuseur national avec aval, au moins, des deux Ministères directement concernés.

En souhaitant que l'unification de nos propositions accroissent la confiance des Dirigeants !!

D'autres constats sont encore à valider conjointement sur quelques points. Nous y travaillons et nous ferons d'autres propositions « nationales » en septembre/octobre. ECHANGES N° 4 vous les présentera.

Contact : joellegall@noos.fr

Consultez aussi le portail « Méthode FAR/DD » du site www.mfq.asso.fr

ZOOM SUR...

Le Mind Mapping

"Mettre sur le papier ce que l'on a en tête"

Le 'mind mapping', carte mentale ou carte heuristique, est une technique de réflexion et de représentation de l'information qui reste encore très confidentielle en France. Elle a pourtant de quoi séduire et trouve dans le milieu informatique un écho positif

Par Yves Grandmontagne

Dans la préface de son livre 'Mind map, dessine-moi l'intelligence', Tony Buzan explique qu'en recherchant dans une bibliothèque universitaire un ouvrage sur le cerveau, il voulait apprendre non pas à opérer le cerveau mais à l'utiliser.

Difficile lorsque l'on évoque la carte heuristique de ne pas évoquer Tony Buzan, l'inventeur du concept de *mind maps*, dont l'expression apparaît pour la première fois dans un livre, 'Une tête bien faite', publié en 1974.

Dans cet ouvrage, le psychologue mathématicien scientifique jette les bases d'une méthode simple, qui consiste à se rapprocher du fonctionnement du cerveau, qui 'irradie' l'information à partir du centre et la décompose en concepts déclinés en branches.

Le principe d'utilisation de la carte heuristique en fait un outil simple et polyvalent, qui apporte un gain d'efficacité immédiat, et exploite une technologie à la puissance inégale, notre cerveau.

Dessiner une carte heuristique

Le praticien débute par l'idée principale au centre, le cœur de la 'map'. Par exemple un projet de création de site Web. Puis il développe des branches, sous-branches, etc., qui supportent des idées représentées par des mots clés et/ou des images. Comme, pour notre exemple, les ressources de développement, les pages Web, les choix stratégiques à suivre, etc.

La 'map' est un outil personnel, ou collectif. Simple d'accès et d'utilisation, elle présente aussi l'intérêt de disposer l'information sur une seule page (*Découvrir des exemples de cartes à la fin de l'article*).

L'information peut ainsi être affichée, examinée, organisée, partagée. La saisie dans l'espace est coordonnée avec le fonctionnement du cerveau, qui décompose l'information et donc l'analyse, mais qui aussi l'associe au savoir de l'individu et l'aide à la mémoriser.

Cette simple idée de dessiner l'information

s'applique dans de nombreuses situations : 'brainstorming' et prise de notes, gestion de projet, gestion du temps et de réunions, fixation d'objectifs et prises de décision, etc.

Face à la représentation linéaire de l'information textuelle, le schéma heuristique la décompose et la dessine sur la page. Il accompagne le rédacteur en renforçant ses capacités d'analyses. L'information est renforcée - donc analysée, associée, comprise, mémorisée... -

par sa représentation logique dans l'espace, l'association d'images, de codes de couleurs, de stimuli mentaux.

Le désert français

La méthodologie s'est fortement déployée dans les pays anglo-saxons, en particulier aux Etats-Unis où elle est perçue comme un outil de performance, et en Allemagne. Mais peu dans les pays latins, où elle vient sans doute heurter la sensibilité cartésienne...

Elle séduit pourtant. Par exemple, nous l'avons rencontrée chez Microsoft, où figure d'ailleurs un module de mind mapping sur Visio. Mais aussi chez Nestlé, à la RATP et à la SNCF, à Air France ou chez Calberson.

Le point d'entrée est souvent lié à l'informatique. Les deux outils s'associent fort bien en effet ! Un logiciel de mind mapping est très présent et prisé, Mind Manager, dont nous vous proposons un test. Et d'autres existent.

Le logiciel permet de dessiner facilement une map, de la travailler, de modifier et d'organiser les branches. Mais aussi d'associer des images, des documents, et même des liens vers des pages Web.

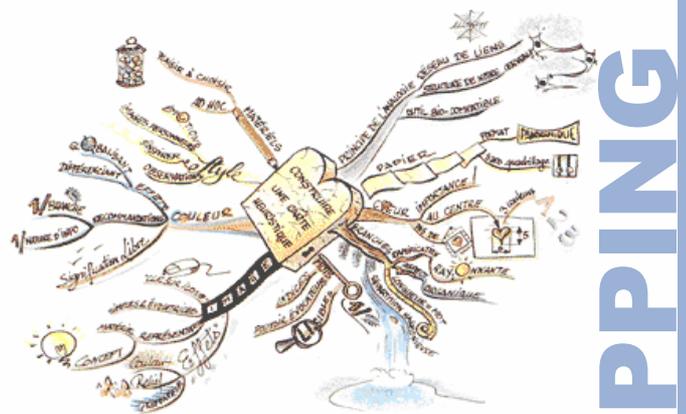
La méthodologie existe, depuis plus de trente ans, les outils sont disponibles, les experts émergent et forment. Le schéma heuristique est une réalité qui ne demande qu'à être exploitée. Car comme l'a dit Confucius : "J'entends, j'oublie. Je vois, je me souviens. Je fais, je comprends".

La communauté des cartes heuristiques dispose d'un point de rencontre en ligne : le site Petillant.com.

Cerveau droit, cerveau gauche

Pour bien comprendre l'intérêt de la méthode heuristique, il ne suffit pas de posséder un feuille et un crayon, il faut aussi s'approprier le mode de fonctionnement du cerveau.

Le cerveau est une puissante machine, dont une partie du fonctionnement est associative, c'est à dire que l'information y est découpée et distribuée, et qu'elle est associée à d'autres informations (par exemple une couleur, un son, un souvenir, etc.).



En revanche, à la différence de la majorité du monde animal, notre sens principal est la vue. C'est d'ailleurs pourquoi l'image et la représentation de l'information sous cette forme peuvent être un remarquable outil !

Le traitement littéraire de l'information fait appel au langage, à la linéarité, aux listes, à la logique. Donc au cerveau gauche.

L'image fait plutôt appel aux formes, au rythme, à la conscience spatiale, aux couleurs, à l'imagination. Donc au cerveau droit.

Avec la vue majoritaire au niveau des sens, l'humain devrait favoriser le cerveau gauche qui est en plus le siège de l'imagination. Mais notre approche intellectuelle basée sur le texte favorise au contraire le cerveau droit.

Le mind mapping ou carte heuristique réconcilie les deux, et va plus loin. C'est en cela et au-delà de l'outil de représentation de l'information qu'il est un outil remarquable.

+ d'infos

Les outils du MFQ Franche-Comté :

- "5 à 7" **lundi 30 octobre** "Sensibilisation aux fondements et à l'efficacité des Maps", conférence de Benoît de BEIR
- **Journée d'entraînement au Mind Mapping mardi 31 octobre**, animée par Benoît de BEIR
- "Pilotes du Club des Mappeurs" : Rudolph BOULON (r.boulon@gestionqualite.com) et Marc FRANCAIS (m.francais@groupe-s3i.com)
- **Gérard POINTELIN** (gpoinelin@franche-comte.cci.fr) tient à disposition une visionneuse, des exemples de maps et l'approche pédagogique de Mind Manager

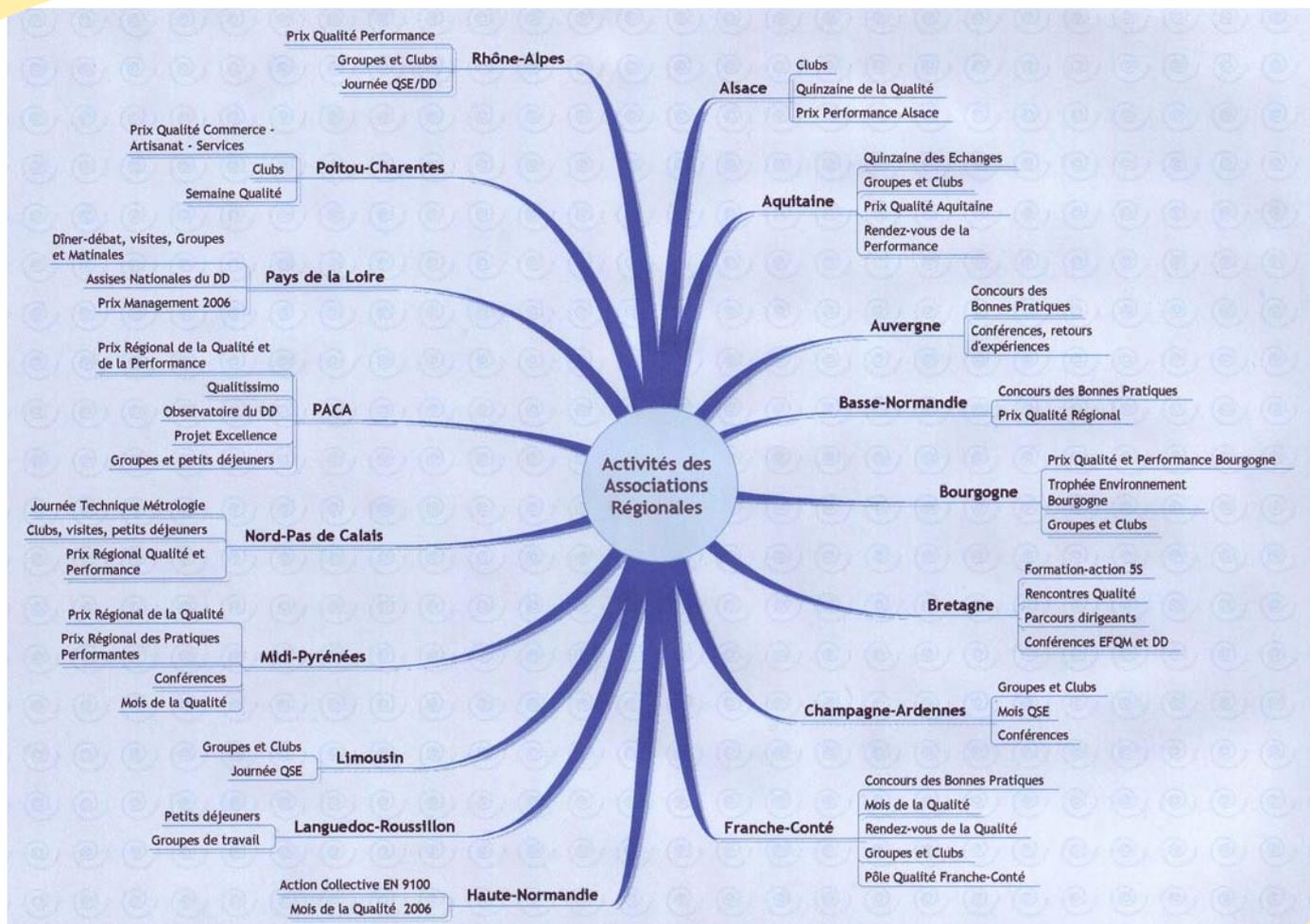
Ouvrage et expert

- "Mind Map Dessine-moi l'intelligence" : par Tony BUSAN, Edition d'Organisation
- **Benoît de BEIR** (bmmdb@aol.com) : expert international du Mind Mapping

Sites web

- Plus de 50 Maps sur le Développement Durable sur www.developpementdurable-fc.com
- Téléchargement d'une version d'essais gratuite sur www.mindjet.com ou www.mmdfrance.fr

Le Map des activités régionales



Quelques mots de l'AG

L'Assemblée Générale de la FAR/MFQ du 20 juin 2006

Presque toutes les régions étaient présentes ou représentées pour cette assemblée générale marquant trois pleins exercices de fonctionnement en fédération. A la suite du séminaire fédéral du 08 mars, plusieurs régions se sont engagées à piloter des projets communs ce qui démontre un plus grand engagement au niveau national et l'intérêt porté par les régions à la mise en commun des savoirs faire.

L'Assemblée Générale comportait aussi un volet « extraordinaire » avec un rafraîchissement des statuts permettant notamment une plus grande implication des régions au Conseil d'Administration et un Bureau élargi à 9 membres.

Les nouveaux élus au Conseil d'Administration (un par région et au nombre de 13 correspondant aux régions à jour de leur cotisation à la FAR) élaient en fin de séance Christian CUYL, Jean-Pierre DELCASSO, Bernard GERVY, Pierre

GOSSET, Jean MASLARD, Guy MUET, Yvon PELLETER et Charles TONDEUR comme membres du nouveau Bureau.

La prochaine réunion du Bureau du 06 juillet sera entre autres consacrée à la répartition des missions dont celles de président, trésorier, secrétaire ...

Le compte rendu complet de cette rencontre est disponible dans les Associations Régionales.

J-P DELCASSO

PS : pour plus d'informations, se reporter au compte rendu de l'Assemblée Générale

Quoi de nouveau en management à ISO et AFNOR ?



AFAG / AFNOR

Le guide ISO 26 000, lignes directrices pour la responsabilité sociétale QUOI et POURQUOI ?

En 2000, ISO constitue un groupe de réflexion chargé d'étudier besoin et faisabilité d'un texte sur la responsabilité sociétale : c'est-à-dire la responsabilité économique + sociale + environnementale de l'entreprise vis-à-vis de la Société et de la Planète. Elle résulte de la prise en compte du concept de DD par le marché et ses acteurs. Après enquêtes au niveau international, ISO conclut en 2004 à la faisabilité et à l'intérêt de la démarche. En 2005, ISO met en place une nouvelle structure « ad hoc » (Working Group Social Responsibility – WG SR) pour le traitement du sujet.

Une originalité : le principe de représentation déterminé par ISO. Chaque délégation nationale et le WG SR doivent être composés de représentants de 6 « parties intéressées » : pouvoirs publics, entreprises, consommateurs, ONGs, représentant des salariés, services/support/recherche et « autres ».

La France accompagne la démarche depuis l'origine (SD 21 000 puis GIS RSE d'AFNOR). Elle est représentée à l'ISO par un groupe ayant Christian Brodhag (Délégué interministériel au développement durable) comme chef de délégation. En appui de cette délégation, AFNOR constitue deux structures spécifiques : le Groupe de coordination DD/RS et la Commission de Normalisation DD/RS (CN DD/RS). La principale mission de la CN DD/RS est d'alimenter en réflexion (travail « miroir ») la délégation française.

A noter enfin, le très court délai que s'est donné ISO pour élaborer le texte : le « Standard International » (SI) doit être prêt et publié en Octobre 2008. D'où une exigence de forte réactivité de la part de chaque délégation et de ses organes d'appui.

Conséquences de la démarche sur les « démarches de progrès », en général

Etant donné son caractère stratégique et par définition, son approche globale, ISO 26000 aura une influence directe considérable sur les guides et référentiels de management existants et à venir. ISO a donc décidé une élaboration « à marche forcée » pour diffusion en 2008. C'est-à-dire, en concordance de temps avec les versions 2008 de la 9001/9004 et de la 14001/004 en préparation.

Avant aussi qu'une norme ISO « lignes directrices pour le management d'un organisme » (« Overall management », équivalent ISO des

référentiels d'excellence ou « TQM ») ne soit élaborée. A l'instar du texte AFNOR (FD X 50 195 : Lignes directrices pour le management d'un organisme) publié en décembre 2005.

Etat d'avancement d'ISO 26000

Les réunions de la CN DD/RS montrent (et c'est normal pour un tel sujet) que les avis des diverses parties ne sont encore qu'en progressive convergence sur ces questions économiquement et idéologiquement très sensibles. Il semble aussi que, du fait d'influences « historiques », les volets social et économique de la responsabilité sociétale soient pour l'instant, sous pondérés par rapport au volet environnemental. Or, la pertinente pondération des acteurs et facteurs à prendre en compte est un des facteurs majeurs de succès de la démarche. Le travail ne fait que commencer. Participation et rééquilibrage pertinent restent possibles.

La publication internationale de l'ISO 26 000 devrait intervenir en Octobre 2008. Elle aura des conséquences très importantes sur les principaux textes normatifs en matière de management (révision en cours des ISO 9000 et 14000, en particulier).

Un premier "draft" (WD 1) nous a été remis en Avril et sous peu, nous allons recevoir le second « avant projet » (WD 2). Au delà du constat de l'énorme travail accompli depuis le début 2006 par le WG SR (# 350 experts de dizaines de pays!), il faut saluer le sérieux de ce travail et sa volonté d'ouverture. La rédaction est clairement réalisée sous des formes permettant aux groupes miroirs de ces dizaines de pays (environ 100 personnes en France) de participer largement au brainstorming international sur les nombreux et nouveaux problèmes posés. Probablement, un nouveau paysage commercial mondial! D'ici octobre 2008 (si tout se passe bien!), le texte évoluera vers sa version finale via 4 ou 5 versions en "amélioration continue".

J'actualiserai ce paragraphe au fur et à mesure de cette progression. Cela vous permettra, si vous le souhaitez, d'accompagner les étapes de travail d'élaboration de l'ISO 26 000 au travers des travaux (en "groupe miroir") de la CN DD/RS d'AFNOR dont je fais partie.

Et même d'intervenir au fur et à mesure dans les débats, en me communiquant vos remarques ou suggestions. Elles alimenteront mes interventions lors des réunions (la prochaine, le 13/06) de la CN DD/RS.

En vous rappelant que la responsabilité sociétale n'est que la "manière" de l'entreprise de contribuer à l'atteinte des objectifs du concept de développement durable.

Ce n'est pas un "truc" en plus !!

Joël Le Gall
Représentant FAR auprès d'AFNOR

UMAC



Rencontre entre FAR/MFQ et UMAC (Union Marocaine pour la Qualité) le 11 mai 2006

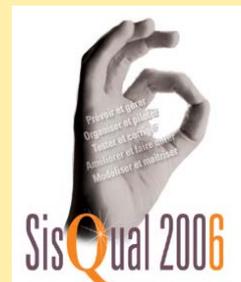
Sisqual 2006

Les mots clés de l'organisation et la Performance des Organisations

Dans un contexte de mondialisation, de concurrence, de délocalisation, du tout technologique et de la mobilité, l'heure est à la rationalisation et à l'optimisation des processus et des idées.

Que ce soit sur le plan des méthodes et de l'organisation, du savoir faire, des relations entre les personnes ou des relations de l'entreprise avec ses clients et avec ses fournisseurs, SISQUAL est le lieu de rencontre des idées et des solutions les plus performantes, avec un seul objectif : assurer le développement et la pérennité de l'entreprise et la satisfaction de ceux qui la font vivre et participent à son essor.

Pour sa 13ème édition, SISQUAL 2006 présentera comme à l'habitude un panorama étendu des outils et méthodes de management de la performance.



www.birp.com/sisqual