

# Échanges

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

3<sup>ème</sup> trimestre 2006

N°4

## NOVEMBRE 2006 : LES CARREFOURS DE LA PERFORMANCE



Les Carrefours  
de la performance  
entreprises  
et services

Assurer une croissance équilibrée, développer un dynamisme collectif, renforcer le progrès permanent... tout cela requiert un "point d'appui". La Qualité constitue précisément un vecteur privilégié d'amélioration des performances. Se situant au

coeur des défis de compétitivité, des problématiques de réforme ; et permettant de faire le lien avec les enjeux du Développement Durable.

Afin de partager les bonnes pratiques, mettre en synergie des politiques ou témoignages, prendre le temps d'une vraie réflexion/action pour l'avenir, les organismes publics et privés réunis au sein du CNQP – Comité National pour la Qualité et la Performance – "portent" ensemble un mois d'événements, bien connu de nos associations régionales. Anciennement Mois de la Qualité Française, il s'agit désormais des « Carrefours de la performance entreprises et services », qui va se dérouler du début novembre au début décembre 2006. Comme chacun le sait, plusieurs dizaines d'événements, organisés par des acteurs publics ou privés, au plan régional ou national, seront proposés aux acteurs de la performance. Nous nous attachons à valoriser, fédérer toutes initiatives ou démarches de progrès. Et ce avec le soutien du Ministère de l'Industrie, représenté par son ministre : Monsieur François LOOS, dont voici retranscrit son message : "La qualité est une valeur fondamentale pour tenir notre rang dans le contexte de la mondialisation, et, à ce titre, elle est un facteur-clé pour la croissance. Les pays émergents sont de plus en plus capables de mettre sur le marché des produits et

services de qualité et à moindre coût. C'est en s'engageant dans le domaine de la qualité que les entreprises trouvent les moyens de répondre à ces défis de compétition internationale, d'ouverture des marchés mondiaux et d'innovations permanentes. L'intégration des exigences de qualité, de sécurité, de respect de l'environnement renforceront la compétitivité des entreprises qui pourront ainsi répondre avec succès à ces défis.

Je félicite les acteurs publics et privés du Comité National pour la Qualité et la Performance, qui organisent au mois de novembre, avec le ministère de l'industrie, et en particulier les DRIRE (Directions Régionales de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement), les Carrefours de la Performance Entreprises et Services, pour porter haut et fort le message de la qualité et de la performance.

Les événements nationaux et régionaux de ces Carrefours de la Performance offrent aux entreprises et organismes de tous secteurs des lieux de rencontre et d'échanges d'expériences, des méthodes et outils innovants. Ils valorisent, par des Prix et des Trophées, les démarches d'excellence en matière de management et de qualité. Ces Carrefours traduisent la mobilisation et la convergence des efforts de tous au bénéfice de la performance de notre pays."

Nous remercions par avance Monsieur François LOOS pour sa présence à la cérémonie de remise des trophées u PFQP le 20 novembre prochain, qui récompensera les entreprises leader en terme de performance.

Oui, la Qualité est notre valeur durable !

Au nom du CNQP : 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

**Pages 2 à 4 :** Les Carrefours de la Performance : présentation, programme et focus sur les manifestations des AR

**Page 5 :** Actus nationales et Agenda

**Pages 6 et 7 :** Les actions remarquables : Le Club Audits Internes Croisés / Projet Ecoute Clients

**Page 8 :** Six Sigma (suite) / Sisqual

13<sup>e</sup> salon des Solutions pour l'Amélioration et la Performance des Organisations  
**SisQual 2006**

**Les 14, 15 et 16  
novembre**

[www.birp.com/sisqual](http://www.birp.com/sisqual)

# Les Carrefours de entreprises

## Une convergence d'événement



Les Carrefours  
de la performance  
entreprises  
et services

**De début novembre à début décembre, des dizaines de manifestations nationales et régionales vont jalonner le parcours de la Performance. Des AR aux différents acteurs de la Qualité et du Développement Durable, chacun s'est investi pour faire converger les compétences et expériences vers un objectif unique : la compétitivité de nos entreprises.**

**Voici un rappel des événements de ce mois unique :**

**10 octobre :** "Directive ATEX et mise en application à la CCI du Havre" (MFQ Haute-Normandie)

**Du 10 au 12 octobre :** "Congrès Lambda Mu Risques et Performance" à Lille (Institut pour la Maîtrise des Risques et la Sécurité de Fonctionnement)

**Du 10 octobre au 30 novembre :** "Rendez-vous AFNOR" (Délégations Régionales AFNOR)

**19 octobre :** "Salon Eco Entreprises" (MFQ Limousin)

**Du 24 octobre au 24 novembre :** "Mois de la Qualité en région Franche-Comté" (MFQ Franche-Comté)

**Du 25 octobre au 28 novembre :** "Mois de la Qualité et de la Performance en Haute Normandie" (MFQ Haute-Normandie)

**26 octobre :** 4 conférences en région PACA : "l'Excellence", "Les TPE", "La synergie public/privé", "le Développement Durable" (MFQ PACA)

**Fin octobre :** "Carrefour de l'Innovation et de la Performance en Auvergne" (CCI de Moulins-Vichy et IEQT)

**Novembre :** "Mois de la Qualité en Midi-Pyrénées" (MFQ Midi-Pyrénées)

**Novembre :** "Mois de la Qualité en Rhône-Alpes" (MORA)

**Novembre :** "Mois de la Qualité en Bourgogne" (MFQ Bourgogne)

**Du 7 novembre au 5 décembre :** "Mois de la Qualité, Sécurité, Environnement, Développement Durable en Champagne-Ardenne" (CRCI Champagne-Ardenne et MFQ Champagne-Ardenne)

**9 novembre :** "Le management de la sécurité des denrées alimentaires" (FR2A, CRCI, Région Midi-Pyrénées, AFAQ AFNOR)

**14 novembre :** "Les Rendez-vous de la Performance" (MFQ Aquitaine)

**Du 14 au 16 novembre :** "Sisqual 2006"

**Mi novembre :** "Quinzaine de la Qualité et de la Performance en Alsace" (MFQ Alsace)

**16 novembre :** "Prix Qualité" (MFQ Basse-Normandie)

**16 novembre :** "Trophées d'Air France Industries" (Air France Industries)

**20 novembre :** "Remise du Prix Français de la Qualité et de la Performance" (FAR des MFQ)

**21 novembre :** "Colloque de France Qualité Publique" (France Qualité Publique)

**22 novembre :** "Journée Qualité des entreprises de l'Essonne" (CCI Essonne)

**23 novembre :** "Journée Technique Métrologie" (MFQ Nord-Pas-de-Calais et Collège Français de Métrologie)

**29 et 30 novembre :** "Carrefour et Trophées de l'Innovation Participative" (Innov'acteurs)

**30 novembre :** "Conférence Maîtrise des Risques agroalimentaires" (MFQ Limousin)

**4 et 5 décembre :** "Congrès francophone du management de progrès" (AFITEP)

**7 décembre :** "Remise du Prix du Livre Qualité Performance" (Arcelor, CSP, La Poste, Air France)



**[www.carrefours-performance.org](http://www.carrefours-performance.org)**

# la Performance et services

s régionaux et nationaux

## FOCUS SUR LES AR...

### ■ MFQ ALSACE

#### Quinzaine Qualité et Performances

Du 6 au 30 novembre, 8 manifestations organisées dans toute la région Alsace, avec la CCI d'Alsace et AFAQ AFNOR.



### ■ MFQ AQUITAINE

#### Les Rendez-vous de la Performance

Le 14 novembre, au Palais des Congrès de Bordeaux, le MFQ Aquitaine organise son colloque bisannuel : conférences, ateliers, tables rondes, espace exposition, cocktail et Grand Jeu de la Performance. Nouveautés



### ■ AQM BASSE-NORMANDIE

#### Prix Qualité

L'AQM organise une cérémonie de remise des prix le 16 novembre prochain au Mémorial de Caen. Le thème de cette année est "L'intelligence économique". 2 tables rondes sont organisées : "La normalisation un outil d'intelligence économique" et "L'intelligence économique au service du développement durable", ainsi qu'une conférence. Entrée gratuite.



### ■ MFQ BOURGOGNE

#### Le Mois de la Qualité

Le MFQ Bourgogne organise le mois de la qualité autour du thème : système de management intégré QSE. 4 manifestations, animées par Samira ABDESSLAM du Cetim, sont organisées les 13, 14 et 21 novembre.



### ■ MFQ CHAMPAGNE-ARDENNE

#### Le Mois QSE

Du 7 novembre au 5 décembre se tiendra la 3<sup>ème</sup> édition du "Mois QSE" organisé par les CCI de Champagne-Ardenne et le MFQ. 12 conférences sur des thématiques Qualité, Sécurité, Environnement et DD. Entrée gratuite.



### ■ MFQ FRANCHE-COMTÉ

#### Le Mois de la Qualité

Du 24 octobre au 23 novembre : 34 rencontres, 30 thèmes, 20 entreprises d'accueil, 20 partenaires, 10 consultants, 6 intervenants de renommée internationale. [www.moisdelalaqualite.com](http://www.moisdelalaqualite.com)



### ■ MFQ HAUTE-NORMANDIE

#### Mois de la Qualité et de la Performance

Du 25 octobre au 28 novembre, 7 conférences avec clôture du Mois par la remise du Prix Français de la Qualité et de la Performance Haute-Normandie.

**Egalement**, le 10 octobre : "Directive ATEX et mise en application à la CCI du Havre"



### ■ MFQ LIMOUSIN

#### Pollusolutions

Le 19 octobre, le MFQ Limousin participe à l'organisation de ce forum entreprises et environnement à Limoges : nouveautés, solutions pour se mettre aux normes et pour concilier environnement et production de l'entreprise, conférences sur les énergies renouvelables ou sur les déchets. Entrée gratuite.

**Egalement**, le 30 novembre : "Conférence Maîtrise des Risques agroalimentaires"



### ■ MFQ MIDI-PYRÉNÉES

#### Le Mois de la Qualité

En novembre, manifestations événementielles et remise des Prix Régionaux Qualité. En partenariat avec le Conseil Régional Midi-Pyrénées et le Club Qualité INGRES.



### ■ MFQ NORD-PAS-DE-CALAIS

#### Journée Technique Métrologie

Le 23 novembre, Le Collège Français de Métrologie et le MFQ 5962 organisent une Journée Technique sur le thème "Audit de la métrologie dans le cadre de certifications de systèmes de management".



### ■ MFQ PACA

#### 4 conférences

Le 26 octobre le MFQ PACA organise 4 conférences : "l'Excellence", "Les TPE", "La synergie public/privé", "le Développement Durable"



### ■ MQRA

#### Le Mois de la Qualité

Le MQRA organise en novembre le Mois de la Qualité, avec notamment des visites et la remise du Prix Ain Qualité Sécurité Environnement le 6 novembre, organisée avec l'AFPI.





# Les Carrefours de la Performance entreprises et services

Une convergence d'événements régionaux et nationaux



## Les organismes membres du CNQP, Comité National pour la Qualité et la Performance :

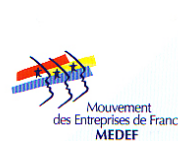


ASSEMBLÉE DES CHAMBRES FRANÇAISES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE



France Qualité Publique  
Oser... pour satisfaire

ADEME



## LE PFQP

Le Prix Français de la Qualité et de la Performance



La FAR/MFQ est heureuse de vous annoncer

## la cérémonie de remise du Prix Français de la Qualité et de la Performance 2006

placée sous le haut patronage et en présence de Monsieur François LOOS, Ministre Délégué à l'Industrie, parrainée par Monsieur Franck RIBOUD, PDG de Danone.

Cette cérémonie sera précédée d'une rencontre sur le thème : "La Qualité, facteur clé de Performance"

**lundi 20 novembre 2006 à 14h30**

au Centre de Conférences Pierre Mendès-France  
Ministère de l'Economie des Finances et de l'Industrie -  
139, rue de Bercy - 75012 PARIS.

programme

14h00 Accueil

14h30 **RENCONTRE - "La Qualité, facteur clé de la Performance"**

- Présentation de la manifestation par **Pierre GOSSET** - Pt de la FAR/MFQ
- **Olivier PEYRAT** - Directeur Général de l'AFNOR
- Les carrefours de la Performance par **Michel LAVIALE** - CNQP

Témoignages : **LA STRATEGIE QUALITE ET PERFORMANCE DES GRANDS GROUPES**

- Interview de **Jean-Paul BAILLY** - Président du Groupe LA POSTE,
- **Yann VINCENT** - Senior VP Qualité - RENAULT
- **Jean DEPRAETER** - Directeur Général Adjoint du Groupe GEODIS

Conférence : **LA DIMENSION HUMAINE DE LA PERFORMANCE**

- **Lionel BELLANGER** - Maître de Conférence à HEC

Table ronde animée par **Alain DENVERS**

- **Jean-Luc GRISOT** - Directeur Général de VALRHONA
- **Marielle BREAS** - Direction Générale à la Modernisation de l'Etat
- **Gérard HUOT** - ACFCI, Président de la CCI de l'Essonne
- **Jean-Yves GILET** - Président du Comité Développement Durable du MEDEF

Echanges avec la salle

17h00 **CEREMONIE DE REMISE DU PFQP 2006**

- **Frédéric JODIN** - Président du Prix Français de la Qualité et de la Performance
- **Franck RIBOUD** - Président Directeur Général du Groupe DANONE
- **Remise du Prix Français de la Qualité et de la Performance 2006** par **M. François LOOS**, Ministre délégué à l'Industrie

18h45 COCKTAIL

Inscription préalable obligatoire auprès de la FAR/MFQ : [delfed@mfq.asso.fr](mailto:delfed@mfq.asso.fr)



Venez nombreux !





L'IMdR (Institut pour la Maîtrise des Risques) organise le 15<sup>ème</sup> Congrès de Maîtrise des Risques et de Sécurité de Fonctionnement du 9 au 13 octobre à Lille.

[www.imdr-sdf.asso.fr](http://www.imdr-sdf.asso.fr)



Institut pour la Maîtrise des Risques  
Sûreté de Fonctionnement - Management - Cyniques

13<sup>e</sup> salon des Solutions pour l'Amélioration et la Performance des Organisations

## SisQual 2006

Pour sa 13<sup>ème</sup> édition, les 14, 15 et 16 novembre 2006, SISQUAL présentera comme à l'habitude un panorama étendu des outils et méthodes de management de la performance. 80 exposants seront présents ou représentés et de nombreux thèmes seront abordés. Notamment :

- Le Dr Jean Jacques CABAUD interviendra le mardi 14 novembre à 13h30 sur le thème Santé.
- Jacques GAUTRON interviendra le mardi 14 novembre à 17h00 sur le thème Benchmarking.
- Patrice MARVANNE interviendra le mercredi 15 novembre à 9h00 sur le thème Six Sigma.
- Joël LE GALL interviendra le mercredi 15 novembre à 14h00 sur le thème Développement Durable.

**LA FAR SUR LE SALON : STAND E06**

<http://www.birp.com/sisqual>



six sigma IQ  
a division of IQPC

L'IQPC organise les 28 et 29 novembre 2006 le "Six Sigma Best Practice Forum France" à Paris. A cette occasion, Patrice MARVANNE, Vice-Président de la FAR/MFQ, organise une conférence le 28 novembre à 14 heures sur "Le choix judicieux des projets six sigma pour un Retour Sur Investissement rapide".

[www.iqpc.co.uk](http://www.iqpc.co.uk)  
[www.sixsigmaiq.co.uk](http://www.sixsigmaiq.co.uk)

## La Méthode FAR/DD

Le rythme des applications s'accélère. Il est probable qu'à la fin 2006 :

- les applications individuelles de FAR/DD seront proches de la centaine;
- les opérations collectives concerneront près de 80 organismes; en particulier en Basse Normandie, PACA et Picardie ;
- un séminaire A2D2 a été organisé début octobre par le MFQ 13, dans le cadre du MFQ PACA.

Il faut malgré tout noter que les applications individuelles en entreprise (celles qui s'enracinent le mieux) se développent insuffisamment à partir des ARs.

### CAPITALISATION et AMÉLIORATION CONTINUE

Le nombre croissant d'applications fournit au GT IQM/DD des données de plus en plus nombreuses sur la pratique de la mise en oeuvre de FAR/DD dans les entreprises et d'autres catégories d'organismes.

Actuellement, bien que des statistiques nationales n'existent pas, il semble certain que FAR/DD est, en compagnie de deux autres méthodes, en tête pour le nombre d'applications.

Le GT IQM/DD a donc commencé cet été à traiter les données recueillies. L'objectif initial est d'identifier des tendances significatives des « indicateurs » en matière d'écoute de marché et d'adaptabilité des organismes (capacité des structures à "évoluer pour s'adapter aux changements") en fonction de l'activité et de la taille de l'organisme.

### VERSION 2

En se basant sur les suggestions des A2D2 les plus actifs, le GT IQM/DD a aussi profité de l'été pour « revoir » la formulation des 98 questions posées. Il s'avère que les modifications souhaitées sont minimales. Pas de changement dans le nombre de questions. Une reformulation d'une vingtaine d'entre elles. Nous attendons le feu vert du Bureau pour mettre en route le passage à la version 2 de FAR/DD.

### FAR/DD et CNQP

Fondé sur les constats analogues faits par les responsables DD/RS des 3 Associations ACFCI, AFNOR et FAR/MFQ lors de leurs réunions périodiques de coopération, un projet commun visant à dynamiser le déploiement (actuellement beaucoup trop lent !) de la démarche DD/RS en France, a été présenté le 28/09 en réunion plénière aux membres du CNQP.

Trois axes d'intervention sont proposés par les trois partenaires :

- confirmer par un texte introductif que le POURQUOI et le QUOI de cette démarche sont désormais partagés par les tenants des méthodes d'application pertinentes et que la diversité du COMMENT est à la dimension de la diversité des cas que l'on peut rencontrer sur le marché des centaines de milliers d'organismes concernés;
- rappeler à toutes les catégories d'acteurs français que le déploiement de la démarche sera d'autant plus efficient et rapide que cette démarche sera menée de front et que tous les acteurs de la démarche assumeront leur responsabilité respective et interviendront simultanément;
- proposer aux catégories d'acteurs les plus significatives des suggestions quant aux actions qui sembleraient aux experts de nos trois associations les plus efficaces pour accélérer le rythme de déploiement et atteindre les objectifs.

Le CNQP a donné son accord pour la poursuite de ce projet et la promotion du texte final par le CNQP.

Plusieurs membres ont exprimé leur intérêt à participer à l'élaboration du texte.

### ISO 26000 (guide pour la responsabilité sociétale)

La seconde version du document vient de nous être fournie. Elle est déjà très détaillée et pose beaucoup de questions importantes et nouvelles à nos entreprises. Nous en reparlerons plus largement dans ECHANGES n° 5.

### SISQUAL 2006

Le GT IQM/DD interviendra sur les sujets précédents le 15 novembre de 14h00 à 17h00 (Conférence 4B : Développement durable et responsabilité sociétale, état d'avancement des applications et de la capitalisation FAR/DD).

Le programme est détaillé sur le site [www.mfq.asso.fr](http://www.mfq.asso.fr) (portail méthode FAR/DD) et sur le site officiel du SISQUAL : [www.birp.com/sisqual](http://www.birp.com/sisqual).

**Joël LE GALL**  
[joellegall@noos.fr](mailto:joellegall@noos.fr)

## Club Audits Internes Croisés en Franche Comté

La parole au MFQ Franche-Comté

### Un MFQ, bâtisseur de réseau.



Au départ, ce ne devait être qu'une simple réponse à un dispositif d'écoute client dont Gérard POINTELIN, Délégué régional du MFQ Franche Comté, a le secret. Quelques PME et TPE souhaitent l'appui du MFQ pour redynamiser leurs audits internes.

Il a suffi de quelques semaines pour qu'un groupe de pilotage

invente un dispositif régional d'audit croisé. Bien entendu, les grandes idées ne naissent qu'en s'appuyant sur le talent des autres et après une petite visite à nos amis du MFQ Picardie et Champagne-Ardenne tous les éléments sont réunis pour apporter une réponse complète.

Une charte d'engagement entre les entreprises et le MFQ, des règles de fonctionnement, un référentiel d'audit spécifique, des documents types, une plate-forme collaborative sur Internet (e-codev.com) pour échanger rapidement les idées et notre club prend son essor. Un logo est créé, un esprit est insufflé ; les seules contraintes fixées, hors le professionnalisme reconnu des adhérents du MFQ, sont l'efficacité, la simplicité et la bonne humeur...

### Une montée en puissance exemplaire.

Le lancement officiel du club a eu lieu lors du Mois de la Qualité en novembre 2004. Nous accueillons avec surprise de grands groupes et des collectivités non ciblés à l'origine et les quinze membres fondateurs élaborent un premier planning d'audits croisés. Le réel engouement pour cette démarche et la force du réseau MFQ Franche-Comté nous permettent en dix huit mois de réunir une quarantaine d'entreprises dans l'industrie, l'agroalimentaire et les services, des établissements publics et des collectivités. Une cinquantaine d'auditeurs sont ainsi formés à ce dispositif d'échange.

Deux journées techniques sont organisées tous les six à dix mois pour accueillir et « étalonner » de nouveaux auditeurs. Deux « marchés de l'audit » annuels permettent d'une part aux entreprises de communiquer leurs besoins en termes de processus à auditer et aux équipes d'auditeurs de se former. Les règles établies sont extrêmement simples, seuls des processus sont proposés à l'audit (les demandes d'audits système ne sont pas autorisées) en précisant la nature du référentiel et une équipe s'organise pour



Remise des certificats aux auditeurs croisés lors du Mois de la Qualité 2005

prendre en charge l'audit. Cette équipe est toujours composée de deux auditeur(trice)s issu(e)s d'entreprises différentes en veillant à ce que chacun soit indépendant du secteur audité. Un simple audit permet donc de

croiser trois expériences, donc d'enrichir trois entreprises... La force de ce réseau tient à sa diversité rendant d'autant plus riche la découverte de l'autre (tous les secteurs d'activité sont représentés, partenariats publics/privé).

Ces journées que certains apparentent un peu à un marché à la criée constituent un moment essentiel de rencontre dans la vie du club et l'aspect convivial, voire festif est recherché comme outil de maintien de la motivation.

### Un coût de projet extrêmement réduit.

L'esprit club étant le ciment de ce dispositif, aucune adhésion, hors celle au MFQ, n'est demandée aux adhérents, les entreprises compensent les journées salariées consacrées à l'audit par les audits qu'elles reçoivent, les frais de déplacement sont pris en charge par le MFQ grâce à des financements de la DRIRE et de la Région (ceci afin de ne pas pénaliser les entreprises éloignées géographiquement), seuls les repas des auditeurs sont pris en charge par les entreprises. Les journées techniques sont assurées gracieusement depuis l'origine par Yvon MOUGIN, consultant de CAP ENTREPRISE et auteur de nombreux ouvrages sur le management de la qualité et l'audit interne, ainsi que la complicité d'auditeurs seniors du club.

### De l'amélioration continue vers un réseau national.

L'originalité de l'approche tient aussi beaucoup à la méthode. Comment

permettre aux audits internes de devenir un outil au service de l'excellence ? Cette problématique, qui au départ devait répondre au fait de pouvoir utiliser l'audit dans des structures très différentes avec des niveaux de systèmes de management

extrêmement divers, nous a permis de construire peu à peu un référentiel d'audit utilisable aussi bien dans les domaines de la qualité, de la sécurité, de l'environnement que du Développement Durable.

Cette boîte à outils, qui commence à être adoptée par les entreprises elles-mêmes en interne n'a pu être construite qu'en cumulant les compétences de tous les auditeurs internes, en créant un partenariat avec le Mouvement Qualité Rhône Alpes et en multipliant les échanges avec les régions.

Cette expérience nous amène aujourd'hui à rechercher des collaborations avec toutes les régions de la FAR qui utilisent ce dispositif ou qui souhaitent le mettre en place. Notre ambition, pour donner toute sa puissance à l'amélioration continue, est de fédérer un réseau national des auditeurs internes croisés dont la naissance officielle pourrait être annoncée lors du Mois de la Qualité 2006 au cours d'une rencontre nationale organisée le 2 novembre à la CRI de Franche-Comté à Besançon.

**Venez découvrir ce club et poser vos questions au MFQ FC, lors de la manifestation "Echange avec le réseau MFQ" organisée par le MFQ FC le 2 novembre prochain de 17h à 19h à Besançon.**

Soirée d'échanges suivie le vendredi matin par une conférence de l'entreprise ZOBRIST.



## PROJET : les MFQ à l'écoute de leurs clients

L'écoute clients, nous le savons tous, est un élément essentiel de toute stratégie d'entreprise. Connaître nos "clients", cerner leurs besoins, anticiper leurs attentes est un enjeu quotidien. Nous sommes nombreux à enquêter auprès de nos adhérents, plus ou moins régulièrement. Le MFQ Franche-Comté et le MQ Rhône-Alpes, propose aujourd'hui un projet commun, via la FAR/MFQ. L'objectif de ce projet est de permettre à chaque association régionale d'écouter ces clients de manière régulière, grâce à une trame d'enquête homogène et éprouvée par les adhérents de Franche-Comté et de Rhône-Alpes.

Au travers de cet article, nous vous présentons les grandes lignes de ce projet qui serait piloté par la FAR/MFQ.

Cette enquête se veut simple et facile à administrer, fournissant des éléments de décisions. Le but est d'aller à l'essentiel et de pouvoir agir rapidement.

Voici les grandes lignes de ce projet, proposé par le MFQ Franche-Comté et le MQRA :

**Objectifs :** rechercher des informations pour nourrir l'amélioration et décider en faveur des attentes des entreprises : Attentes (thèmes et formes d'actions), Image du MFQ, freins, et perception globale.

**Cibles concernées :** adhérents, anciens adhérents et prospects identifiés.

**Méthode préconisée :** Accessible par toutes les AR, c'est-à-dire enquête postale - questionnaire et traitement en commun.

**Processus d'enquête :**

1. Conception bénévole par MFQ Rhône-Alpes et Franche-Comté
2. Elaboration d'un questionnaire simple et court pour optimiser les réponses
3. Validation du questionnaire par la FAR
4. Edition, impression des questionnaires (3000 photocopies A3 = 100 €)
5. Envoi des questionnaires par la FAR aux AR MFQ (20 fois 5 € = 100 €)
6. Diffusion par les AR à l'aide de leurs fichiers respectifs (à la charge des AR)
7. Retour des questionnaires aux AR, puis envoi à la FAR

pour traitement commun

8. Traitement en deux parties distinctes :

a) Traitement tri à plat et résultats pour chaque région : envoi confidentiel par la FAR, des résultats bruts à chaque région MFQ pour analyse régionale ...

b) Traitement global toutes régions confondues : résultats bruts et analyses diffusés à toutes les régions pour comparaison, analyse et action.

9. Publication des résultats collectifs dans le bulletin électronique de la FAR : aucun coût supplémentaire d'impression, ni de diffusion

10. Diffusion régionale laissée à l'initiative de chaque région : CA, AG, etc ...

11. Action d'amélioration de chaque AR, échanges d'expériences et mutualisation de solutions entre les régions volontaires.

**Approche budgétaire :** Travail totalement bénévole des MFQ Rhône-Alpes et Franche-Comté.

Diffusion des questionnaires à la charge des AR et en fonction des volumes.

Mise à disposition des questionnaires par la FAR : 200€.

Traitement de l'enquête et rédaction des rapports (global et par région) : 200 questionnaires à exploiter sur 3000 envoyés

- Solution 1 : utilisation d'un prestataire privé soit environ 3000€ HT

- Solution 2 : stagiaire sur 3 mois avec indemnité globale de 1000€.

**Planification (exemple pour 2007) :** Validation in fine du processus ci-dessus par la FAR en CA de mai 2007.

Lancement officiel de l'enquête et envoi des questionnaires par les AR : début juin.

Retour des questionnaires demandé pour fin juin en AR et mi-juillet à la FAR.

Traitement par la FAR avec un stagiaire d'août à octobre.

Résultats en novembre.

Nouveau plan d'action annoncé et diffusé en région pour le Mois de la Qualité.

Tableau illustré « une action dans chaque région » pour la clôture nationale du Mois de la Qualité en décembre 2007.

*Plus d'infos et réactions  
auprès du groupe VAR de la FAR/MFQ.*



### Le MFQ Ile de France c'est reparti !

Après 2-3 ans de sommeil, le MFQ Ile de France renaît de ses cendres. A la FAR/MFQ nous étions nombreux à regretter l'absence du MFQ Ile de France.

Ancien Président du MFQ Lorraine, puis du MFQ pays de la Loire, aujourd'hui professionnellement parisien (chargé de mission à la Direction de RTE, filiale du groupe EDF), j'ai décidé de relancer l'association MFQ Ile de France. Le 29 mars

dernier une première réunion nous a permis de compter nos forces. Dans la foulée, un bureau provisoire, que j'ai l'honneur et le plaisir de présider, a été constitué.

Aujourd'hui place à l'action avec la mise en place de groupes d'échanges et de réflexions sur :

- les bonnes pratiques de 6 SIGMA
- les relations clients/fournisseurs
- l'auto évaluation EFQM
- le domaine de la santé (groupe commun avec le SISQUAL)
- la relance de l'organisation d'un prix régional qualité et performance

(référentiel EFQM)

- l'organisation de petits déjeuners et de dîners débats

Notre ambition est claire : faire adhérer le maximum d'entreprise (petites et grandes), de collectivités, d'administration, de cabinet de consulting à notre association.

Je compte sur l'aide de l'ensemble des associations régionales et de la fédération pour nous aider à réussir rapidement.

**Le Président de MFQ Ile de France  
Yvon Pelleter**

## Six Sigma

### Un préjugé bien inutile

Suite de l'article paru dans  
Echanges n°2 du second semestre 2006

Lors du n°2 de Echanges, j'ai évoqué les trois axes sur lesquels il faut s'appuyer pour mettre en œuvre une démarche de type Six Sigma.

*« Il est plus difficile de  
désagréger un préjugé  
qu'un atome »*

Albert Einstein : 1879-1955.

#### L'axe stratégique :

« Ne marche pas où la foule piétine », c'est ainsi que Pythagore définissait la stratégie et c'est bien dans ce sens que Six Sigma est à son service.

En d'autres termes, Six sigma est là pour faire faire au décideur si telle est sa stratégie, un bond important, une percée significative, ce que les anglo-saxons nomment « breakthrough » :

- se différencier de la concurrence,
- améliorer considérablement la productivité,
- augmenter considérablement les gains,
- mettre en place le développement durable, etc...

Mais si sa stratégie est plus orientée « amélioration continue », c'est :

- diminuer les rejets,
- supprimer les activités sans valeur ajoutée des processus,
- accroître la capacité d'une ligne de fabrication,
- améliorer la disponibilité des équipements, etc...

Le choix des projets à traiter est donc crucial. Selon les objectifs et la taille de l'entreprise, les projets pourront prendre des aspects et des dimensions internationales ou très modestes et les retours sur investissement seront variables.

- Exemples de projets de grands groupe dont les gains obtenus se situent entre 150 et 250 K€ : "réduire à travers l'Europe, le nombre de fournisseurs de 50%" ; "ne plus avoir de retour produit" (à lire un étonnant article « la qualité sacrifiée » dans Usine Nouvelle n°3023 de septembre 2006).

- Exemples de projets de PMI-PME dont les gains sont plus modestes et proportionnels : "amélioration des encaissements clients" ; "décision d'achat de nouveau matériel" ; "réduction du temps de décision du % de remise"

Ce qu'il faut retenir :

- Six Sigma est un puissant levier au service de la stratégie.
- Les projets Six Sigma doivent être judicieusement choisis.
- Six Sigma doit faire progresser considérablement l'entreprise.

#### L'axe tactique :

C'est la mise en œuvre et le déploiement de la méthode au sein de l'entreprise. Trop souvent présentée comme méthode américaine, emprunte de lourdeurs et d'exigences non concevables pour les PMI-PME françaises, la méthode s'est profondément transformée et notamment en s'alliant avec la méthode « lean management » pour donner aujourd'hui l'approche nommée « Lean-Six Sigma » qui semble être la plus appropriée pour répondre au triptyque « Qualité – Coût – Délai ».

La mise en œuvre commence par un séminaire de direction avec la mise en pratique sur des projets concrets afin d'obtenir rapidement des résultats concluants et mesurables en utilisant le DMAIC.

Ensuite vient la formation pour les N-1, N-2, etc, selon la même approche : projets-résultats / gains. Selon la culture de l'entreprise, la formation sera plus ou moins importante. Les personnes ainsi formées auront les titres de Green Belt ou de Black Belt selon le niveau acquis.

D'autre part, les entreprises certifiées ISO 9001-2000, ont là un excellent tremplin pour mettre en œuvre Six Sigma : c'est un point fort trop ignoré.

Ce qu'il faut retenir :

- Six Sigma, c'est une méthodologie rigoureuse, étape par étape : Définir, Mesurer, Analyser, Innover ou Améliorer et Contrôler.
- Six Sigma, c'est la chasse aux "variations" des processus par de l'analyse statistique des données.
- Six Sigma doit engendrer des gains importants et augmenter la satisfaction des clients.

#### L'axe culturel :

Trop souvent oublié, ce troisième axe est tout aussi important que les deux premiers, mais difficile à concrétiser dans une culture française où bien que le système D soit devenu une institution, ce n'est plus suffisant pour manager une entreprise au XXI<sup>ème</sup> siècle.

Six Sigma, c'est la culture de la mesure, permettant ainsi la prise de décision basée sur des faits observables et mesurables.

Ce qui se traduit par :

- Changer certaines habitudes de travail : « on a toujours fait comme ça avant ! ».
- Appliquer systématiquement le DMAIC, même pour les projets les plus simples : « ce n'est pas la peine, on fait déjà des réunions ! ».
- Ne plus prendre des décisions basées sur l'impression ou les sentiments : « je le sais bien, on a déjà essayé ! ».

Ce qu'il faut retenir :

- Changer n'est plus une alternative, mais un besoin indispensable.
- Nul n'instaure le changement par un claquement de doigts.
- Changer commence par soi-même en donnant l'exemple.

## + d'infos

- Dans un prochain numéro de Echanges, nous aborderons en détails le DMAIC et les outils qui lui sont dédiés.

- Sisqual 2006, Patrice Marvanne animera un séminaire sur la méthode Six Sigma allégée, avec le témoignage de client de PMI- PME.

- Le MFQ Ile de France en partenariat avec l'International Quality et Productivity Center (IQPC) Patrice Marvanne en tant que vice-président animera une conférence le mardi 28 novembre sur "le choix judicieux des projets six sigma pour un Retour Sur Investissement rapide".

#### Patrice MARVANNE

mail : patricemarvanne@plmconseil.com

Vice-Président du MFQ IdF

Expert groupe de travail AFNOR X06 S

« méthodes statistiques pour les démarches d'amélioration »

A paraître prochainement : « Six sigma, un outil au service des décideurs » éditions EMS



Conférence Six Sigma le 28 novembre  
lors du Forum IQPC à Paris.

[www.iqpc.co.uk](http://www.iqpc.co.uk) et [www.sixsigmaiq.co.uk](http://www.sixsigmaiq.co.uk)

