

# Échanges

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

N°5

4<sup>ème</sup> trimestre 2006 et 1<sup>er</sup> trimestre 2007

## Meilleurs vœux 2007, bâtissons ensemble la Qualité

2006 fut une année de progrès : suite à de nombreux "Retours Usine", la Qualité est à nouveau reconnue comme première pour assurer la compétitivité durable des entreprises.

En 2007, nous poursuivons notre mission, en particulier avec :

- La Journée des Présidents et Membres des ARS, en mars,
- Les Carrefours de la Performance, organisés avec le CNQP, en novembre,
- Les PRQP et PFQP, organisés par les ARS de la FAR/MFQ. Objectif : fin novembre.

Pour mieux répondre aux attentes des organismes privés et publics, nous voulons :

- développer nos échanges régionaux,
- renforcer nos coopérations en Europe, avec l'EQQ et avec l'EFQM (associé à l'AFNOR), et au niveau national au sein du CNQP.

Notre mission élargie au Développement Durable demeure, mais la société se mondialise, alors ENSEMBLE avec les pouvoirs publics, avec nos partenaires régionaux et nationaux, en 12 étapes, faisons progresser et gagner les entreprises françaises.

"La Qualité notre valeur durable."

Pierre GOSSET  
president@mfq.asso.fr

Conception,  
Rédaction :  
MFQ Aquitaine

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



Numéro spécial :  
PFQP 2006  
Prix Français de la Qualité et de la Performance

## La Qualité, facteur clé de la performance

**F**ace à des clients de plus en plus exigeants et une concurrence agressive dans tous les domaines, la Qualité permet d'atteindre un niveau de fiabilité indispensable pour donner confiance aux clients et les fidéliser.

Les entreprises qui ont été primées le 20 novembre 2006 l'ont bien compris. Il est important d'avoir non seulement un engagement fort du management pour mener une démarche Qualité mais aussi une forte motivation du personnel.

Cela s'est bien senti au cours de la remise des Prix par François Loos, Ministre délégué à l'Industrie, et Franck Riboud, PDG du Groupe Danone. Derrière chaque dirigeant il y avait une équipe enthousiaste, heureuse et fière de recevoir le prix attribué et qui le manifestait bruyamment dans la salle par ses applaudissements.

Pour autant, la Qualité mobilise-t-elle encore aujourd'hui ? Les différents intervenants de la rencontre qui a précédé la remise du Prix de la Qualité et de la Performance ont tenté de répondre à cette question d'actualité dans nos entreprises.

Nous pouvons dire d'emblée que la réponse est incontestablement oui. Il suffit pour cela de voir la nombreuse assistance présente le 20 novembre 2006 à la remise du Prix de la Qualité et de la Performance qui s'est tenue à Paris au Centre de Conférence Pierre Mendès France à Bercy.

Non seulement la Qualité mobilise, la salle de conférence très bien remplie le prouve mais les intervenants qui se sont succédés tout au long de l'après midi l'ont dit clairement.

Pour Michel Laviale -CNQP-, la Qualité n'est pas un concept démodé, elle est au service de la performance de notre pays.

Pour Yann Vincent -Senior VP Qualité Renault- la Qualité est une notion en pleine évolution qui comprend

...suite de l'article page suivante

# LE PRIX FRANÇAIS DE LA QUALITÉ

# P F Q P

## ET DE LA PERFORMANCE

organisé par la FAR/MFQ

...suite de l'article en couverture

la conception du produit, la réalisation, la vente et le service après-vente. C'est un concept global. Pour répondre aux exigences de ses clients, Renault améliore sans cesse la fiabilité de ses véhicules. Renault est devenu en, 2006, champion du monde de formule 1, pour deux raisons ; Fernando Alonzo est excellent pilote et toute l'équipe s'est mobilisée pour gagner. Renault a battu Ferrari grâce à la conception et à la fiabilité de la voiture.

à conduire, une grande conviction, une remise en cause des actions menées, une ténacité, une fiabilité et une forte cohésion de l'équipe. Pour Lionel Bellanger s'il n'y a pas de réussite facile, il n'y a pas non plus d'échec définitif...

**Pour Jean Paul Bailly -Président du groupe LA POSTE-** la démarche Qualité n'est pas dépassée, elle fait partie intégrante du management. Les clients de la Poste sont exigeants. Ils attendent rapidité des services de la Poste et rapidité de distribution du courrier. Un point commun avec Renault, les clients sont sensibles à la fiabilité.

**Pour Pierre Gosset -Président de la FAR/MFQ-** la Qualité mobilise l'ensemble de l'équipe. Pas de victoire de la Route du Rhum sans une équipe professionnelle et enthousiaste au service de Lionel Lemonchois, vainqueur et recordman de l'épreuve sur son Trimaran Gitana XL.

**Pour Lionel Bellanger - maître de conférence à HEC-** la performance s'obtient par un fort engagement de la direction, une hiérarchisation des actions

**Pour Jean-Yves Gilet -Président du Comité Développement Durable du MEDEF-** la Qualité et le développement durable sont des démarches de progrès qui doivent diffuser à l'intérieur de l'entreprise.

**Pour Frédéric Jodin -Président du Prix Français de la Qualité et de la Performance-** les entreprises qui ont participé maîtrisent bien les processus et les meilleures sont celles qui se sont approprié le sens de la démarche. Il regrette qu'aujourd'hui dans beaucoup d'entreprises la fonction commerciale n'est pas arimée à la démarche Qualité. Il en est de même pour les fonctions comptabilité et gestion.

**Pour Franck Riboud -Président Directeur Général du Groupe Danone-** la Qualité est partout, elle est rampante, elle concerne tous les secteurs de l'entreprise. Lorsqu'il se rend sur un site de production, deux indicateurs essentiels sont pointés : le taux de contrats à durée déterminée ainsi que le taux d'accidents du travail. Si ces 2 indicateurs sont dans le vert, la Qualité est au rendez-vous, s'ils sont dans le rouge, elle ne l'est pas. La Qualité doit être un investissement et non une dépense.

**Pour François Loos -Ministre délégué à l'Industrie-** un des critères de Qualité qu'il s'était fixé était que toute question qui lui était soumise, devait avoir une réponse sous les huit jours.

Le Prix Français de la Qualité et de la Performance a ainsi mobilisé les régions, les managers d'entreprise, les salariés de ces entreprises, sans oublier l'équipe des évaluateurs et toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin au succès de ce Prix.

Michel CAM  
cammi@wanadoo.fr



Les interventions de Franck Riboud et de Yann Vincent seront retranscrites dans le prochain numéro d'Echanges.



## La Démarche Qualité par Jean-Paul BAILLY, Pdt du Groupe La Poste

Diplômé de l'Ecole Polytechnique et du MIT, Jean-Paul Bailly est Président du Groupe La Poste depuis 2002. Il a consacré l'intégralité de sa carrière au Service Public en participant, auparavant, au management et à la direction de la RATP de 1970 à 2002 ; il y a assuré, notamment, les fonctions de Directeur du

Département du matériel roulant autobus, de Directeur du Métro et du RER et de Directeur du Personnel. En 1990, il est nommé Directeur Général Adjoint, puis Président Directeur Général en 1994. Dans ce cadre, il a mis en place un dispositif d'« alarme sociale », visant à favoriser le dialogue avec les organisations syndicales et réduire la conflictualité dans l'entreprise. Entre 1997 et 2001, il assume parallèlement la Présidence de l'Union Internationale des Transports Publics (UITP). Membre du Conseil Economique et Social depuis 1995, il est, à ce titre, l'auteur du rapport *Prospective, débat, décision publique* (1998) qui a fait date en France en introduisant la notion de prospective du présent.

Dans le cadre de la remise du Prix Français de la Qualité et de la Performance, le 20 novembre 2006, il nous accordé un entretien filmé. En voici les principaux messages.

### Importance de la dimension sociale

La première Qualité d'un service est **d'exister**. C'est donc essentiellement sous l'angle de la **continuité de service** que nous avons cherché, avec les organisations syndicales de la RATP, à promouvoir cette composante essentielle de la **qualité de service**, dans le cadre d'une politique plus générale qui fait de la **satisfaction du client**, le cœur de l'action et la raison d'être de toutes les grandes entreprises. Il est clair que la prise en compte de cette dimension sociale a contribué à améliorer durablement la qualité de service.

### Actualité de la Démarche Qualité

On pense parfois que la qualité est dépassée. Ce n'est pas du tout mon avis : la **Démarche Qualité** demeure tout à fait centrale, à condition qu'elle ne soit pas perçue comme quelque chose qui est à côté de la démarche de management, ou à côté de la démarche sociale. La démarche qualité n'est pas un des beaux-arts que l'on pratiquerait en plus de tout ce que l'on doit faire ; elle est **au cœur même du savoir-faire du management et du dialogue social** ; elle fait **partie intégrante** des méthodes de management, de l'atteinte des objectifs qui sont fixés, et donc de la philosophie et des démarches de management.

### Et le Développement Durable

Bien entendu, le développement durable constitue une dimension importante qui, à mes yeux incarne souvent le caractère très moderne, très contemporain de ce que pourrait être le Service Public. En effet, dans le développement durable, on ne s'intéresse pas qu'à la rentabilité financière immédiate ; on s'intéresse aussi aux investissements long terme, aux impacts sur les territoires, etc... Le développement durable, comme la responsabilité sociale des entreprises, est quelque chose de tout à fait important, surtout dans la mesure où finalement, le véritable enjeu de tout cela est d'être capable de **créer de la confiance** :

- **avec les clients** : la qualité et les démarches qualité sont absolument centrales pour fidéliser les clients et en attirer de nouveaux (qualité de service, respect des engagements pris...)
- **avec les élus**, pour la concertation afin de faire évoluer le Service Public,

- **avec les citoyens**, avec qui la création de confiance passe fondamentalement par la responsabilité sociale des entreprises.

Si donc l'objectif est de créer de la confiance auprès de l'ensemble des parties prenantes internes et externes des entreprises, il faut intégrer une bonne philosophie de management, des démarches qualité, la responsabilité sociale et le développement durable.

De ce point de vue là, je ne suis pas du tout dans une approche d'exclusivité, du soi l'un / soit l'autre. Nous sommes là dans le domaine de la complémentarité, de **l'intégrité même**, dans une **vraie démarche de pilotage moderne** des entreprises.

### La mesure de la Qualité

A la Poste, par exemple, on mesure de manière indépendante la rapidité de distribution de la lettre, l'exactitude : mais le plus important c'est la **fiabilité**, c'est-à-dire que l'on soit **conforme aux normes et aux engagements pris**.

Toute l'évolution de fait dans le sens de cet effort de fiabilité qui va de pair avec la traçabilité qui se développe partout.

Demain, pas de qualité sans traçabilité.

Pour moi, la qualité est au cœur de la modernisation de La Poste, parce que c'est essentiel pour la fidélisation des clients et pour la fierté professionnelle des postiers. ■

# Les lauréats

## Prix catégorie PME



### Villages Club du Soleil

Région : PACA (13 Marseille 06)

Activité : Villages vacances - Effectif : 430

Dirigeant : Alex NICOLA - Année de création : 1960

## Prix catégorie Etablissements et Filiales de Groupes

### GEMALTO (ex AXALTO)

Région : HAUTE-NORMANDIE (27 Pont-Audemer)

Activité : Production de cartes à puces - Effectif : 430

Dirigeant : Patrice ARRONDEAU - Année de création : 1963

## Mention Catégorie PME

### LERM

Région : PACA (13 Arles)

Activité : Laboratoire d'études - Effectif : 47

Dirigeant : Gilles MARTINET - Année de création : 1988

## Mention catégorie Etablissements et Filiales de Groupes

### WILO INTEC (2<sup>ème</sup> année consécutive)

Région : CENTRE (18 Aubigny-sur-Nere)

Activité : Fabrication de circulateurs de chauffage - Effectif : 379

Dirigeant : Gilbert FAUL - Année de création : 1946



# TEMOIGNAGES DES I

## Prix « PME »



## LES VILLAGES CLUBS DU SOLEIL

Par Wilfried FOURNIER, Directeur Qualité de l'entreprise

« LA QUALITE.... UN TRAVAIL D'ÉQUIPE.

...OU COMMENT LES VILLAGES CLUBS DU SOLEIL ONT PRÉPARÉ LE PRIX NATIONAL QUALITÉ 2006.



Remise du prix en présence de Franck Riboud Président Directeur Général du Groupe Danone et de Mme N. HOMOBONO, Directrice DAR/QSE (Délégation à l'Action Régionale QSE - DRIRE)

Tout a commencé le 1<sup>er</sup> décembre 2004 à Aix en Provence.....

Lors de cette journée, Villages Clubs du Soleil obtiennent une mention au Prix Régional de la Qualité 2004.

Jean-Luc Gaulmin, animateur du programme Excellence et initiateur de l'organisation du Prix Régional, soumet une proposition aux entreprises primées à la fin de la cérémonie : mettre en place une session d'accompagnement pour les entreprises qui souhaiteraient participer au Prix National de la Qualité 2006.

Objectif : mieux comprendre le référentiel et favoriser l'échange de bonnes pratiques entre les entreprises qui souhaiteraient concourir.

Les Villages Clubs du Soleil accueillent favorablement cette proposition et la soumettent à son personnel lors de la revue de direction. Celle-ci est approuvée à l'unanimité.

Pour l'entreprise, participer au Prix National présente plusieurs opportunités :

- motiver notre personnel autour d'un nouveau challenge lié à la Qualité
- poursuivre notre volonté d'amélioration, puisque évalué sur un référentiel beaucoup plus global et exigeant que l'ISO (nous sommes certifiés depuis 7 ans)
- se mesurer à des entreprises au niveau national.

Une année passe. Villages Clubs du Soleil se consacrent à l'ouverture d'un établissement en Savoie et à l'acquisition d'un village club dans les Pyrénées.

**Au mois de décembre 2005**, le Prix 2006 est officiellement lancé. Une première réunion animée par Jean Luc GAULMIN présente le

prix aux trois entreprises régionales qui ont répondu présentes : le **LERM**, **LINPAC** et **Villages Clubs du Soleil**. Il reste alors à se mettre au travail.

**Dès le mois de janvier**, un cahier des charges est mis en place dans l'entreprise afin d'organiser l'élaboration du rapport. Nous décidons de partir de l'existant (le rapport du PRQ 2004) et de l'améliorer en formant des groupes de travail par chapitre du référentiel. Plusieurs pilotes de projet sont nommés par thème du référentiel. Ceux-ci sont accompagnés par le Responsable Qualité qui a pour mission de les guider dans la compréhension du référentiel, et de réfléchir sur les éléments à intégrer dans le document. Le directeur général, Alex NICOLA, très motivé par le challenge, demande à ce que plusieurs thèmes lui soient attribués.

**Entre le mois de janvier et le mois d'avril**, trois réunions de travail sont organisées dans le cadre de la session d'accompagnement, et ce par thème du référentiel EFQM. Jean Luc GAULMIN ainsi qu'un consultant bénévole animent les échanges.

**A la fin du mois de mars**, les pilotes remettent leur travail au responsable Qualité pour une première mise en forme. De

petites réunions de travail permettent d'affiner le contenu

**Mi avril**, une première ébauche du rapport est réalisée. C'est à cette étape que sont associées les directions ainsi que les équipes des établissements. Ceux-ci se réunissent et consultent le rapport. Quinze jours plus tard, chaque établissement nous retourne ses conclusions, permettant grandement de préciser certains résultats et d'optimiser plusieurs chapitres.

**Début mai**, notre rapport est prêt. Il est alors transmis à une consultante du cabinet OPTIM RESSOURCES à Avignon (Pascale BOTRINI) afin qu'il soit relu. Celle-ci vient dans nos locaux pendant une demi-journée. Nous finalisons le « fil rouge » entre les chapitres et supprimons les redondances. Le rapport est vérifié une dernière fois et entièrement par le directeur général.

**Le dossier est remis le 15 mai 2006**. Nous apprenons quelques jours plus tard que la date de remise des dossiers est repoussée d'un mois et demi. Nous sommes néanmoins satisfaits de notre travail et d'avoir respecté l'échéance d'origine.

**Début septembre**, le mouvement Français de la Qualité nous informe de notre sélection pour la visite sur site. Nous proposons qu'une visite soit prévue sur un de nos établissements de montagne, ainsi qu'au siège social.

La première visite se déroule au village club du Soleil des Arcs, la deuxième se déroule **début octobre** au siège de l'entreprise à Marseille. Reste à attendre le résultat final, que nous apprenons par téléphone **quelques jours avant la remise du Prix**.

C'est décidé, tous les cadres du siège et des établissements seront présents au Ministère de l'Economie et des Finances pour la cérémonie !



### GEMALTO, usine de Pont-Audemer

#### Lauréat du Prix Français de la Qualité et de la Performance 2006

##### Un leader mondial de la sécurité numérique

Basé à Pont-Audemer (ZI Saint Ulfrant 27500), le site industriel appartient au Groupe Gemalto, existe depuis 40 ans et emploie 420 personnes, ce qui en fait le premier employeur local.

Issu en juin 2006 du rapprochement d'Axalto et de Gemplus, notre société fait converger leurs visions, leurs compétences et leur pouvoir d'innovation au profit des clients. Gemalto fournit des



équipements personnels, des plates-formes et des services sécurisés aux administrations, aux organisations et aux entreprises pour leur permettre d'offrir des solutions de confiance et simples à utiliser aux milliards d'individus qui se servent de réseaux numériques pour communiquer et effectuer des transactions.

Gemalto fournit notamment des cartes à microprocesseur (cartes à puce telles que cartes SIM, cartes bancaires, cartes Pay TV, badges d'entreprises, etc...) et des Passeports électroniques, des cartes d'identité et cartes de santé électroniques.

##### 1 million de modules et 500 000 cartes produits chaque jour

Le site de Pont-Audemer a deux missions majeures :

- Produire des cartes à microprocesseur : cartes destinées à la téléphonie mobile (cartes GSM), cartes bancaires, cartes santé (Sasame Vitale) et cartes télévision à péage (Pay TV), pour les clients d'Europe, du Moyen-Orient et d'Afrique. Selon la demande des opérateurs, nous livrons sur tous les continents nos cartes dans des emballages personnalisés (boîte CD, blisters, enveloppes...). Nous assurons de la fabrication du module, à partir du disque de puces microprocesseur (wafer), jusqu'à la livraison de solutions d'emballage de la carte personnalisées et adaptées aux besoins de chaque opérateur GSM.

- Réaliser des modules microprocesseurs (module = sous-ensemble contenant la puce) : 70% de notre production de module est ainsi livrée en moins de trois jours et alimente, sur l'ensemble de la gamme (bancaire, GSM, santé...), les autres sites du Groupe.

##### Une culture QHSE forte

Les différentes activités du site depuis l'origine, soumises à certifications d'organismes extérieurs (France Télécom, EDF/GDF, Aérospatiale...) nous ont permis de développer cette culture.

- 1982 : le site, créé initialement pour la production d'instruments de mesures embarquées pour la prospection pétrolière, a évolué et a su s'adapter à tous les métiers de l'électronique (réalisation de circuits imprimés, métiers d'assemblage, intégration et tests, publiphones, service après-vente et dépannage de téléphones publics). Ces mutations ont formé notre personnel à l'adaptation au changement et à la démarche d'amélioration continue.

- 1992 : les activités de cartes à puce se développent pour atteindre 100% des activités en 2000. Tout au long de cette évolution, nous nous sommes forgés une culture qualité, reconnue par nos clients et officialisée par des certifications, en adéquation ou en avance de phase avec les évolutions des concepts qualité généraux.

- 2001 : lancement d'une démarche d'autoévaluation selon le référentiel EFQM qui nous a permis d'intégrer d'autres dimensions du management par la qualité : le benchmarking, les enquêtes de satisfaction du personnel...

- 2004 : le site se présente au Prix Régional de la Qualité Haute-Normandie et le remporte

- 2005 : les services QHSE sont intégrés

- 2006 : le site obtient l'Eco-Trophée du Parc Régional des Boucles de la Seine Normandie.



# TEMOIGNAGES DES I

## Mention « PME »



### LERM

Par Thierry RAJNAK, Responsable Qualité de l'entreprise

#### « Pourquoi le LERM mène-t-il une démarche vers l'excellence ? »



Notre participation au prix Français de la Qualité et de la Performance repose tout d'abord sur une volonté avérée de la Direction Générale d'emmener l'entreprise sur les chemins de l'excellence. Avant d'arriver aux portes de celle-ci, il est nécessaire de rappeler quelles ont été les différentes étapes et quel est le parcours du LERM.

Tout d'abord les trois dirigeants de notre entreprise ont toujours fait preuve d'éthique et de déontologie, notamment pour ce qui est de la qualité de nos résultats d'analyses, mais aussi envers notre personnel, et également en ce qui concerne la cohérence du développement de l'entreprise en adéquation avec le contexte dans lequel elle évolue.

Cela s'est tout d'abord traduit, il y a 10 ans, par la mise en place de deux systèmes complémentaires, dans le but d'obtenir, d'une part, la confiance des clients (l'accréditation COFRAC) et, d'autre part, la reconnaissance des grands donneurs d'ordre vis-à-vis de notre système de fonctionnement (la certification ISO 9001). L'évolution de ces deux référentiels (ISO 17025 et ISO 9001:V2000) a également permis de franchir, au fur et à mesure, de nouveaux caps, tant dans la connaissance des essais (modes opératoires optimisés et personnalisés, calculs d'incertitudes,...), que dans l'écoute des clients et de l'élaboration de la politique qualité de l'entreprise.

Une fois ces nouveaux caps franchis, et conscients des ajustements nécessaires pour faire évoluer notre système de management, ce sont alors posées une, voire plusieurs questions, en relation avec l'environnement de l'entreprise qui n'étaient que peu traitées, dans ces contextes normatifs que sont l'accréditation et la certification. Les différents éléments restés en suspens étaient alors les suivants : quid des relations de l'entreprise avec la ville d'Arles et la Région qui se sont investies dans le projet de faire venir le Lerm en Provence et d'entretenir cette relation privilégiée et créatrice d'emplois ? Quid des résultats financiers de l'entreprise ? Quid des relations sociales de l'entreprise envers son personnel (intéressement, aménagement du temps de travail, faibles turn over et absentéisme) ? Quid de l'implication des dirigeants vers les associations et syndicats professionnels ?...

Il est évident que ces éléments sans être directement intégrés dans notre système de management impactaient forcément notre politique générale de façon diffuse. Il était donc incontestable que bon nombre d'actions effectuées par l'entreprise n'étaient pas intégrées au système de management.

C'est à cette période que nous avons eu connaissance du modèle

EFQM. La direction s'est immédiatement identifiée à ce modèle, se l'est approprié, et a fait part de son intérêt de participer à une évaluation dans le cadre du Prix région PACA 2004.

Dès l'obtention du prix régional 2004, la démarche a été maintenue, renforcée et également soutenue par la Direction Générale. Cette dernière a montré son engagement en suivant une formation l'initiant aux subtilités de ce modèle. Un modèle très exigeant et très



A gauche : M. Frédéric JODIN, Président du PFQP - A droite : M. Franck RIBOUD, PDG du Groupe Danone

pertinent, qui bien que conçu par de grandes entreprises donne tout son sens à une PME, qui comme dans notre cas, a été créée par des techniciens peu formés à l'approche managériale.

La fluidité du modèle (une fois maîtrisé !) permet avant tout d'avoir une image fidèle du fonctionnement de l'entreprise. Comment ? A l'aide d'un questionnement qui aborde les différentes facettes de l'entreprise, et qui, in fine, permet de se (re)positionner sur la pertinence du déploiement de la politique et de la stratégie.

Etre lauréat 2006 au niveau national, nous permet à ce jour, d'obtenir une incontestable reconnaissance, et nous conforte dans notre vision de ce que doit être notre entreprise. Cette distinction ne masque pas le chemin qui reste à parcourir, et permet de réfléchir à de nouvelles pistes d'améliorations en accord total avec la vision de la Direction Générale.

Nous allons donc continuer à nous inspirer des thèses de ce modèle, car elles sont sources de progrès qui ne nous enferment nullement dans un quelconque carcan, mais au contraire libèrent la créativité. Ces concepts ajoutent de la fluidité dans nos réflexions, ce qui rejaille sur nos actions et donne du sens à ces dernières.

# AURÉATS

## Mention « Etablissements et Filiales de Groupes »

### WILO INTEC



Le 20 novembre 2006, la société Wilo Intec, leader mondial dans la création et la fabrication de circulateurs pour systèmes de chauffage, s'est vu remettre des mains du Ministre Délégué à l'Industrie, Monsieur François Loos, une mention au prix National de la Qualité et de la Performance dans la catégorie Etablissements et Filiales de Groupe.

Une belle évolution pour Wilo Intec, qui après avoir reçu une mention au Prix Qualité de la Région Centre en 1998, fut premier en 2003 à ce même prix, en 2004 parmi les finalistes du prix National, Lauréat du Prix Français de la Qualité en 2005, et enfin réitéra l'exploit cette année !

Déjà certifié ISO 14001 et ISO 9001, Wilo Intec a également reçu plusieurs prix de la part de ses clients.

Au vu d'un tel palmarès on pourrait se demander pourquoi concourir au Prix National de la Qualité ?

Cette initiative tient à plusieurs éléments phares dont entre autres :

- Tout d'abord, à l'ambition de toujours vouloir satisfaire le client en le plaçant au centre de nos préoccupations et en l'occurrence en prêtant une attention toute particulière à la Qualité.

- D'autre part, notre société applique de façon très poussée les concepts de la philosophie du Kaizen, plus communément appelée l'amélioration continue. Comme son nom l'indique, cette philosophie tend à toujours progresser en éliminant toute sorte de gaspillages. Chez Wilo Intec, le Kaizen s'applique à tous niveaux et pas uniquement au sein de la qualité ou de la production.

- Enfin, travaillant dans une industrie particulièrement concurrentielle, la remise en question est permanente et l'esprit de compétition très développé dans notre société.

Plus concrètement cela se caractérise notamment par :

- La mise à disposition d'un panel de services adaptés aux besoins de nos clients comme l'évaluation des performances des chaudières produites par nos clients au niveau acoustique, hydraulique, et dégazage. Mais également une démarche préventive avec l'analyse des retours terrains et la reproduction dans notre laboratoire des conditions de vie de nos pompes.

- Un développement de nos connaissances sur les applications de nos clients telles que la géothermie, le solaire, les systèmes de chauffage intelligents, ...

Nous investissons également dans la recherche afin de toujours améliorer nos produits en utilisant les nouvelles

technologies.

- L'accent particulier mis sur la communication au sein de notre entreprise que ce soit en interne avec les journées liaison (le PDG reçoit tout le personnel par groupe de 20 sur 24h) ou la transparence est de rigueur, le journal interne, mais également avec nos clients par le biais de newsletters, de notre site Internet, de salons, ...

- L'esprit d'équipe est très présent et véhiculé par différents événements qui vise à rapprocher le personnel au travers de Garden Party, Réunion cadres, ...

- La mise en place de partenariat avec nos fournisseurs pour lesquels nous organisons tous les deux ans un "Supplier Day".

- Une forte implication et sensibilisation au respect de l'Environnement avec : le tri sélectif, la récupération de piles, de cartouches d'imprimante, l'impression en recto verso des documents, le suivi de consommation de papier, ...

- La participation à la dynamisation du département du Cher par l'apport d'une animation ludique et sportive pour les jeunes vivant en milieu rural avec la mise en place d'une patinoire d'extérieur pendant la période hivernale à Aubigny sur Nère.

- ...

Compilant tous ces éléments, vous comprendrez aisément que Wilo Intec tenait particulièrement à se "mesurer" aux autres sociétés Françaises par le biais de ce concours, et de pouvoir faire évaluer par des experts ses méthodes et sa démarche Qualité. Et puis une performance n'a de poids que si elle est suivie, et confirmée sur le long terme, alors à quand le prochain challenge ?



# Les Carrefours de entreprises

## Une convergence d'événement



Depuis le lancement des Carrefours de la Performance Entreprise de Services par le Comité National et de la Performance (CNQP) avec la participation active d'Air France et du Ministère de l'Industrie (Laurent Weill), on a enregistré environ 150 manifestations au niveau national, dont une centaine environ organisées par les ARs.

Ces manifestations ont revêtu plusieurs formes qui montrent le dynamisme des régions qui en ont eu l'initiative. Parmi les manifestations on peut citer :

- **Les mois de la Qualité** organisés par les régions sur les thèmes :
  - Qualité et Performances.
  - l'Intelligence économique.
  - Le système de management intégré QSE...

- **Des conférences et des tables rondes** qui ont permis aux entreprises et organismes de tous secteurs de se rencontrer et d'échanger leurs expériences, des méthodes et des outils innovants. Les sujets abordés concernent la Qualité au sens large, la Qualité produit, la Sécurité/la Maîtrise des risques, et l'Environnement qui est une des 3 composantes du Développement Durable, thèmes qui mobilisent le personnel des entreprises et



Photo AQM - Remy PAUTRAT

des différents organismes.

Parmi ces thèmes, on peut citer :

- L'intelligence économique au service du développement durable.
- La normalisation un outil d'intelligence économique.
- Les énergies renouvelables et les déchets.
- Audit de la métrologie dans le cadre de certifications de système de management .
- Qualité, Sécurité, Environnement et Développement Durable.
- L'approche processus, ingrédient essentiel d'une nouvelle recette économique.
- La directive ATEX et la mise en application .
- A quoi sert et à qui sert l'ISO 22000 ? etc...

- **Des remises de Prix et de Trophées** qui ont valorisé des démarches d'excellence en matière de management et de Qualité



Photo MFQ Franche-Comté

dans tous les secteurs de l'entreprise. Ces remises de prix ont permis aux entreprises lauréates de se mesurer entre elles tant au niveau régional qu'au niveau national.

Au niveau régional, la remise des prix a donné lieu à une cérémonie en présence de nombreux participants et de journalistes qui s'en sont fait l'écho dans la presse locale.

Au niveau national, cette revue d'Echanges numéro 5 retrace la remise des Prix au Ministère de l'industrie à Paris.

- **A noter encore des ateliers, des visites d'entreprises, des rencontres, des espaces d'expériences** mais aussi le Prix du livre Qualité Performance 2006 qui a été attribué à Andrée Charles et Farid Baddache pour leur livre "*Prévenir les risques – Agir en organisation responsable*", qui est un véritable guide pour les responsables qui sont confrontés à la

gestion des risques professionnels dans leurs entreprises.

En conclusion, les diverses formes des Carrefours ont mobilisé et motivé tant au niveau régional que national de nombreuses personnes qui ont échangé et partagé leurs expériences pour les mettre au service des entreprises et organismes qui ont participé aux diverses manifestations organisées.



Photo MFQ Haute-Normandie

La première année des Carrefours 2006 a été un succès. Il appartient à tous, pour la deuxième édition prévue en 2007, dont une réunion de lancement est prévue le 19 janvier 2007, de leur donner encore une plus grande ampleur. Pour cela nous comptons sur votre créativité et sur vos initiatives, ce dont vous avez fait preuve en 2006. Bon courage !

Michel CAM  
cammi@wanadoo.fr



# la Performance et services

s régionaux et nationaux

FOCUS SUR LES AR...

**Rapide retour sur ce qui s'est organisé dans nos régions...**

**Le MFQ Alsace** a organisé la Quinzaine Qualité et Performances, du 6 au 30 novembre. 8 manifestations étaient organisées dans toute la région, avec la CCI d'Alsace et AFAQ AFNOR.

Les Rendez-vous de la Performance du 14 novembre au Palais des Congrès de Bordeaux, organisés par **le MFQ Aquitaine**, ont réuni plus de 400 participants.

**AQP** (Auvergne Qualité Performance) a organisé, avec la CCI Moulins-Vichy et l'IEQT, une Soirée Thématique "Carrefour de l'Innovation et de la Performance" le 7 novembre. Intitulée "Innovation et intelligence économique : Convergences stratégiques et Complémentarités méthodologiques", cette conférence était présentée par Frédéric HUGLO, de la société Katalyse.



Photo AQP-Auvergne

En Basse-Normandie, la 13<sup>ème</sup> édition de la journée Qualité organisée par l'**AQM** le 16 novembre dernier au Mémorial de Caen a été un réel succès, près de 400 personnes étaient présentes.

A noter : Rémy PAUTRAT, ancien Préfet de Basse-Normandie et Délégué Général de France Intelligence Innovation a animé, devant un public conquis, une conférence sur l'Intelligence et la sécurité économique dans la stratégie industrielle.

L'AQM a également remis des tableaux d'honneurs à 5 entreprises ayant concouru aux Bonnes Pratiques et 4 entreprises bas-normandes ont été récompensées dans le cadre du Prix qualité.

**Le MFQ Bourgogne** a organisé Le Mois de la Qualité, autour du thème "système de management intégré QSE". Les 3 manifestations, animées par Samira ABDESSLAM du Cetim, ont réuni 32 personnes dans 3 grandes villes de Bourgogne. Le MFQ Bourgogne tient à remercier toute l'équipe du CETIM pour son intervention. A noter : le MFQ Bourgogne a une en bonne place un bel article dans le Journal Côte d'Or sur la remise du Prix Qualité Bourgogne.

**Le MFQ Champagne Ardenne** a organisé avec les CCI de Champagne-Ardenne la 3<sup>ème</sup> édition du Mois QSE avec 12 conférences sur des thématiques Qualité, Sécurité, Environnement et DD.

**Le MFQ Franche-Comté** a organisé le Mois de la Qualité. Avec 874 participants, et une satisfaction globale de 74% sur l'ensemble du Mois de la Qualité, nous pouvons féliciter nos amis francs-comtois !

**Le MFQ Haute-Normandie** a organisé le Mois de la Qualité et de la Performance avec 7 conférences et la remise du Prix Français de la Qualité et de la Performance Haute-Normandie. Avec 426 participants, le MFQ Haute-Normandie considère que le choix des conférences moins nombreuses et plus ciblées est plus efficace. Concernant le Prix Français Haute-Normandie, il faut noter que sur 12 participants, 9 ont reçu une distinction. Félicitations au lauréat : L'usine Renault de Cléon (76), département Assemblage Carters Boitiers.

En Limousin, la journée de "Pollusolutions" du 19 Octobre, organisée par Limousin Expansion en partenariat avec **le MFQ Limousin** a accueilli plus de 200 visiteurs sur la journée (visiteurs venus assister aux conférences ou rencontrer les entreprises présentes sur l'un des 25 stands).

La Matinale Agroalimentaire du 30 Novembre, grâce à des thèmes bien définis et à la pertinence des intervenants sélectionnés, a réuni près de 50 personnes autour du thème "le passage de L'HACCP à l'ISO 22000". Cette matinale est par ailleurs le point de

lancement d'un nouveau club : le Club Agroalimentaire.

En Midi-Pyrénées, 160 personnes ont participé au Mois de la Qualité, organisé en novembre par **le MFQ Midi-Pyrénées** en partenariat avec le Conseil Régional



Photo MFQ Midi-Pyrénées

Midi-Pyrénées et le Club Qualité INGRES. 8 manifestations ainsi que la remise des Prix Régionaux de la Qualité et des Bonnes Pratiques.

En Nord Pas de Calais, une demi-journée technique de formation à l'audit de la fonction métrologie sur le thème "Audit de la métrologie dans le cadre de certifications de systèmes de management" a eu lieu le 23 novembre dernier à Lille Grand Palais, organisée conjointement par **le MFQ Nord/Pas de Calais** et le Collège Français de Métrologie. 58 personnes étaient présentes.

En Rhône-Alpes, **le MQRA** a organisé 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.

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

SisQual 2006

Le MFQ Ile-de-France et la FAR ont tenu un stand à la 13<sup>ème</sup> édition du SISQUAL, les 14, 15 et 16 novembre. A noter, un grand nombre de contacts et un intérêt affirmé des visiteurs pour les rencontres organisées par le MFQ Ile-de-France.



# Le réseau des MFQ...

## ■ MFQ Alsace

**Président :** en recherche

**Contacts :**

Vice-présidents : André AUGNACS

MFQ Alsace Co CRCI

Bâtiment le Sébastopol - 3 Quai Kléber

BP 20003 - 67085 Strasbourg Cedex

Tél : 03 88 76 45 00 Fax : 03 89 76 45 01

c.levy@alsace.cci.fr

ou association@mfq-alsace.com

www.mfq-alsace.com

## ■ MFQ Aquitaine

**Présidente :** Brigitte BOUDIER-BOURY

**Contacts :**

Chargées de mission : Marine BOUYER,  
Lise HARRIBEY

Trésorier : Bernard LARQUIER

Domaine de Pelus - 2, av. de Pythagore

33700 Mérignac

Tél : 05 56 13 00 22 Fax : 05 56 34 10 89

aquitaine.mfq@wanadoo.fr

www.mfq-aquitaine.org

## ■ AQP Auvergne Qualité Performance

**Président :** Jean-Pierre GUILLOT

**Contacts :**

Déleguée Régionale : Chantal JEUX

Présidente délégation Puy-de-Dôme : Cindy  
LAROCHÉ

Président délégation Allier : Jacques BRUN

Délégation Haute-Loire : Audrey PEYRET

Délégation Cantal : Frédéric MARCHAL

Conseiller du Président : Jean MASLARD

5 à 15, rue Montarier - 3200 VICHY

Tél : 04 70 30 41 40 Fax : 04 70 30 41 99

mngorse@moulins-vichy.cci.fr

www.aqp-auvergne.fr

## ■ AQM Basse Normandie

**Président :** Jean-Luc ANDRIEUX

**Contacts :**

Déleguée Rég. Commercial : Yannick PICHON

Déleguée Administrative : Floriane  
DESMORTREUX

Immeuble AGORA - 1, pl. du 1<sup>er</sup> déc. 1945

14200 HEROUVILLE ST CLAIR

Tél : 02 31 95 00 11 Fax : 02 31 95 00 11

contact@aqm-bn.asso.fr

www.aqm-bn.asso.fr

## ■ MFQ Bourgogne

**Président :** Guy MUET

**Contact :**

Déleguée Régionale : Anne-Céline COURT

CRCI Bourgogne - Place des Nations Unies

BP 87009 - 21070 Dijon

Tél : 03 80 60 40 53 Fax : 03 80 60 40 21

mfq@bourgogne.cci.fr

www.mfqbourgogne.asso.fr

## ■ MFQ Bretagne

Association dissoute. Des rapprochements  
sont en cours pour redémarrer. Dans cette  
attente, pour toute demande concernant  
cette association, contacter la FAR/MFQ.

## ■ MFQ Centre

**Président(e) :** Association en cours de  
reconstitution, pas de président  
actuellement

Maison des Entreprises - 14, bd Roche

Platte - 45000 Orléans

centre@mfq.asso.fr

## ■ MFQ Champagne Ardenne

**Président :** Jean-Marcel LAMBINON,  
Président CRCI Champagne Ardennes

**Contacts :**

Déleguée Régionale : Jacques LAROCHÉ

Chargé de mission : Nicolas PICHARD

CRCI - 10, rue de Chastillon

BP 537 - 51011 Chalon en Champagne Cdx

Tél : 03 26 69 33 58 Fax : 03 26 69 33 69

laroche@champagne-ardenne.cci.fr

www.champagne-ardenne.cci.fr

## ■ MFQ Franche-Comté

**Président :** Christian CUYL

**Contacts :**

Déleguée Régionale : Gérard POINTELIN

Assistante administration, gestion et suivi  
adhérents : Evelyne DEBOIS

Chargée de mission QSE DD : Nicolas  
BREYTON

Chargée de communication : Isabelle POUPLOT

CRCI - Valparc - ZAC de Valentin

25043 Besançon Cedex

Tél : 03 81 47 42 11 Fax : 03 81 80 70 94

gpoinelin@franche-comte.cci.fr

www.mfq-fc.asso.fr

Sites satellites : www.moisdelaquilite.com  
et www.developpementdurable-fc.com

## ■ MFQ Haute-Normandie

**Président :** Stéphane BOUYEURE

**Contacts :**

Assistante : Murielle COLLET

Secrétaire : Eric LELEU

Trésorier Adjoint : Paul-Dominique CREPY

Trésorier : Patrice TRACA

Vice-président : Jean-Dominique WAGRET

26, rue Alfred Kastler - 76130 Mont St Aignan

Tél : 02 35 60 93 70 Fax : 02 35 19 55 01

haute-normandie@mfq.asso.fr

www.mfqhautenormandie.asso.fr

## ■ MFQ Ile de France

**Président :** Yvon PELLETER

**Contact :** Céline MEUNIER

39, Boulevard Victor Hugo - 92110 Clichy

Tél : 06 85 02 03 39 Fax : pas de fax

mfqidf@yahoo.fr - www.mfq.asso.fr

## ■ MFQ Languedoc Roussillon

**Président :** Jean-Marc DUBIEF

**Contacts :** Vice-Président : Irina VALARIE

Secrétaire Général : Pierre MONNIER

329, rue Léon Blum - La Coupole Sud

34000 Montpellier

Tél : 04 67 99 08 81 Fax : 04 99 52 24 01

contact@mfqlr.com - www.mfqlr.com

## ■ MFQ Limousin

**Présidente :** Jocelyne ORTOLAN

**Contact :**

Chargée de mission : Patrick MALEFOND

24, rue Atlantis - Immeuble Boréal

87069 Limoges

Tél : 05 55 38 28 76 Fax : 05 55 38 28 76

mfq.limousin@wanadoo.fr

mfq-limousin.com

## ■ Performance et Progrès Lorraine

Association en cours de reconstitution.  
Dans cette attente, pour toute demande  
concernant cette association, contacter la  
FAR/MFQ.

## ■ MFQ Midi-Pyrénées

**Présidente** : Co-présidence en 2007 :  
Sophie GRELIER (Présidente) Michel  
HUCKERT (co-président)

CRCI - 5, rue Dieudonné Costes  
BP 32 - 31701 Blagnac Cedex

Tél : 05 34 60 55 12 Fax : 05 62 74 20 20  
mfq.mp@cegetel.net - www.mfq-mipy.org

## ■ MFQ Nord pas de Calais

**Président** : Charles TONDEUR

**Contacts** :

Déléguée Rég. : Marie-José NICOLAÏDIS  
Assistante : Amandine GACHET

5, rue de la Clef - BP 234 - 59002 Lille Cdx

Tél : 03 20 63 79 86 Fax : 03 20 63 79 93  
contact@mfq5962.com - www.mfq5962.com

## ■ MFQ PACA

**Président** : Patrick MARCH

**Contacts** :

Secrétaire : Geneviève BOTTAZZI

Trésorier : Michel BURNOTTE

Président 06 : Gilles ALUNNI

Président 13 : Alain BOYARD

Président 83 : Paul-André FOUSSE

Président 84 : Marc BETINAS

1, rue de la Reine Elisabeth - 13001 Marseille

Tél : 04 42 23 12 75 Fax : 04 42 23 12 75

mfqpaca.asso@laposte.net

www.mfqpaca.com

## ■ MFQM Pays de la Loire

**Président** : Frédéric GRIMAUD

**Contacts** :

Vice-président en charge des liens avec la  
FAR : Daniel ALTADILL

Chargée de Développement : Françoise  
GERVOT

Assistante Administrative : Marie TABARY

6, Boulevard des Pâturiers  
44985 Sainte Luce sur Loire Cedex

Tél : 02 40 18 01 51 Fax : 02 40 18 01 52

mfq@mfq-pays-de-loire.com

www.mfq-pays-de-loire.com

## ■ MFQ Picardie

Association en cours de reconstitution.  
Dans cette attente, pour toute demande  
concernant cette association, contacter la  
FAR/MFQ.

## ■ CESAME LNE Qualité Poitou-Charentes

**Président** : Jean-Pierre MEUNIER

**Contacts** :

Directeur : Jean-Pierre VALLET

Chargé de mission : Vincent DEFAIX

Assistante : Danièle GASTON

Pôle Technologique - rue Raoul Follereau

BP 20976 - 86038 Poitiers Cedex

Tél : 05 49 44 76 44 Fax : 05 46 44 76 43

qualite-poitouch@wanadoo.fr

## ■ MQRA (Mouvement Qualité Rhône-Alpes)

**Président** : Bernard GERVY

**Contact** :

Secrétaire : Henri Burtin (Email :  
henri.burtin1@free.fr - Tél. 06 19 77 64 13 -  
08 73 61 74 43)

CCI Nord-Isère

Parc Technologique, 5 rue Condorcet

BP 108 - 38093 Villefontaine Cedex

Tél : 04 74 82 45 85 Fax : 04 74 31 44 01

contact@mra.fr - www.mra.fr

## ■ MFQ Martinique

**Contact** : Mme MARIMOUTOU

ADEME - Immeuble Foyal 2000

Place Lafcadio Hearn

Rue du Gouverneur Ponton - 3<sup>ème</sup> étage Est

97200 FORT DE FRANCE

## ■ FAR/MFQ (Fédération des MFQ)

**Président(e)** : Pierre GOSSET

president@mfq.asso.fr

06 30 88 96 40

**Contact(s)** :

Secrétaire : Jean-Pierre DELCASSO

secetaire@mfq.asso.fr

Trésorier : Guy MUET

tresorier@mfq.asso.fr

Vice-présidents : Yvon PELLETER

vp1@mfq.asso.fr

Christian CUYL

vp2@mfq.asso.fr

Délégué(e) fédéral : delfed@mfq.asso.fr

39, Boulevard Victor Hugo - 92110 Clichy

Tél : 01 41 27 04 97

www.mfq.asso.fr

**Le CA** se réunit 2 fois par an. Ses missions sont de :

- définir la politique générale, la stratégie, les objectifs annuels et le budget correspondant
- fixer les règles d'attribution ou de retrait de l'usage des marques dont la FAR est propriétaire et les faire respecter
- veiller à l'application des statuts de la FAR et en ratifier les évolutions éventuelles

Sont membres du CA : Daniel ALTADILL (Vice-président MFQ Pays de Loire), Christian CUYL (Président MFQ Franche-Comté), Jean-Pierre DELCASSO (Vice-Pdt MFQ Midi-Pyrénées), Bernard GERVY (Président MQRA), Pierre GOSSET (membre associé), Bernard LARQUIER (Trésorier MFQ Aquitaine), Jean MASLARD (Conseiller du Pdt AQP Auvergne), Guy MUET (Président MFQ Bourgogne), Yvon PELLETER (Président MFQ Ile-de-France), Charles TONDEUR (Président MFQ Nord Pas de Calais).

**Le Bureau**, qui se réunit tous les 2 mois, est l'organe exécutif de la FAR. Parmi ses fonctions :

- il met en œuvre la politique et les décisions du CA
- il représente la FAR et ses Associations aux niveaux Européen (EOQ et EFQM, associé au NPO : AFAQ AFNOR) et National (Pouvoirs Publics, CNQP, etc)
- il anime le CNQP
- il met en place les groupes de travail à même de conduire les manifestations nationales et les projets d'intérêt général
- il veille à l'organisation du PFQP

Sont membres du Bureau : Pierre GOSSET (Président) ; Christian CUYL (Vice Président) ; Yvon PELLETER (Vice-Président) ; Jean-Pierre DELCASSO (Vice-Pdt Secrétaire) ; Guy MUET (Trésorier) ; Bernard GERVY, Jean MASLARD, et Charles TONDEUR (membres)

**Le COMEX (Comité Exécutif relevant du Bureau)** a un rôle de soutien du Bureau. Force de réflexion et de proposition au Bureau, il n'est pas un organe décisionnel. Il se réunit une fois par mois.

Sont membres du COMEX : les membres du BUREAU + des experts bénévoles nommés par le Bureau, représentants des principaux groupes de travail de la FAR : Michel GALIPEAU (COPIIL - Comité de Pilotage de l'EFQM et Groupe de travail Evolution du Référentiel PFQ), Michel LAVIALE (Comité CNQP), Joël LE GALL (Groupe de travail IQM/DD), Philippe ROUSSEL (COFAR).

**Le COFAR (Comité d'appui à la FAR)**, sous l'autorité du COMEX, fournit un travail de fond, de réflexion en vue de propositions au COMEX. Il coordonne et anime les groupes de travail. Sont membres du COFAR les membres du COMEX non membres du Bureau (voir ci-dessus) ainsi que Nicolas BEAUPERE, Michel CAM, Jean-Claude EVRARD, Jacques GAUTRON, Pierre GOSSET et Frédéric JODIN.

La FAR/MFQ s'appuie sur **le CNQP (Comité National pour la Qualité et la Performance)** pour la mise en œuvre de sa mission principale qui est de promouvoir la qualité dans son acception la plus large et l'amélioration continue des performances de l'économie française.

Présidé et animé par la FAR/MFQ, le CNQP est composé sur une base tripartite : entreprises (grandes, PME, TPE) ; institutions choisies en fonction de leur expertise dans les domaines de la qualité, de l'environnement, de la sécurité et du DD ; pouvoirs publics et organismes intervenant sur l'économie (Medef, CCI, etc).

C'est un organe collégial d'échange d'expériences et de bonnes pratiques. Il est chargé également de contribuer à la recherche et au développement de nouvelles approches à même de répondre aux besoins des différents acteurs économiques.



# Agenda

## RENCONTRES et ACTUS FÉDÉRALES :

- **Février** : lancement du PFQP 2007
- **7 février** : réunions du COMEX et du Bureau de la FAR
- **8 février** : réunions du COPIL (avec AFNOR) puis CNQP
- **13 Mars** : Journée des ARs avec Présidents et Associés
- **14 mars** : réunions du COMEX et du Bureau de la FAR
- **22 et 23 mai** : 51<sup>ème</sup> Congrès de l'EOQ (European Organization for Quality) à Pragues
- **18 au 21 juin** : 13<sup>ème</sup> Congrès International de Métrologie à Lille
- **Juin** : A.G de la FAR
- **Novembre** : Les Carrefours de la Performance entreprises et services, 2<sup>ème</sup> édition.
- **23 novembre ou 3 décembre** : Cérémonie du PFQP



## EN RÉGION

### ■ MFQ Aquitaine

- **du 12 au 26 juin** : Quinzaine des Echanges 15 jours d'échanges interprofessionnels régionaux autour des thèmes QSE et DD
- **le 26 juin** : Colloque EFQM témoignage : conférence et ateliers sur l'EFQM, suivis de la cérémonie de remise des trophées du Prix Qualité Aquitaine 2007, basé sur le référentiel EFQM.
- **novembre** : Mois de la Qualité

### ■ AQM Basse Normandie

- **le 8 mars** : 2<sup>ème</sup> réunion du club Maintenance de sur le thème TPM et Tableaux de bord
- **le 31 janvier** : 2<sup>ème</sup> réunion du club Logistique

### ■ MFQ Franche-Comté

- **23 janvier** : "L'innovation au quotidien : une culture accessible aux TPE, PME"
- **30 janvier** : "Mise en œuvre des « 5 S »"
- **27 février** : "Pratique de l'audit interne : véritable outil de progrès"
- **20 mars** : "Innovation à l'Ecoute du Marché"
- **3 avril** : Manifestation dans le cadre de la «Semaine Développement Durable du MFQ-FC» du 2 au 6 avril
- **24 avril** : "Quels indicateurs incontournables pour votre démarche Qualité ?"
- **15 mai** : "TRIZ un outil au service de l'innovation technologique"
- **29 mai** : "Hiérarchisation de vos priorités : Méthodes, outils, et critères pour aller à l'essentiel"
- **19 juin** : "Quelques outils pour faciliter la créativité"
- **25 septembre** Conduite des entretiens individuels : Principes généraux et bonnes pratiques

### ■ MFQ Haute-Normandie

- **6 février** : "La Politique Qualité et le déploiement des objectifs" animée par AFAQ AFNOR

- **23 mars** : Conférence "La performance Globale" animée par AFAQ AFNOR
- **13, 14, 15, 20 et 21 février** : Sessions d'information pour les entreprises et entités sur l'Organisation du Prix Français de la Qualité 2007

### ■ MFQ Ile-de-France

- **22 février, 22 mars et 26 avril** : Petits-déjeuners "Prix Français de la Qualité et de la Performance"

### ■ MFQ Languedoc Roussillon

- **28 juin** : Remise des prix du PFQP régional (date limite de dépôt des dossiers le 28 février 2007)

### ■ MFQ Limousin

- **2 avril** : Conférence : "l'investissement dans l'humain, un levier pour la rentabilité et la pérennité de l'entreprise", dans le cadre de la semaine du développement durable. Manifestation destinée aux dirigeants, orientée sur l'axe social et sociétale du développement durable
- **1<sup>er</sup> février et 7 Avril** : Club Agroalimentaire (NOUVEAUTÉ) "différencier ISO 9001 et ISO 22000" et "L'évolution des analyses devient un outil d'évaluation"

### ■ MFQ Midi-Pyrénées

- **23 janvier** : "Maturité et robustesse des processus"
- **27 février** : "Maîtrise des risques et traçabilité"
- **27 mars** : "Le développement durable au sein des pôles de compétitivité"
- **24 avril** : "L'or bleu du XXI<sup>ème</sup> siècle" ou "L'eau, une ressource à préserver"
- **29 mai** : "Le SMQ vers un développement SMI"
- **26 juin** : "La qualité fournisseur"
- **Septembre** Forum des associations qualité midi Pyrénées
- **Octobre** : Table ronde sur innovation, R&D "Comment mesurer la qualité des activités créatives et inventives ?"
- **Novembre** : Mois de la Qualité et remise des prix régionaux qualité
- **Décembre** : "Une démarche de qualification des procédés, le NADCAP"

### ■ MFQ Nord pas de Calais

- **31 janvier** : Conférence débat sur le thème "Plus que jamais, nous avons besoin de qualité". Conférence organisée conjointement avec la CRCI de LILLE. Illustrée par les témoignages de candidats du PFQP, de représentants des Pôles de Compétitivité régionaux et de Michel ULGADE, Directeur d'EUSKALIT (fondation pour le développement de la Qualité, soutenue par le gouvernement Basque). A l'issue de ces présentations, remise des diplômes aux 7 finalistes du PRQP 2006.
- **du 18 au 21 juin 2007** : 13<sup>ème</sup> Congrès International de Métrologie organisé avec le Collège Français de Métrologie.

### ■ MFQM Pays de la Loire

- **Automne** : Séminaire itinérant d'une semaine dans la Silicon Valley sur le thème : "Innover pour continuer à réussir"
- **15 mai et 18 octobre** : 2 Dîners débat "Culture et gestion de l'erreur dans l'entreprise" et "Demain dans l'ouest, le climat méditerranéen"