

Échanges

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

2^{ème} trimestre 2007

N°6

La Performance par la Qualité : bras de levier pour nos entreprises.

SOMMAIRE

Le PFQP p. 2 et 3

Les Carrefours de la
Performance 2007 p. 4

Brèves p. 5

Infos nationales p. 6 et 7

- le référentiel du Prix
- les normes de management
- la Méthode FAR/DD

Actus régionales p. 8 à 11

- la Journée des Présidents
- le tour des ARs

Agenda p. 12



Conception, Rédaction :
MFQ Aquitaine

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

EDITO

Force nous est de constater que l'Economie Française a perdu des places dans la compétition mondiale et que le taux de croissance de notre pays est inférieur à la moyenne des pays de la zone Euro. Nos exportations ont baissé. Ce décrochage s'explique en partie par la parité élevée de l'Euro et aussi du fait du ralentissement de la production industrielle française, dont l'automobile (moins 7 %). Dans le même temps, l'Allemagne exportait cinq fois plus, sans baisser les prix mais en misant sur la Qualité et une meilleure adaptabilité des produits dont équipements aux besoins des clients.

Néanmoins, nos entreprises ont réagi rapidement : PSA, après Renault, met la Qualité en première place sur son plan à trois ans. La politique industrielle du gouvernement, avec les Pôles de Compétitivité, met en avant l'Innovation et soutient davantage les R&D. De plus le Ministre délégué à l'Industrie, vient de lancer une étude sur la "Situation de la Qualité dans les entreprises françaises". La FAR y est associée, avec le CNQP.

La Performance de l'organisme tient pour une grande part à la mobilisation des hommes qui la composent, à leur capacité à s'unir pour constituer des équipes qui veulent réussir leur projet et faire gagner leur entreprise. Assurer une croissance durable, développer un dynamisme collectif, améliorer sans cesse, tout cela requiert un bras de levier. La Qualité constitue le vecteur privilégié pour améliorer les performances de tout organisme public ou privé : administration, école, hôpital, usine... La mission de la FAR est d'actualité : promouvoir la Qualité. Dans ce sens, le thème retenu, à la cérémonie du PFQP, le 20 novembre

dernier, sous la présidence du Ministre, était "La Qualité, facteur clé de la Performance". Le thème de notre Journée des Présidents et membres des ARs, le 13 mars dernier, était "La Qualité en 2007, les MFQ à l'avant-garde des démarches".

Deux opérations sont désormais prioritaires pour les ARs :

- Les Carrefours de la Performance, auxquels les ARs, associées à leurs partenaires régionaux, vont activement participer sur un mois de novembre élargi. Placés sous le haut patronage du Ministre délégué à l'Industrie, ils sont un temps privilégié pour les rencontres, tous domaines confondus, les échanges d'expériences, les visites de sites, les conférences sur le management par la Qualité, l'environnement, la sécurité, incluant le Développement Durable et la Responsabilité Sociétale.

- Le PRQP (Prix régional de la Qualité et de la Performance) : il faut développer ce concours, dans chaque région. Le référentiel EFQM est aujourd'hui commun à tous les niveaux. Au plan national, la FAR organise le PFQP, auquel concourent les lauréats régionaux. La Cérémonie du 03 Décembre prochain (date à noter), présidée par le Ministre, constituera le point d'ordre des Carrefours 2007.

Pour assurer la compétitivité durable de l'organisme, la Qualité, en 2007, doit conjuguer "Qualité et Performance" et se donner pour objectif la Responsabilité Sociétale. Plus que jamais nous devons nous mobiliser, en priorité les dirigeants, pour améliorer la Performance de nos organismes par la Qualité.

"La Qualité notre valeur durable."

Pierre GOSSET
president@mfq.asso.fr

LE PRIX FRANÇAIS DE LA QUALITÉ

PFQP

ET DE LA PERFORMANCE

organisé par la FAR/MFQ



La cérémonie de remise du PFQP
2007 aura lieu

le 3 décembre 2007 à Paris

sous la Présidence du Ministre délégué
à l'Industrie.

Date limite de dépôt des candidatures :
le 18 juin

Formation des évaluateurs nationaux :
29 et 30 mai à Paris

Résumé de l'intervention de Monsieur Yann VINCENT, Directeur Qualité de Renault, lors de la journée du Prix Français de la Qualité et de la Performance le 20 Novembre 2006.

Dans le contexte que nous connaissons de mondialisation de l'économie, l'un des enjeux majeurs des entreprises industrielles françaises est d'être capable de fournir des produits de qualité et d'innover sans cesse. Il en va de leur pérennité, notamment en Europe occidentale.

Monsieur Yann Vincent a articulé son exposé autour de trois axes : Qu'est-ce que la qualité pour Renault ? Comment s'intègre-t-elle dans la stratégie du

Groupe ? Où en est Renault aujourd'hui ?

Qu'est-ce que la qualité pour Renault ?

Il y a quelques années on ne parlait que de qualité des produits sans y associer la satisfaction des attentes des clients. C'est précisément sur la réponse aux attentes particulières du client, de sa perception jusqu'à l'usage qu'il va faire du produit qu'il convient désormais de se concentrer. Ainsi, la dimension de la qualité ne concerne plus seulement les ingénieurs qui conçoivent les produits, mais devient un enjeu qui intègre notamment l'ensemble de la chaîne du service.

Comment s'intègre-t-elle dans la stratégie du Groupe ?

Le Groupe Renault a adopté en février 2006, un contrat sur 3 ans (Contrat 2009) qui comprend 3 niveaux d'engagements :

- L'engagement sur la qualité du véhicule qui remplacera la Laguna : être dans les trois premiers de son segment.

- L'engagement sur une marge opérationnelle de plus de 6 % en 2009.

- L'engagement d'atteindre un volume de vente de 3.300.000 véhicules (soit 800.000 de plus).

Le Président directeur général du groupe Renault-Nissan, Monsieur Carlos Ghosn, s'est engagé, quoiqu'il arrive, à tenir ces engagements. Renault n'atteindra pas ces objectifs sans produire des produits de qualité sans faille et faire en sorte que la future Laguna figure dans le TOP 3 parmi ses concurrents et sans se développer sur des marchés où il n'est pas présent.

Où en est-on aujourd'hui et comment allons-nous y parvenir ?

Lors du lancement de la Laguna 2 en 2002,

Renault a traversé une crise qualité sérieuse. Crise qui a d'abord nécessité un plan de redressement drastique en 2003. Ce plan a abouti au plan d'Excellence Renault en 2005, centré sur les systèmes. Sa vocation : ne jamais plus connaître les travers du passé, dont l'entreprise subit encore les effets au niveau du coût en garantie et de l'image.

Aujourd'hui, le redressement est clairement en marche : Renault dispose déjà de véhicules qui figurent dans le TOP 3 en terme de qualité : Clio 3 par exemple, élue "voiture de l'année", qui a été excellente dès son lancement et qui constitue un

benchmark pour la future Laguna. En terme de service il reste encore beaucoup à faire, notamment sur la réduction de la dispersion, ce qui suppose un travail gigantesque sur le réseau. En termes de résultats le niveau des plaintes en garantie a été divisé par 2 entre 2002 et 2005. En revanche le nombre de rappels de véhicules (les opérations techniques spécialisées ou OTS) n'a pas diminué ce qui est la traduction d'une exigence supérieure du consommateur qui ne cesse de croître et qu'il faut prendre en compte. Le classement 2006 par modèle de l'ADAC en Allemagne est encourageant mais laisse

place à l'amélioration. Les professionnels de la presse spécialisée comme Que Choisir et Auto Plus constatent d'ailleurs nos progrès.

La qualité fait donc gagner, et il n'y a pas de meilleur exemple que la Formule 1 : si Renault a remporté le Championnat du monde en 2006, c'est non seulement parce que l'on avait un excellent pilote mais aussi une voiture fiable qui a terminé 90% des courses.

Nicolas BEAUPERE

Résumé de l'intervention de Monsieur Lionel BELLENGER, Maître de conférence à HEC, lors de la journée du PFQP le 20 Novembre 2006.

Auteur de nombreux ouvrages sur le Management, dont le dernier en date "Les secrets des vrais pros" paru aux éditions ESF en 2006, Lionel Bellenger a abordé le thème de "La Dimension humaine de la Performance". En voici quelques extraits, un résumé plus complet étant disponible auprès de la FAR MFQ ou du MFQ Aquitaine.

Il y a toujours de "l'humain" dans toute performance dans tous les processus techniques ou technologiques ou services réussis. Il n'y a jamais d'excellence sans un beau travail d'équipe et sans des comportements humains individuels irréprochables. En réalité, la performance c'est cette somme de toute une alchimie des comportements humains, difficiles à identifier et à analyser.

Dans cette identification de la performance, il existe 7 conditions communes développées par Lionel Bellenger :

1. La première des conditions est qu'il n'y a pas de performance sans une forte détermination ou une **qualité d'engagement**. Cet engagement s'affiche selon 3 critères : L'OBJECTIF, LA PRIORITE et LA CONVICTION. Il y a donc une vraie culture de l'exigence par le management pour faire de la Qualité.

2. La seconde condition nécessaire à la performance est la qualité d'**écoute**. Ecoute client certes, mais aussi accessibilité, disponibilité, approfondissement, chercher à entendre, à voir, à comprendre les

attentes de l'autre avant de convaincre.

3. Troisième condition, c'est le sens de l'**organisation**. Il faudrait arrêter dans notre modèle culturel, d'opposer les dominantes cerveau gauche, méthodiques, aux dominantes intuitives, cerveau droit, pour comprendre que la recherche de la performance a besoin des deux ; c'est à dire, qu'à la fois, il y a un besoin d'esprit de rigueur et de méthode mais également une capacité mentale puissance d'improvisation, d'innovation, d'intuition, qui font en général des grands exploits. La performance humaine repose sur le cerveau total capable de rééquilibrer la méthode et l'intuition. Aller toujours dans le même sens, et avec la même méthode, c'est aller à l'échec.

4. La quatrième condition repose sur l'esprit de **combativité** présente : les lauréats et les entreprises qui gagnent ont cette combativité qu'ils font partager ; ils ont de la ténacité, de la persévérance, de la pugnacité qui est le goût de l'effort mais sans agressivité. On ne gagne pas sans un dépassement personnel d'énergie. Le vrai travail au quotidien du chef d'entreprise c'est de redonner le "punch", l'envie.

5. Le cinquième critère est le sens de la **remise en cause** bien compris. Ce n'est pas de l'introspection, c'est trois choses en matière de qualité : oser faire un état des lieux, passer au stade des enseignements à tirer, décider de changements et ne pas seulement les constater. Le terme "se remettre en cause" est un piège tendu ; Le terme juste est "remettre en cause quelque chose". Dans la démarche Qualité et la recherche de la performance ou d'amélioration, il y a clairement désigné une chose à remettre en cause et à exercer les trois points évoqués. Lionel Bellenger

ajoute qu'être Manager c'est être aussi déstabilisateur car l'habitude tue, la routine est dangereuse, la remise en cause doit se faire. La résistance au changement s'apparente au développement du concept d'expérimentation.

6. La sixième condition est la notion de **consistance** personnelle : il n'y a pas de qualité sans une discipline personnelle. Ici consistance signifie fiabilité, qui est le point de départ d'une vraie démarche de Qualité. C'est aussi savoir dire NON ou tenir sa promesse.

7. Enfin, la septième condition qui orchestre le tout, c'est le souci constant de **cohésion** : c'est l'esprit d'équipe, le partage d'expérience, l'efficacité collective qui ne va pas sans règles du jeu, sans transparence nécessaire, sans valorisation des individus, sans une énorme exigence pour le management. Cela se paie par la grande satisfaction car, dans la qualité de la performance, dans la réussite collective, la meilleure des choses qui peut arriver, ce n'est pas seulement de réussir soi-même mais c'est de faire réussir les autres et le sacrifice, à ce prix là, en vaut la peine. C'est la dimension humaine avec sa force et sa fragilité.

En conclusion, puisque c'était un jour de remise de prix à des lauréats, Lionel Bellenger a terminé son exposé sur la phrase suivante : "Il n'y a pas de réussite facile ; je crois, qu'en France, quand des gens montent sur scène, on a tendance à ne pas être à l'aise, à rougir quand on a gagné quelque chose. Soyez à l'aise, soyez heureux et méritez votre succès. Il n'y a pas de réussite facile mais il n'y a pas non plus d'échec définitif".



Les Carrefours de la Performance

2007

Le Comité National pour la Qualité et la Performance (CNQP), institué en 2005 à l'initiative du Ministère de l'Industrie et animé par la Fédération des Associations Régionales du Mouvement Français pour la Qualité (FAR / MFQ) a pour mission principale de concourir à l'amélioration continue de la performance de l'économie française.

A cet effet, il a pris l'initiative de créer en 2006 les Carrefours de la Performance.

Les Carrefours, continuateurs du Mois Français de la Qualité lancé en 1995, ont permis de rassembler sous une bannière fédératrice commune des dizaines de manifestations organisées par des acteurs publics et privés, unis par le même souci de porter haut et fort le message de la qualité dans son acceptation la plus large.

Devant le succès des Carrefours 2006, le CNQP a décidé de reproduire l'évènement d'octobre à décembre 2007, espérant lui donner un rayonnement plus important encore.

Sont invités à s'y associer :

- les organisateurs de colloques, salons, rencontres, remises de prix, etc... centrés sur le progrès et la recherche de la performance
- les institutions qui sans être organisateurs de manifestations, souhaitent apporter leur soutien aux Carrefours.

A cet effet, une charte de participation a été établie.

C'est en unissant les efforts du plus grand nombre que notre pays pourra tenir son rang dans le contexte de la mondialisation.

Pierre GOSSET
Président du CNQP
Président de la FAR/MFQ



www.carrefours-performance.org



Retrouvez dans le prochain numéro la liste des associations régionales MFQ et des autres partenaires qui seront acteurs de ces Carrefours de la Performance 2007.

Le CNQP

Le CNQP est composé sur une base tri-partite : des entreprises ; des représentants des pouvoirs publics et des institutions représentatives. Ses membres sont les suivants : ACFCI, ACIES, ADEME, AFNOR, Air France, AQM Conseil, AREVA, Béa Métrologie, Direction Générale des Entreprises, Direction Générale de la Modernisation de l'Etat, EDF, Fédération des Associations Régionales du MFQ, France Qualité Publique, Groupe La Poste, IMDR, IRDQ, MEDEF, NEXTER, ORSE.

brèves

Création du Groupe communication à la FAR

Au cours de la Journée des Présidents du 20 mars dernier, nous avons annoncé la mise en place d'un groupe de réflexion sur la communication. La première réunion de ce groupe aura lieu le 6 juin à 10H00 à Paris Bercy.

Ce groupe est composé de Michel Cam (FAR, animateur du groupe), Jean-Claude Evrard (FAR), Michel Galipeau (FAR), Lise Harribey (MFQ Aquitaine), Gérard Pointelin (MFQ Franche-Comté), Charles Tondeur (MFQ Nord Pas de Calais).

Contact : michelcam@orange.fr

Nouveau Groupe de travail au MFQM Pays de la Loire : le « Club EFQM »

Animé par Thierry Cureau (AFAQ-AFNOR), ce Club pour sa réunion de lancement, a remporté un vif succès. En effet, une trentaine de sociétés ont participé à cette rencontre.

Le principe de ce Club est de « décortiquer », à chaque rencontre, un des critères du modèle et de partager les pratiques de management des membres du Club.

La prochaine réunion du groupe de travail se déroulera le 4 juin.

Le premier forum de discussion au MFQ Franche-Comté

Le MFQ Franche-Comté a mis en place son premier forum de discussion, avec comme premier thème pour cette semaine du Développement Durable 2007: le Développement Durable en entreprise et au quotidien. Le forum permettra aussi d'avoir un retour sur nos prestations et des discussions sur les besoins et attentes des membres... N'hésitez pas à venir vous inscrire et à en parler autour de vous ! Vous pourrez participer aux débats existants, créer de nouvelles discussions... Ce moyen de communication pourrait également être utilisé très facilement pour échanger entre toutes les régions.

Nouvelle adresse du MFQ Limousin

Parc d'activités Magré-Romanet
9 rue Jean-Baptiste Say
87000 LIMOGES

Les coordonnées téléphoniques, fax et mail restent inchangées.

Nouvelle Présidente au MFQ Aquitaine

Mme BOUDIER-BOURY Brigitte remplace M. LARQUIER Bernard à la présidence du MFQ Aquitaine. M. Larquier occupe désormais la fonction de trésorier.

Nouveau président au Mouvement Français Qualité & Management Pays de la Loire

Comme annoncé lors de l'Assemblée Générale de juin 2006, le mandat de président de Frédéric Grimaud est arrivé à son terme en janvier 2007.

Le Conseil d'Administration réuni le 8 février dernier, a désigné à l'unanimité Daniel Altadill pour le remplacer à la tête du MFQM.

Daniel Altadill, est Directeur Opérationnel Qualité Sécurité Environnement pour le Groupe Initial Services Textiles.

Il était déjà membre du Bureau du MFQM en tant que Vice-président.

Frédéric Grimaud reste membre du Bureau et devient Vice-président.

ERRATUM

Plusieurs erreurs se sont glissées dans la version électronique du n°5 d'Echanges diffusée le 24 janvier. Voici les bonnes informations :

Adresse du MFQ Alsace :

CO CRCI - Bâtiment Le Sébastopol - 3, Quai Kléber - BP 20003 - 67085 Strasbourg Cedex

AQP Auvergne :

Présidente délégation Puy-de-Dôme : Cindy LAROCHE

MFQM Pays de la Loire :

Nom : MFQM et non MFQ

Contacts :

Chargée de Développement : Françoise GERVOT

Assistante Administrative : Marie TABARY

Référentiel du Prix Français et Guides de Compréhension : la mise à jour est terminée

Le groupe, piloté par Michel Galipeau, qui avait entrepris il y a bientôt deux ans la mise à jour du référentiel du Prix Français et des « guides de compréhension » vient de terminer son travail.

Il a rédigé un nouveau référentiel, strictement identique au référentiel EFQM, et agréé par cet organisme. Il a également rédigé quatre « guides de compréhension », destinés :

- aux PME/PMI, filiales et établissements, et Services Publics marchands
- aux Administrations et Services

Publics non marchands

- aux établissements d'enseignement
- aux établissements de santé.

Il y a évidemment cohérence totale entre le référentiel et ces 4 guides de compréhension.

Ces documents sont ceux qui doivent être utilisés par les candidats aux Prix Français Qualité et Performance (PFQP) national.

Il est fortement recommandé aux Régions de le conseiller également aux candidats aux Prix Régionaux de la Qualité.

Une dotation de ces documents aux Associations Régionales est en cours. Par ailleurs, ils peuvent être consultés

sur le site Internet de la FAR/MFQ, et quelques exemplaires papier resteront disponibles au secrétariat de la FAR



Michel GALIPEAU
michel.galipeau@net.novis.pt

Dernières nouvelles des "Normes de management"



Trois grands domaines occupent principalement ISO et AFNOR : la gestion des compétences, celle des risques et surtout le management général dominé par les thèmes Développement Durable et Responsabilité Sociétale d'une part, la révision 9000/14000 d'autre part.

Les ressources et les forces déployées pour élaborer l'ISO 26 000 (lignes directrices pour la responsabilité sociétale) sont considérables et paraissent efficaces. Elles mobilisent plus de 70 pays. La dernière réunion

plénière à SIDNEY fut probablement le tournant majeur qui va permettre de publier ce « guide » en 2009. Du fait de son champ global et de sa vision système, il sera évidemment « directeur » pour pratiquement tous les futurs textes normatifs de management. Le WD3 (« brouillon n° 3 ») qui nous sera remis en Octobre devrait permettre d'identifier les lignes de force de ce document majeur. J'en ferai alors une synthèse à votre attention.

L'amendement de la 9001, les révisions 9004 et 14001 à l'horizon 2009 sont ou vont être tributaires des choix d'orientation de l'ISO 26 000. Pour l'instant, les experts font semblant de ne pas s'en préoccuper. On en saura plus en 2008.

A noter enfin la démarche entreprise par AFNOR pour accroître la lisibilité et la cohérence des textes normatifs managériaux. En particulier pour inciter les dirigeants à y détecter des « bonnes pratiques ».

Pour les dirigeants, une brochure et une présentation animée sur le web devraient faciliter l'accès aux bonnes pratiques initiales les plus efficaces et leur compréhension.

Une première présentation de l'outil web sera faite devant les membres du CNQP. La conjugaison des deux outils devrait être à disposition avant les vacances.

Joël LE GALL
joellegall@noos.fr

L'année 2007 a démarré sur les chapeaux de roues ! De nombreux événements ont été organisés par les associations régionales : conférences, remises de Prix, groupes de travail... Tout était réuni pour servir la performance de nos entreprises. Voici retracés les principaux faits marquants de ce début d'année.

LA JOURNÉE DES PRÉSIDENTS du 13 mars 2007

Au cours de la Journée des Présidents, à laquelle 15 régions sur les 17 étaient représentées, trois sujets étaient à l'ordre du jour :

❶ Les Carrefours de la Performance.

Ils ont été lancés en mai 2006 à l'initiative des associations régionales et ont revêtu plusieurs aspects : le Mois de la Qualité, les Carrefours de l'innovation et de la performance, les Rendez-vous de la performance, etc... Il s'agit là de véritables actions de communication qui ont pour objet de mettre en exergue toutes les actions Qualité organisées en France sur une

période de plusieurs semaines.

Le succès des Carrefours 2006 est une bonne rampe de lancement pour développer les Carrefours 2007.

❷ Le Développement Durable : l'outil FAR/DD

Malgré les incertitudes de début 2006, le bilan de l'année écoulée s'est révélé très positif. L'outil FAR/DD est le plus utilisé au sein des associations régionales. Un travail réalisé avec le lycée de Flers a permis de décliner le questionnaire FAR/DD pour la filière enseignement. En 2006, cinq actions collectives régionales ont été lancées. Pour 2007, les prévisions sont difficiles, par manque d'information, alors que des budgets sont à la disposition de plusieurs DIRE dans les régions pour développer des actions dans le domaine du Développement Durable et que l'outil FAR/DD n'a pas de concurrent national notable.

❸ Le Prix Français de la Qualité et de la Performance (PFQP).

En 2007, nous espérons :

- Plus de candidats en provenance de plus de régions.
- Une meilleure communication
- Etudier la possibilité de discerner des récompenses aux nominés non lauréats.
- Renforcer l'équipe du Prix et trouver un Président parmi les dirigeants des grandes entreprises

ou industries françaises.

Après un tour de table qui a permis à tous de faire connaissance, chacun a pu s'exprimer sur les actions engagées dans sa région.

Parmi ces actions, il ressort qu'il y a un intérêt pour de nombreuses régions à développer les Audits Croisés Internes qui sont source de progrès, d'innovations et d'améliorations des compétences. Ils sont appelés à se développer de plus en plus et nous nous en ferons l'écho dans les prochains numéros d'Echanges.

Etre à l'écoute, communiquer, échanger, répondre aux besoins des entreprises, former, sensibiliser... sont des mots qui ont été prononcés de nombreuses fois par les participants. Concernant plus précisément les besoins en communication, une réflexion va être menée par un groupe de travail, à laquelle seront associés les Présidents de régions. En s'appuyant sur l'existant, ce groupe de réflexion fera des propositions pour améliorer la communication.

Cette journée, dense en informations et échanges, s'est terminée dans la convivialité autour d'un repas de Qualité.

Michel CAM
michelcam@orange.fr



Les Tutoriales des Auditeurs Internes Croisés les 29 et 30 mars

Le MFQ Franche-Comté organise et anime un certain nombre de manifestations dont le Club des Auditeurs Internes Croisés. Celui-ci, créé fin 2005, compte déjà 75 participants représentant une cinquantaine d'entreprises.

Les 29 et 30 mars derniers, 50 membres de ce Club se sont réunis pour participer à la première édition des Tutoriales des Auditeurs Croisés sous la coordination de Serge GUILLEMIN (Directeur Qualité à la Ville de Besançon et pilote du club), Yvon MOUGIN (consultant) et Sylvie VERMOT (Responsable qualité du Grand Besançon). L'objectif était de profiter de deux années d'expériences et du croisement des compétences de chacun pour finaliser une nouvelle approche de l'audit afin d'en faire un véritable outil de progrès adaptable à la diversité des entreprises et organisations Franc-Comtoises. Cet évènement exceptionnel a fait l'unanimité ! Tous ont apprécié sa très bonne organisation et animation. Convivialité et bonne humeur étaient au rendez-vous.

Déroulement de la première journée : Une conférence sur « les nouvelles pratiques d'audits de management » animée par Yvon MOUGIN et Serge GUILLEMIN relatait la simplification du processus d'audit. Le référentiel a été, ensuite, analysé et amélioré par les membres du Club répartis en 6 groupes de travail. Une



Séance de créativité

séance de créativité s'est déroulée en fin de journée afin de définir les intérêts de chacun des membres à participer au Club AIC. Cette séance de créativité s'est prolongée par un brainstorming en vue d'apporter un choix de plus de soixante appellations de la méthode QSEDD. Le Comité de Pilotage du Club fera un dépôt de marque de ce nouvel outil.

Déroulement de la deuxième journée : Les membres du Club ont procédé aux audits croisés au bénéfice de six entreprises réelles afin d'apporter des pistes de progrès au problème des patrons de chaque équipe. Une vente aux enchères des solutions s'est ensuite déroulée afin de mesurer la valeur ajoutée des audits de progrès. Les patrons ont acheté aux auditeurs les pistes d'amélioration qui présentaient un intérêt pour leur entreprise. Cette mise en situation était à la fois ludique et concrète du fait des cas réels traités.



Les Tutoriales

Puis, les membres du Club ont vécu leur traditionnel « marché de l'audit » où après une formulation des besoins des entreprises, les auditeurs constituent des équipes d'audit. A ce jour, 135 audits sont planifiés. Une remise des trophées, œuvres originales créées pour l'occasion par Sylvie VERMOT, a eu lieu afin de récompenser les équipes et les auditeurs les plus performants.

Témoignage de Jérôme GARCIA, société UND

Une pratique d'audits internes croisés

UND est une société de décolletage qui compte un effectif de 70 personnes. Nous participons au club des audits croisés dont le principe consiste en un échange d'auditeurs entre divers organismes adhérents au MFQ. Cette approche montre plusieurs avantages par rapport à l'audit interne habituel : elle réduit la monotonie des audits qui se font en terrain connu avec des audités connus ; Elle permet de découvrir de nouvelles organisations et de nouvelles méthodes de travail ; Elle permet de conserver l'œil neuf du candide qui pose des questions innocentes et pertinentes ; Et enfin elle permet aux petites structures de rester conformes aux normes ISO qui recommandent aux auditeurs de ne pas auditer leur propre « entité ».

Un échange d'auditeurs permet d'avoir les avantages cumulés des audits internes et des audits externes. Cependant, de telles pratiques ne peuvent se faire sans une structure d'animation. En Franche Comté, le club fonctionne plutôt bien avec une cinquantaine d'entreprises participantes. Une des particularités qui font la richesse de ce club et à mon sens qui lui donne une vivacité particulière est le mélange des genres. En effet, contrairement à de nombreuses autres organisations de ce genre, toutes les catégories d'organisation sont représentées et échangent leurs auditeurs. On y retrouve des entreprises privées et des entreprises publiques comme des services de l'état ou des collectivités territoriales. Il y a des petites entreprises ou des plus grosses comme France Télécom, PSA ou ALSTOM. Il y a des organismes sans culture qualité et d'autres qui ont des systèmes de management intégrés évolués QSEDD (Qualité, Sécurité, Environnement et Développement durable). Ce croisement de cultures et d'organisation donne à ce club une richesse extraordinaire. Imaginez un auditeur d'une petite entreprise qui audite le Conseil Général du département voisin. Il y découvre des préoccupations et des façons de fonctionner différentes. Imaginez aussi l'inverse. A l'issue de chaque audit, tous les participants rentrent dans leurs propres organisations avec des idées nouvelles et parfois aussi avec un peu moins de préjugés sur les modes de travail des autres.



La remise des trophées du concours régional du Développement Durable le 15 mars

Dans le cadre du 4ème Concours Régional du Développement Durable et des Bonnes Pratiques, notre Remise des Trophées s'est déroulée le 15 mars dernier, dans les locaux de l'aéroport de Clermont-Ferrand-Aulnat.

4 prix ont été attribués :

- 1 prix Développement Durable à l'entreprise COLAS pour ses "bons gestes au quotidien en faveur de l'environnement"
- 1 prix Grandes entreprises à EDF Gaz de France Distribution (site de MOULINS) pour "rendre opératoire le document unique au quotidien sur le terrain"
- 1 prix PME-PMI à UCAL (Union des Coopératives Agricoles de l'Allier)

pour "LE JEU - accueillant les nouveaux embauchés"

- 1 prix "coup de cœur du jury" à la MACIF pour son dispositif d'accueil des sourds et malentendants

Les bonnes Pratiques DD sont les suivantes :

- Suivi de la GRH : Commission du Personnel (GRETA de Moulins)
- Procédé spécial de réparation et de rénovation de chaussée par un recyclage sur place (COLAS à Montluçon)
- Changement de modes d'énergie (COLAS à Montluçon)
- Aider les agents à maîtriser l'énergie utilisée, dans le cadre de leur activité professionnelle quotidienne (principalement dans les bureaux et

avec les outils informatiques

- (EDF Moulins), Récupération énergie (PSA à Dompierre Sur Besbre)



Yvon MOUGIN (CAP Entreprise, à BESANCON), Consultant, Formateur, Responsable d'Audit à l'AFAQ, qui a parlé de la mesure de l'efficacité. Ce thème choisi a beaucoup retenu l'attention de l'assemblée (environ 75 personnes).



Les entreprises participantes au concours des Bonnes Pratiques



Qualité, Innovation et Pôles de compétitivité : les leviers de la Performance le 31 janvier

Le 31 janvier dernier, le Mouvement Français pour la Qualité et la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie de Lille ont organisé ensemble cette table ronde, intitulée "Qualité, Innovation et Pôles de compétitivité : les leviers de la Performance".

Les intervenants ont souligné dans un premier temps que la Qualité s'impose comme une évidence : le client attend un produit et un service de Qualité au meilleur coût.

Pour faire face à une concurrence très vive, il est indispensable de manager réellement l'entreprise dans cet esprit.



Les représentants des pôles de compétitivité ont complété cette intervention en précisant que c'est le socle indispensable pour engager des réflexions sur l'innovation. En effet, pour se démarquer, l'entreprise doit proposer sans cesse de nouvelles prestations.

Lors d'une intervention précédente, Monsieur MUNOA, (Délégué du Président Gouvernement Basque pour les relations extérieures) exposait que « Si l'on pouvait comparer l'économie du Pays Basque avec l'économie des Etats que composent l'Union Européenne, notre région se situait en 3ème position en ce qui concerne le PIB par habitant en 2006 ».

Monsieur UGALDE, directeur d'EUSKALIT (fondation pour le développement de la Qualité, soutenue par le gouvernement

Basque), nous a dévoilé le secret de cette réussite économique : encourager et soutenir toutes les démarches de Qualité Totale dans tous les secteurs économiques et services publics.

Remise des diplômes aux 7 finalistes du Prix Régional de la Qualité et de la Performance 2007*.

A l'issue de la table ronde du 31 janvier, le Mouvement Français pour la Qualité a remis les diplômes des finalistes du Prix Régional de la Qualité et de la Performance 2006. Ce prix récompense la performance des entreprises, les meilleures pratiques et démarches Qualité.

Les finalistes

Imprimerie Caloone, Energy Plast, Feutrie, JML Communication visuelle, Qualios, Tanis, Habitat du Nord

Développement durable : bluff ou nécessité ? le 30 janvier

Pour cette manifestation présidée par Mme Marie-José ROIG, Maire d'Avignon et ancien ministre, le MFQ Vaucluse a enregistré cent soixante dix participants dont beaucoup de responsables d'entreprises, ce qui témoigne de l'intérêt croissant des milieux économiques pour le sujet.

Grâce à l'ensemble des intervenants nous avons pu donner une vision entrepreneuriale du développement durable à la fois crédible et sympathique.

Face à la salle nous avons réuni un panel de six personnalités engagées sur le sujet. Marc BETINAS secrétaire du MFQ 84 animait les débats.

Le "fil rouge" de la réunion a permis d'enchaîner les idées que nous souhaitions promouvoir :

- l'exposé du LERM a montré

clairement comment une entreprise performante contribue au développement durable du territoire où elle est installée.

- l'intervention de Mme ROIG a illustré comment l'engagement d'une communauté de communes en faveur d'une haute qualité de vie contribue à la performance des entreprises. Ses exemples sur le PDU et le pôle de compétitivité étaient tout à fait bien vus.

- Joseph PEREZ de la CCI nous a donné son point de vue de banquier : après la qualité pour le client et la sécurité pour le personnel, la grande firme doit s'occuper de sa "sphère d'influence sociétale" ; en étant sûre que ses clients y seront de plus en plus sensibles

- enfin l'intervention d'ASF est venue illustrer ce qu'était un PADD. Elle a

aussi montré qu'une grosse entreprise pouvait avoir un rôle de catalyseur entre les acteurs locaux du développement.

Après la réunion les participants se sont retrouvés autour d'un cocktail qui ne nous a d'ailleurs rien coûté puisque l'ensemble de la manifestation a été sponsorisée par une banque, le CIC.

Ajoutons que notre association a recueilli les coordonnées d'une trentaine d'entreprises intéressées par les activités du MFQ ce qui va nous permettre de développer notre présence en Vaucluse." ; un bilan donc très positif.



Remise du Prix Régional de la Qualité bis chez M.L.A. (Maintenance Logistique Automatismes) en novembre 2006

L'engagement d'une société pour concourir au Prix Régional de la Qualité est un projet collectif et pas seulement une « lubie de parton de PME-PMI »... C'est dans ce sens que le dirigeant de MLA, monsieur Michel LARREGAIN et Christelle SINIGAGLIA, son Assistante de Direction et Responsable Qualité, lauréats du PRQ 2006 ont souhaité offrir à leurs 20 employés une remise « bis » du prix, in situ.

Ceci nous a donc permis de découvrir cette belle implantation dans la campagne toulousaine et surtout de mesurer à nouveau combien ce prix représentait pour chacun des employés de la société. Pour cette cérémonie en toute simplicité, la plupart des membres du Conseil d'Administration du MFQ Midi-Pyrénées, dont Michel Huckert Président 2005-2006 et Sophie

GRELIER Présidente 2006-2007 avaient souhaité se rendre sur les lieux.



Cérémonie de remise des Prix au Conseil Régional de Midi-Pyrénées en novembre 2006. De gauche à droite : Michel HUCKERT, Michel LARREGAIN, Christelle SINIGAGLIA, Bernard RAYNAUD, Vice-Président du Conseil Régional Midi-Pyrénées et Jean-Pierre DELCASSO, secrétaire de la FAR-MFQ et membre du Conseil d'Administration du MFQ Midi-Pyrénées.

Comme chacun sait, le PRQ est souvent le début d'une longue histoire avec les prix qualités, notamment le Prix National de la Qualité et de la



De gauche à droite : Michel HUCKERT, président MFQ Midi-Pyrénées 2005-2006 et Michel LARREGAIN, Directeur de M.L.A.

Performance. Le MFQ Midi Pyrénées doit maintenant convaincre MLA de se présenter à ce dernier Prix, car nous sommes convaincus que ce candidat a toutes ses chances dans ce nouveau challenge. La cérémonie s'est clôturée par un RDV sportif dont la saine compétitivité était le maître mot puisque MLA offrait à ses employés une soirée karting. Ceci laisse donc présager de l'esprit de cette société où tous les moyens sont bons pour créer de l'émulation.

L'agenda du trimestre

FAR

23 mai	COMEX le matin, Bureau l'AM
6 juin	Groupe communication
19 juin	COMEX l'AM
20 juin	Bureau le matin et CA l'AM

MFQ Alsace

24 et 25 mai	Formation à l'audit croisé
--------------	----------------------------

MFQ Aquitaine

7 juin	Journée d'Approfondissement Ecoute Clients
12 au 26 juin	Quinzaine des Echanges
26 juin	Colloque EFQM + remise du PQA 2007

AQP Auvergne

Délégation Allier

24 Mai	Dîner-débat entre les adhérents
4 Juin	Directives ATEX
11 Juin	L'environnement, facteur de développement économique : Eco-conception et Eco-label
14-juin	ASSEMBLEE GENERALE

Délégation Puy de Dome

12 juin	Maîtrise des fournisseurs et des sous-traitants
12 juillet	Diagnostic Dév. Durable

AQM Basse-Normandie

15 mai	Maîtrise des risques au sein des processus
29 mai	Démarche Facteurs Humains
7 juin	Le Développement Durable, c'est optimiser ses consommations pour plus d'efficience
20 juin	Fondamentaux sécurité et VHS (Visites Hiérarchiques de Sécurité)

MFQ Bourgogne

22 mai	Suivi de la satisfaction clients
5 juin	Petit Déjeuner : Eco-conception
19 juin	Conférence : ILO OSH 2001
17 juillet	Petit Déjeuner : méthode d'évaluation des fournisseurs

MFQ Franche Comté

29 mai	Hiérarchisation de vos priorités
19 juin	Quelques outils pour faciliter la créativité

MFQ Haute-Normandie

18 juin	Présentation de l'approche et de la démarche EFQM
---------	---

MFQ Limousin

2 mai	Club pilotage d'entreprise
22 mai	Club Environnement
7 et 8 juin	Session de formation à l'audit croisé
21 juin	Club Gestion des compétences
25 et 26 juin	Session de formation à l'audit croisé

MFQ Nord-Pas-de-Calais

22 mai	Club Qualité
25 mai	Visite d'entreprise
30 mai	Petit Déjeuner : la satisfaction client
4 juin	Club Développement Durable
8 juin	Visite d'entreprise
22 juin	Club Qualité
2 juillet	Club Développement Durable

MFQM Pays de la Loire

15 juin	Dîner débat "Culture et gestion de l'erreur dans l'entreprise"
19 juin	Matinale "La motivation des équipes"
22 juin	Matinale "Gestion de crise"
24 et 31 mai	Visites d'entreprises
5 et 14 juin	Visites d'entreprises

MFQ Rhône-Alpes

25 juin	Cérémonie de remise du Prix Qualité Rhône Alpes
---------	---

MFQ Midi-Pyrénées

29 mai	Le SMQ vers un développement SMI
26 juin	La qualité fournisseur



22 et 23 mai
51^{ème} Congrès de l'EOQ
à Prague (yvonne pelleter et philippe rousset)



18 au 21 juin
13^{ème} Congrès International de Métrologie
à Lille