

Échanges

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

N°7

3^{ème} trimestre 2007

SOMMAIRE

INFO NATIONALE

- Examen ou concours ? P.2
- Normalisation et Bonnes Pratiques p.3
- Energie et environnement p.4
- Méthode FAR/DD p.6
- Les Carrefours de la Performance p.7

EN REGION p. 8 à 11

- MFQ Aquitaine : Prix Qualité AQP : économies d'énergie
- MFQ IdF : la renaissance
- MFQ Haute-Normandie : AGP
- MFQM Pays de La Loire

AGENDA p.12



Conception, Rédaction :
MFQ Aquitaine

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



3 décembre 2007 à partir de 14 heures

Au Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie à Paris.

Cérémonie de Remise du PFQP 2007

PARTAGER POUR PROGRESSER : LES CARREFOURS DE LA PERFORMANCE 2007

Partager non pour diviser un bien en autant de parts que de membres qui le consommeront, mais pour donner accès au plus grand nombre et ainsi faire fructifier ce bien. Alors, par une transformation graduelle de la société, des entreprises vers un mieux il y a progrès. Les démarches d'amélioration mènent à la performance

Notre bien commun est la Qualité : la Qualité est au cœur du savoir-faire et du dialogue social, elle fait partie intégrante des méthodes de management pour atteindre les objectifs et ainsi assurer la Performance Durable de l'organisme. Pour le producteur il y a une étroite interdépendance entre Performance (compétitivité, rentabilité ...) et Qualité de ses produits et/ou services. Partager les Bonnes Pratiques, valoriser le management par la Qualité, favoriser les échanges d'expériences, découvrir de nouveaux outils ; tel est l'objectif des Carrefours de la Performance. Ils sont organisés, sur le modèle du Mois Français de la Qualité, par le Comité National pour la Qualité et la Performance (CNQP), le Comité est animé par la FAR/MFQ.

Après le succès des Carrefours 2006, le CNQP renouvelle en 2007 cette campagne centrée sur un mois de novembre élargi. Ils sont placés sous le haut patronage du Secrétaire d'Etat chargé des Entreprises et du Commerce extérieur : M. Hervé. NOVELLI. Plus de 30 Acteurs dont 15 Associations Régionales du MFQ y participent, et une centaine de manifestations à travers toutes les régions françaises dont la Martinique sont déjà annoncées. Pour les connaître et en inscrire de nouvelles, on se reportera à la plaquette des Carrefours, réalisée par Air-France, éditée par le SQUALPI et actualisée quotidiennement sur le site mis à disposition par l'AFNOR : www.Carrefours-Performance.org.

Les Carrefours, introduits le 5 octobre par la remise des "Trophées de la Qualité des services publics", auront pour point d'orgue, le 3 décembre, la cérémonie de remise du Prix Français de la Qualité et de la Performance (PFQP) par le Secrétaire d'Etat. Dès maintenant réservez votre agenda !

Les Membres du CNQP et du Bureau de la FAR/MFQ restent à votre disposition.

OUI... la Qualité est notre valeur durable

Pierre GOSSET
president@mfq.asso.fr



EXAMEN OU CONCOURS ?

En matière de qualité-management, il n'y a pas incompatibilité entre examens et concours, mais au contraire complémentarité



Vous connaissez tous le Prix Français de la Qualité, créé par le MFQ ? C'est un concours récompensant depuis de nombreuses années les Entreprises françaises les meilleures en qualité-management sur la base du référentiel français, aussi bien au niveau régional que national.



Il existe également un « diplôme de reconnaissance » créé et géré par l'EFQM. Il s'agit du « diplôme R4E », qui récompense toutes les Entreprises ayant obtenu un certain nombre de points sur la base du référentiel EFQM : 300, 400, ou 500 points pour un diplôme à 3, 4, ou 5 étoiles.

Un groupe de travail, piloté par Michel Galipeau de la FAR, a décidé d'étudier la mise en cohérence

du Diplôme et du Prix. Il rassemble des spécialistes de la FAR, des AR, de l'AFNOR (qui représente l'EFQM en France), et du CNQP.

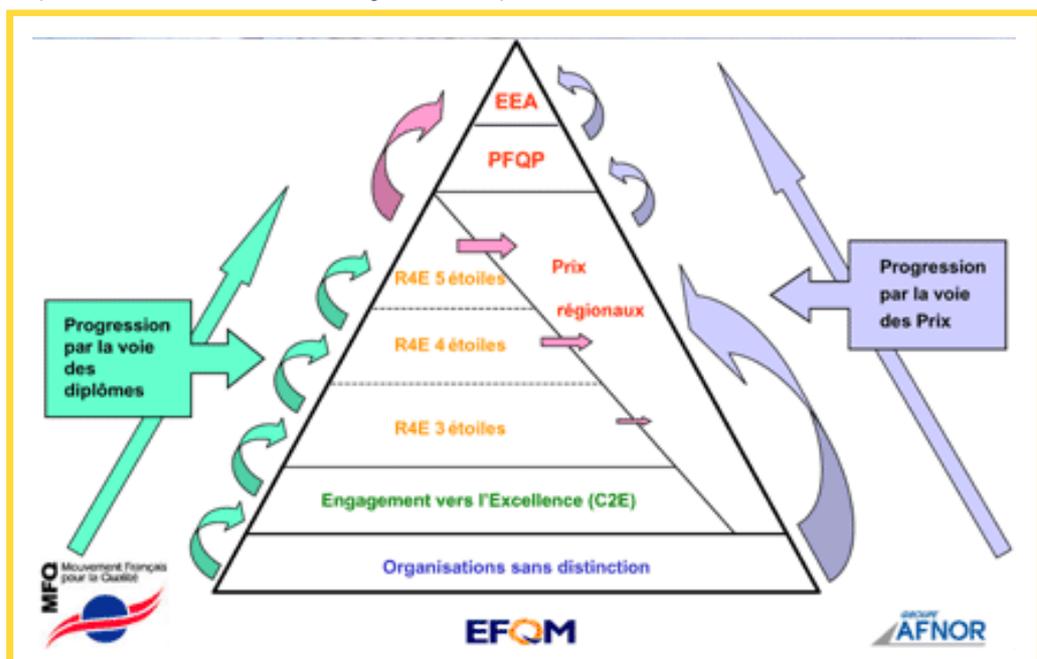
Le projet consiste à définir une continuité depuis le diplôme R4E jusqu'au prix EFQM, en passant par le Prix français régional et national. Cette cohérence est maintenant possible, depuis que le PFQP a adopté le référentiel européen en 2005 au niveau national, comme l'ont fait un certain nombre d'AR pour leur Prix régional.

Ceci permettrait, entre autre, aux Entreprises souhaitant se présenter au Prix Français, de s'entraîner à l'utilisation du référentiel, et de mesurer préalablement leur niveau à travers l'obtention d'un diplôme. Il deviendrait également possible

d'attribuer un «diplôme de reconnaissance» aux Entreprises ayant concouru au Prix mais n'étant pas lauréates, bien qu'ayant obtenu un nombre de points suffisant pour le diplôme.

L'objectif de ce groupe de travail est d'avoir réglé les différents problèmes qui se posent, en particulier d'harmonisation avec l'EFQM, afin que ce projet puisse entrer en application dès fin 2007. La remise du PFQP 2007, le 3 décembre prochain à PARIS, serait le meilleur moment pour cela !

Michel GALIPEAU
michel.galipeau@net.novis.pt





NORMALISATION ET BONNES PRATIQUES

Accompagnement des travaux normatifs en matière de management



L'amendement de l'ISO 9001/2000 se poursuit et s'accélère ... un peu !

De nombreux échanges portent sur le sujet de la conformité du produit. On peut malgré tout espérer que l'ISO 9001 : 2008 sera à disposition pour application vers le second semestre 2008.

La révision de l'ISO 9004/2000 reste plus problématique. Certains souhaitent en faire un texte très ambitieux, un guide (global) de management pour le dirigeant d'entreprise. L'intention est bonne mais on ne voit pas bien comment le TC 176, voué à la "qualité qualicienne", aurait la permission ISO de proposer un guide (global) de management ? Le TC 207 (environnement) s'étonne déjà du titre de la norme (Managing for sustainable success) !

Pourquoi le dirigeant (surtout de PME/PMI) aurait envie de lire cette nouvelle ISO, assez complexe, alors qu'il n'a jamais ressenti le besoin de lire la 9004/2000 ? Un texte qui, pourtant, du fait de son couplage (trop) étroit avec la 9001/2000, offrait un accès plus aisé.

Le CD 9004 actuel a en effet complètement fait disparaître les ponts avec le CD 9001.

Comme d'habitude, le balancier est parti trop loin. Il ne fallait certes plus se contraindre à l'extrême comme en 2000 pour garder y compris la même numérotation des chapitres ! Il ne fallait probablement pas non plus faire disparaître toutes les corrélations entre 9001 et 9004.

Il y a aux dernières nouvelles 1 million de certifiés 9001 dans le monde. On pouvait les considérer comme meilleurs promoteurs

potentiels de la nouvelle 9004 auprès des dirigeants.

D'une manière générale, les commentaires des groupes miroir des divers pays montrent surtout un fort désarroi devant la situation actuelle et le besoin de repréciser les objectifs de la révision.

Il résulte de tout cela qu'il est bien difficile à ce jour de prévoir la date de publication et le contenu probable de la nouvelle 9004.

L'élaboration de l'ISO 26000 (guide pour la responsabilité sociétale) se poursuit toujours au même rythme, selon les mêmes orientations que



précédemment et avec la même rigueur. Dans ECHANGES n° 8, je vous en dirai plus car nous aurons analysé la troisième version du texte.

Un outil AFNOR d'aide électronique à la détection de bonnes pratiques par un dirigeant

A l'initiative et avec l'aide de quelques membres de la CN Qualité et Management, AFNOR a conçu un outil électronique (pour l'instant, expérimental) de présentation à un dirigeant d'une dizaine de textes normatifs (AFNOR ou ISO) pouvant lui fournir des pistes vers des bonnes pratiques (en général déjà testées, au niveau français ou international) en matière de management (y compris stratégique) et de direction d'entreprise.

Dans quelques jours, je vous transmettrai le fichier qu'AFNOR va mettre gratuitement à disposition.

Si vous êtes pressé de tester l'outil, rendez-vous sur : www.afnor.org → Normalisation → Grands

programmes de normalisation → Management et services → Onglet "**découvrez 12 Bonnes Pratiques de management**" en bas de page.

N'imaginant pas que la visite du site AFNOR soit la préoccupation première et quotidienne de nos dirigeants, AFNOR va éditer sous peu une petite "annonce écrite" de ce nouvel outil. Cette annonce sera largement mise à disposition.

Un troisième objectif est à l'étude : la réalisation par les Editions AFNOR d'un recueil spécifique de la dizaine de normes proposées.

Ce que nous souhaiterions de la part des Associations Régionales,

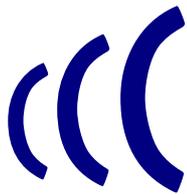
c'est d'abord, une large information aux adhérents, sur cette tentative de simplification de l'accès aux textes normatifs ; peut être même, avec organisation de courtes réunions de démonstration. La visite et le cheminement sur la présentation sont très simples à réaliser. Il suffit de cliquer soit sur les points rouges qui apparaissent sur chaque diapo, soit sur toutes les parties de textes soulignées.

Ensuite, un retour d'informations sur les réactions que vous pourriez recueillir à ces occasions parmi vos dirigeants locaux.

Enfin, que vous posiez des questions à ces dirigeants sur des points particuliers de la présentation. Par exemple, les 12 questions que nous avons choisies comme les plus fréquentes que se poserait le dirigeant sont elles pertinentes ? Y en a-t-il d'autres ? Y a-t-il un intérêt à développer ce genre de présentation dans d'autres domaines spécifiques ? ...

Merci d'avance !

Joël LE GALL
joellegall@noos.fr



ENERGIE & ENVIRONNEMENT

Un défi pour le 21^{ème} siècle

Energie et environnement peuvent paraître en opposition, en effet dans le subconscient collectif l'environnement apparaît à la place du faible face à une énergie conquérante. Le plus fragile des deux n'est pas celui que l'on croit. L'environnement, quoiqu'agressé se remettra des outrages qu'il subit, les espèces vivantes beaucoup moins, mais depuis la nuit des temps ne sont elles pas appelées à se renouveler ? Par contre, les ressources naturelles en général, les ressources énergétiques en particulier, avec ce qu'elles représentent pour le bien être de l'humanité sont dans une situation bien plus préoccupante.

Depuis ses origines, l'homme a mis la domestication de l'énergie à son profit, à commencer par la maîtrise du feu. La révolution industrielle des 19 et 20^{ème} siècles a fait un appel massif aux énergies fossiles pour hisser le niveau de vie et de confort du monde occidental rendant le recours à l'énergie incontournable pour perpétuer cette aisance.

Plus il y a d'hommes sur la terre et plus ils consomment, or : la population mondiale qui compte actuellement 6,5 milliards d'habitants atteindra, au rythme actuel de croissance, les 9 milliards à l'horizon 2050. Parallèlement la consommation moyenne d'énergie pourrait passer de 1,5 à 2 TEP par habitant. Ces deux facteurs conjugués conduisent à **un doublement de la consommation d'énergie sur la planète dans les 40 prochaines années.**

La consommation d'énergie est très inégalement répartie :

20 % de la population mondiale consomme 80 % des ressources de la planète, mais la ressource est de plus en plus convoitée par près de 2,5 milliards d'individus en Chine, Inde et Amérique du Sud qui s'éveillent à la consommation. Il reste cependant 1,2 milliards d'êtres humains qui n'ont même pas accès à l'eau potable et qui faute de pouvoir se développer sur leurs terres vont essayer de résoudre leurs problèmes par l'émigration.



Le corollaire de cette augmentation de la consommation d'énergie en grande partie d'origine fossile est l'augmentation

des émissions de gaz à effet de serre notamment le CO2. En effet, alors que la moyenne mondiale exprimée en équivalent carbone tourne autour de 500 kg par habitant les 2,5 milliards d'individus qui s'éveillent à la consommation vont augmenter leurs émissions pendant que les pays les plus développés qui produisent de 2000

à 5500 kg de carbone par habitant espèrent à peine stabiliser les leurs.

Dans les conditions actuelles, alors que 90% de l'énergie consommée n'est pas renouvelable, le parallélisme entre augmentation de la consommation d'énergie et augmentation des émissions de gaz à effet de serre est d'autant plus inéluctable que la priorité des pays en cours de développement rapide n'est pas l'environnement mais l'accès à des conditions de vie supposées meilleures.

Il n'est pas possible par ailleurs d'extrapoler la connaissance du passé pour décrire un avenir qui est marqué par trois ruptures :

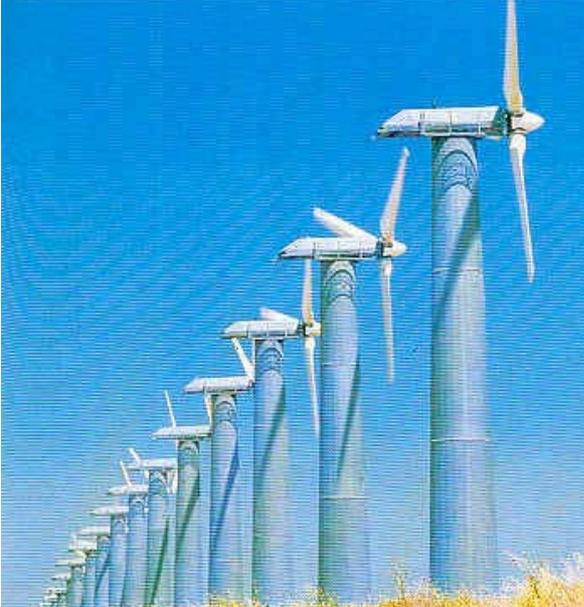
- ◆ L'émergence de gros consommateurs soucieux de leur développement
- ◆ La médiatisation de l'eldorado européen qui incite à l'émigration
- ◆ La prise de conscience des pays riches (mais pas tous) que la situation pourrait ne pas durer

Le concept de développement durable découle de cette prise de conscience, mais faute d'une acceptation par le premier consommateur et pollueur de la planète on s'attaque plus aux conséquences qu'aux causes, c'est-à-dire que l'on traite les questions d'environnement poussés en cela par certaines ONG qui en font commerce, sans s'attaquer à la surconsommation des ressources.

Or les réserves connues sont limitées surtout pour les énergies fossiles :

- ◆ Pétrole → 40 ans
- ◆ Gaz → 70 ans
- ◆ Charbon → 230 ans
- ◆ Uranium → de 40 ans avec les réacteurs actuels à 4 000 ans avec des réacteurs à neutrons rapides qui utilisent presque 100 % de l'uranium naturel et disposent en réserve de l'U238 non consommé depuis le début par les réacteurs classiques.

L'accès d'un plus grand nombre de consommateurs à des énergies fossiles limitées en quantité aura inévitablement



u n e
conséquence
sur les prix,
sans préjuger
des tensions
internationales
que ceci peut
amplifier. Par
ailleurs l'ori-
gine de
l'approvision-
nement des
pays euro-
péens pose
quelques
interrogations :

- ◆ Gaz : Russie 50 %, Algérie 23 %, Norvège 22 %
- ◆ Pétrole : Russie 30 %, Norvège 18 %, Arabie 10 %, Libye 8 %
- ◆ Charbon : des réserves en Europe et un approvisionnement équilibré entre : Russie, Canada, Australie, Afrique

tandis que ces dix dernières années la dépendance énergétique s'est accrue.

Alors que la production a baissé de 2 %, la consommation d'énergie a augmenté de 21%, les importations nettes de 29% faisant passer notre taux de **dépendance énergétique de 44 à 56 %**. Manifestement les dirigeants européens se sont plus préoccupés de l'organisation du marché intérieur que la sécurisation de la ressource, espérons que nous n'aurons pas à regretter d'avoir donné le pouvoir à des gestionnaires plutôt qu'à des stratèges.

Le défi que nous allons devoir relever a des origines multiples :

- ◆ Une consommation qui explose avec des ressources limitées;
- ◆ Des nouveaux entrants dont la priorité reste le développement.
- ◆ Les USA et les pays développés qui ne renoncent à rien.
- ◆ La Russie qui compte bien asseoir sa puissance sur le robinet de l'énergie comme d'autres l'ont déjà tenté dans le passé.

Et une conséquence prévisible : des prix en hausse et des tensions internationales.

Nous ne sommes pas pour autant démunis de solutions pour autant que nous ayons une réelle volonté politique des les faire aboutir.

- ◆ Il y a un intérêt stratégique majeur à limiter la dépense d'énergie à niveau de vie constant : pour les économies en devises que cela procure, pour réduire notre dépendance et enfin pour donner un avantage concurrentiel à notre économie. C'est une piste de travail qui mérite une bonne mobilisation de la recherche ainsi que des incitations fiscales. Ceci concerne particulièrement l'industrie et les transports, mais aussi l'habitat pour lequel des progrès restent à faire en matière d'isolation.
- ◆ L'appel aux énergies renouvelables devra être renforcé. Le chauffage solaire et l'électricité photovoltaïque peuvent réduire de façon conséquente les besoins

énergétiques externes dans l'habitat. L'énergie éolienne industrielle devra poursuivre son développement bien que son apport global au bilan énergétique reste de par sa nature aléatoire limité à quelques pour cent.

- ◆ Notre potentiel de production d'énergie hydraulique devra être conservé et pérennisé.
- ◆ Enfin eu égard au fait que nous en possédons la technologie, qu'elle ne produit pas de gaz à effet de serre l'énergie nucléaire constitue notre meilleur atout à court moyen et long terme pour asseoir notre indépendance énergétique et limiter les coûts. En la matière les oppositions qui se feront jour seront à la mesure du dépit de nos concurrents moins bien servis par les prix de l'énergie ou jaloux de notre non dépendance.

Ceci ne règle cependant pas le problème des ressources fossiles qui du fait de leur sur – utilisation ne pourront pas être léguées aux générations futures, mais cette question est d'ordre planétaire alors que notre indépendance énergétique est d'abord de notre ressort et à notre portée.

L'importance de la question de l'énergie ne doit pas occulter le fait que :

- ◆ 10 pays disposent de 60% de l'eau douce terrestre.
- ◆ Les ressources marines s'épuisent du fait de la sur-pêche.
- ◆ Des surfaces agricoles sont menacées par la sécheresse dans les pays pauvres, et l'exploitation intensive dans les pays riches, ce qui devrait nous rappeler que la première mission de l'agriculture c'est de nourrir l'humanité.

En trois générations nous avons largement brûlé nos réserves et pollué notre environnement :

- ◆ Face à l'inévitable que nous cherchons à nous cacher nous avons encore les clés d'un développement raisonnable et durable pour le futur.
- ◆ Nous avons encore beaucoup à faire pour limiter les émissions de gaz à effet de serre, mais nous devons surtout le faire pour préserver les ressources fossiles que nous avons le devoir de laisser aux générations futures.
- ◆ Notre pays a plus que beaucoup d'autres les moyens d'atténuer les crises à venir, ne gâchons pas nos chances et agissons tant qu'il est encore temps.

Notre avenir ne dépend en définitive que de nous.

Jean-Pierre DELCASSO

Groupe SFEN Midi-Pyrénées (Société Française d'énergie Nucléaire)

j-pierre.delcasso@wanadoo.fr

Conférence donnée par :

Jean-Pierre DELCASSO

(Secrétaire du Bureau de la FAR
et Vice-Président du MFQ Midi-Pyrénées)
au Sénat le 06 juin dernier

dans le cadre du 100^{ème} anniversaire de
l'ENSEEIH

(Ecole nationale supérieure d'électrotechnique, d'électronique,
d'informatique, d'hydraulique et des télécommunications)

METHODE FAR/DD

Partenariat IFAG - FAR/MFQ pour l'enseignement et l'application de FAR/DD

La naissance du Partenariat IFAG - FAR/MFQ

A l'origine, des retrouvailles de Picards ! Jean François Ledun, consultant-enseignant IFAG et Pierre Gosset, d'anciennes connaissances en Picardie.

Jean François Ledun souhaite enseigner la mise en œuvre de FAR/DD à ses élèves à l'IFAG. Et même devenir applicateur de FAR/DD avec sa casquette de consultant en région. Il devient donc A2D2 !

Maintenant, il est déjà partie prenante d'une des actions collectives régionales FAR/DD. Celle de Picardie, réalisée par la CRCI d'Amiens. Il va même être un des premiers A2D2 à expérimenter la déclinaison de la Méthode FAR/DD au secteur de l'enseignement. Une déclinaison conçue grâce à la coopération d'AQM -BN (association régionale MFQ Basse Normandie) avec le Lycée de Flers.

Le Protocole National de Coopération IFAG - MFQ

Il a été solennellement signé à Lyon, le 5 avril 2007, à l'occasion de la remise des ECO Trophées IFAG, par le Directeur National IFAG et le Président de FAR/MFQ.

Il a pour but de fournir un cadre de mise au point à des conventions régionales de coopération, sur un ou plusieurs projets communs, entre implantation régionale IFAG et associations régionales MFQ de même zone d'intervention.

Quatre grands axes de coopération proposés : se co-promouvoir, mutualiser, expérimenter, créer des synergies.

La Convention Ile de France IFAG - MFQ pour l'enseignement et l'application de la méthode FAR/DD

Un projet a été proposé et est à l'étude par les deux partenaires régionaux. Après dernières mises au point, la signature devrait intervenir après les vacances. De toute façon, les deux principales actions prévues sont déjà mises en route : l'enseignement de la Méthode FAR/DD à IFAG Paris, l'action collective FAR/DD en Picardie (objectif : 20 entreprises).

Reste à concrétiser le projet de formation de formateurs qui permettra de renouveler, en région parisienne d'abord, dans les autres régions concernées ensuite, le corps des A2D2.

Le déploiement du partenariat en France

Il se fera au gré des initiatives prises par les entités régionales de l'une ou l'autre des parties. Etant entendu que les enseignements tirés de l'expérience actuelle IdF / Picardie seront diffusés et permettront aux acteurs concernés ... d'emboîter le pas en meilleure connaissance de causes!

Joël LE GALL
joellegall@noos.fr



Depuis 1968, l'Institut de formation aux Affaires et à la Gestion est devenue une des écoles supérieures de management -gestion-marketing en France. Intégration par concours national «DELTA» pour titulaires d'un BAC + 2. 3 ans d'études : Bac+ 3 à BAC+ 5

Sept points forts sont mis en avant :

- Emploi salarié dès la 3ème année,
- Acquisition d'une expérience réelle de l'entreprise (12 à 15 mois pendant les 3 ans d'étude),
- Interface progressive étudiant-entreprise,
- Culture du travail en équipe,
- Cursus au rythme de l'entreprise,
- Ouverture vers l'international (anglais des affaires),
- Réseaux dynamiques à disposition : filiation avec l'IFG (formation continue) et 6000 diplômés en activité.

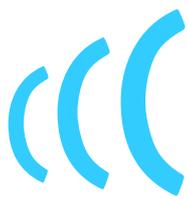
Neuf implantations : Paris, Lyon, Toulouse, Montluçon, Auxerre, Angers, Rennes, Nîmes, Caen.

De l'ordre de 1600 étudiants en tout.



A l'occasion de Pollutec, le Groupe de travail IQM DD, piloté par Joël LE GALL, proposera une conférence sur «FAR/DD, un excellent outil pour démarrer les actions Qualité et Performance dans une PME».





LES CARREFOURS DE LA PERFORMANCE 2007

Partageons nos expériences !



Informations complémentaires sur les autres événements :

www.carrefours-performances.org

Le mot du Secrétaire d'Etat chargé des Entreprises et du Commerce extérieur

La qualité est l'un des leviers majeurs pour une croissance durable et riche en emplois. Face à la concurrence accrue des pays émergents en termes de coûts mais aussi de qualité de produits, nos entreprises sont de plus en plus astreintes à l'impératif d'excellence. Cela passe par l'identification des besoins de leurs clients et l'amélioration continue de leurs processus.

La démarche qualité est un formidable outil pour aider les entreprises à réussir l'adaptation de leur stratégie et de leur organisation aux nouvelles conditions de concurrence et aux exigences de clients toujours mieux informés.

Certes, il s'agit d'un investissement qui demande des efforts et l'implication de chacun, mais c'est un investissement rentable. Toutes les entreprises qui feront part de leur expérience lors de la seconde édition des Carrefours de la Performance peuvent en témoigner.

Je me réjouis que le Comité National pour la Qualité et la Performance ait décidé de renouveler cette opération qui a rencontré un grand succès l'an dernier. Il est naturel que le Ministère, par le biais des services centraux de la Direction Générale des Entreprises et des DRIRE (Directions Régionales de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement), apporte son soutien aux manifestations qui seront organisées pendant deux mois, tant au niveau national qu'au niveau local.

Je suis convaincu de la nécessité de porter haut et fort le message de la qualité, pour améliorer la compétitivité de la France et le bien-être collectif.

Hervé NOVELLI



OCTOBRE - DECEMBRE 2007

Une convergence d'événements régionaux et nationaux

- ▶ **FAR/MFQ** - Contact : delfed@mfq.asso.fr 3 décembre
Rencontre et Cérémonie de remise du PFQP en présence du Secrétaire d'Etat chargé des Entreprises et du Commerce extérieur, Ministère - Bercy.
- ▶ **MFQ Alsace** - Contact : www.mfq-alsace.com novembre
Le Mois de la Performance
- ▶ **MFQ Aquitaine** - Contact : www.mfq-aquitaine.org 6 novembre > 4 décembre
Carrefours de la Qualité et de la Performance (10 dates) Colloque Développement Durable 6 novembre
- ▶ **AQP Auvergne** - Contact : www.aqp-auvergne.fr 15 octobre > 30 novembre
Carrefours de l'Innovation et de la Performance
- ▶ **AQM Basse-Normandie** - Contact : contact@aqm-bn.asso.fr 13 novembre
Journée Régionale de l'Excellence
- ▶ **MFQ Bourgogne** - Contact : mfq@bourgogne.cci.fr 5 novembre
QSE vers DD (Dijon) 7 novembre
Managez la performance (Dijon) 12 novembre
Les différents référentiels Sécurité (Auxerre) 13 novembre
Faire vivre le document unique (Auxerre) 19 novembre
Communication interne et externe liée à l'Environnement (Nevers) 19 novembre
Gestion de crise (Nevers) 19 novembre
L'écoute des parties prenantes (Châlon-sur-Saône) 26 novembre
- ▶ **MFQ Champagne-Ardenne** - Contact : pichard@champagne-ardenne.cci.fr novembre
Le mois QSE - 3^{ème} édition
- ▶ **MFQ Franche-Comté** - Contact : www.moisdelaqualite.com 1er > 5 octobre
Management et stratégie : 8 manifestations 22 > 26 octobre
Les outils de la réussite : 10 manifestations 19 > 23 novembre
Écoute globale au service de la performance : 8 manifestations 3 > 6 décembre
Management de l'innovation : 6 manifestations
- ▶ **MFQ Haute-Normandie** - Contact : www.mfqhautenormandie.asso.fr 27 novembre
Remise du Prix Régional de la Qualité et de la Performance
- ▶ **MFQ Ile de France** - Contact : mfqidf@yahoo.fr 11 octobre
Rencontre autour d'un livre et d'un auteur 23 octobre et 18 décembre
Matinée « Bonnes pratiques » 15 novembre
Petit-déjeuner « PFQP »
- ▶ **MFQ Limousin** - Contact : www.mfq-limousin.com Octobre > fin novembre
Club Service « Capitalisation des expériences »
Matinale Agroalimentaire
Club des Auditeurs du Limousin
- ▶ **MFQ Martinique** - Contact : contact@adem.mq 14 novembre > 14 décembre
Sensibilisation à l'ISO 9001, ISO 14001, au management intégré, à la responsabilité sociétale
Les outils et démarches Qualité sectorielles
L'information sur certains outils
Les labels Qualité utilisés sur les productions agricoles du territoire Martinique
- ▶ **MFQ Nord-Pas-de-Calais** - Contact : contact@mfq5962.com 16 novembre
La logique de compétence, un levier pour le développement de la polyvalence
Visite d'entreprise thématique : AJINOMOTO SWEETENERS EUROPE, Gravelines
- ▶ **MFQ 06 et MFQ PACA** - Contact : www.mfqpaca.com décembre
Qualitissimo
- ▶ **MFQM Pays de la Loire** - Contact : mfq@mfq-pays-de-loire.com 2 octobre
Matinale : « Le projet d'entreprise, accélérateur du développement et point d'ancrage de la culture d'entreprise » 18 octobre
Dîner débat : « Demain dans l'ouest, le climat méditerranéen » 13 novembre
Visite d'entreprise : Vendée Sani Therm « L'écoute client »

PRIX QUALITÉ AQUITAINE

L'Innovation au service de la Performance



Pour la première fois de l'histoire du Prix Qualité Aquitaine, le choix du référentiel pour l'édition 2007 s'est porté sur l'EFQM.

Accompagné de son partenaire historique AFAQ AFNOR, le MFQ Aquitaine a présenté aux entreprises une opération globale, visant à améliorer de manière durable leur performance.

Les 4 phases de l'opération ont ainsi bénéficié du soutien des pouvoirs publics régionaux (Conseil Régional, DRAF et DRIRE). Les phases :

- Autoévaluation
- Accompagnement
- Concours
- Distinction, récompense

Ce nouveau modèle a entraîné l'engouement des pouvoirs publics qui ont qualifié le prix régional PQA 2007 d'«exemplaire», « à reproduire dans les autres régions ».

Nous vous invitons à découvrir le palmarès et à faire connaissance avec le premier lauréat d'une nouvelle ère des Prix Qualité.



AFAQ/AFNOR



LE PALMARÈS PRIX QUALITÉ AQUITAINE 2007

LAURÉAT

Vignobles Despagne

MENTION SPÉCIALE "PLUS PETITE ENTREPRISE"

Cave Coopérative de Blasimon

ENTREPRISES DIPLOMÉES C2E¹ et R4E² SELON L'EFQM

Vignobles Despagne - R4E
Sireix - R4E
Cave Coopérative de Blasimon - R4E
Korus Packaging - C2E
Piso - C2E
Sarl Martin - C2E

LAURÉAT DU PRIX QUALITÉ AQUITAINE 2007 : LES VIGNOBLES DESPAGNE

Leur nom a beau tenter de brouiller les repères, la famille Despagne est sans conteste un des acteurs majeurs du vignoble Bordelais. Dans les années 70, les Despagne ne possédaient qu'une vingtaine d'hectares, aujourd'hui ils totalisent une surface de trois cents hectares répartis sur cinq châteaux tous situés en Entre-deux-Mers.

En l'espace de 30 ans, ils ont fait porter la qualité de leur vin à un point inégalé. Girolate, leur vin phare, se vend aujourd'hui à plus de 60 euros la bouteille, du

jamais vu dans ces appellations. Les clients ? ils les trouvent à l'export au travers d'un solide réseau commercial, bâti de longue date et entretenu par une politique de management intégré.

En effet, en 1997, les Vignobles Despagne sont devenus les premiers vigneron français à obtenir la certification ISO 9002 (devenue ISO 9001) pour le management de la qualité et de la traçabilité. Elu agriculteur de l'année en 2001 puis meilleur fournisseur de l'année par British Airways, ils ont obtenu en 2004 la

certification ISO 14001 pour le respect de l'environnement.

Lauréats du Prix Qualité Aquitaine 2007, les Despagne entendent désormais bâtir leur réussite et accompagner leur croissance à partir d'un référentiel d'excellence tel que l'EFQM.

Leur site est consultable à l'adresse : <http://www.despagne.fr> et leur blog : <http://blog.despagne.fr/>



« Le Prix Qualité Aquitaine 2007 vient couronner 12 ans d'efforts d'une équipe formidable qui croit au potentiel fabuleux de son terroir. »

Thibault DESPAGNE

LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE : UNE NÉCESSITÉ POUR LES ENTREPRISES

30 %

**C'est la part de la
consommation actuelle
d'énergie dans l'industrie
susceptible d'être économisée**

Source ADEME

La maîtrise des consommations énergétiques : une problématique récente

L'épuisement des ressources fossiles combiné aux difficultés d'approvisionnement font indubitablement de l'énergie l'enjeu du 21^{ème} siècle. Paradoxalement, jusqu'aujourd'hui, ce sujet était peu traité dans les PME-PMI. En effet, il importait surtout que l'énergie fournie ou produite soit disponible et assure le fonctionnement optimal des équipements. L'utilisation rationnelle de l'énergie représente donc pour elles une nouvelle problématique.

Les économies d'énergie : un double intérêt pour les industriels

Les industriels ont tout à gagner à économiser l'énergie. En effet, une réduction de leur consommation énergétique leur permet de minimiser leurs impacts et ainsi de promouvoir l'image d'une industrie propre soucieuse de son environnement. Par ailleurs, compte tenu de l'augmentation actuelle et à venir du prix des énergies fossiles, l'économie d'énergie est devenue une nécessité économique pour l'entreprise.

Des solutions faciles à mettre en œuvre pour des gains simples à réaliser

Bien entendu, une diminution de la dépense énergétique liée au process en lui-même est le fruit d'un travail de R&D long et coûteux. Cependant, certaines mesures sont plus faciles à mettre en œuvre et sont réalisables dans toutes les branches d'activité et dans les entreprises de toutes tailles.

Quelques principes simples permettent de réaliser rapidement de réels gains :

- Passer à des équipements utilitaires plus efficaces tels que des lampes à basse consommation, des moteurs à meilleur rendement énergétique...
- Chasser les déperditions d'énergie en isolant les bâtiments, en éloignant les équipements chauds des équipements froids, en colmatant les fuites.
- Régler les équipements au plus juste en installant des systèmes de régulation du chauffage ainsi que des variateurs sur les moteurs. Une idée toute simple consiste à effectuer une maintenance



LE SAVIEZ-VOUS ?

Le simple remplacement de tubes fluorescents à ballast ferromagnétique par des néons à ballast électronique permet de réaliser 25 % d'économie sur l'éclairage. En effet, ces nouveaux tubes coûtent environ 60 € l'unité mais consomment 35 % d'énergie en moins que les tubes traditionnels et leur durée de vie est 2 fois plus longue.

Source ADEME

préventive des équipements afin que ceux-ci soient toujours en bon état de fonctionnement.

Les économies d'énergie dans l'industrie passent aussi obligatoirement par une sensibilisation du personnel lui permettant d'acquérir les réflexes d'économies d'énergie (fermer les fenêtres des locaux chauffés, éteindre les lumières et les ordinateurs en fin de journée...).

Des accompagnements techniques et financiers des entreprises

Dans leur effort d'économies d'énergie, les industriels peuvent bénéficier des aides financières de l'ADEME et du soutien technique de nombreux consultants spécialisés.

Pour les aider dans leur démarche, certaines chambres consulaires ont mis en place des opérations collectives d'accompagnement. Ainsi, la Chambre de Commerce de Moulins-Vichy a lancé cette année une opération pilote baptisée POC Energie (Plan d'Optimisation des Consommations d'Énergie). Cette démarche, très bien accueillie par les industriels, permet aux entreprises de sa circonscription de profiter d'un diagnostic énergétique réalisé par un consultant spécialisé à moindre coût. Ce diagnostic sera complété par la formation d'un de leur collaborateur à l'économie d'énergie et le prestataire continuera à suivre les actions mises en place par l'entreprise pendant 1 an. Un premier bilan de cette opération inédite en Auvergne sera disponible d'ici quelques mois et un programme régional pourrait être lancé dès janvier 2008.



Témoignage de Bruno HENRY - Lentin de la Buche

Notre activité (production de substrat de champignons) a besoin d'énergie à la fois pour refroidir le compost en incubation (qui est le siège d'une fermentation et qui produit donc de la chaleur) et pour le réchauffer à 60° au moment de sa pasteurisation en chambre. Nous avons donc cherché des solutions simples pour refroidir les salles d'incubation avec l'air extérieur lorsqu'il est suffisamment froid : l'air chaud est extrait par des tourelles automatisées et remplacé par de l'air froid jusqu'à l'obtention de la bonne température. Toutes nos nouvelles installations sont ainsi équipées depuis 2003. Pour la pasteurisation à 60°, on attend que le substrat atteigne de lui-même, par fermentation, un maximum de chaleur afin de réduire au minimum l'apport de chaleur pour atteindre cette température. Mais l'idéal serait de transférer la chaleur des salles d'incubation (qu'il faut refroidir) vers la chambre de pasteurisation (qu'il faut chauffer). Avec quel dispositif et au prix de quel investissement ? Là nous avons besoin d'une expertise, pour être sûr que ce dispositif soit pleinement efficace. Nous avons donc déposé, par l'entremise de la CCI de Moulins-Vichy, un dossier auprès de l'ADEME, laquelle nous orientera vers un cabinet compétent et nous aidera à financer son expertise. Une autre manière de limiter le gaspillage d'énergie consiste aussi à éteindre les lumières derrière soi ou, pour les éclairages permanents, d'installer des néons à ballast électronique (qui diffusent moins de chaleur).

MFQ ILE-DE-FRANCE LA RE-NAISSANCE



Une organisation est en place

Après deux à trois ans d'hibernation, le MFQ Ile-de-France renaît de ses cendres.

Sa mission est de promouvoir et de développer les meilleures pratiques de management en Ile-de-France. Que vous soyez entrepreneur, chercheur, enseignant, consultant, manager, dans une collectivité locale ou dans une administration, etc... vous êtes le bienvenu.

Le MFQ IdF fait partie de la Fédération des Associations Régionales (FAR MFQ). La FAR MFQ regroupe 21 associations régionales pour aider les organisations privées et publiques françaises à progresser dans le management par la qualité. La FAR est née en 2003 de la volonté des associations régionales.

Un bureau a été constitué pour enclencher et coordonner les actions.

Il comprend :

- Un président : Yvon PELLETER
- Un vice-présidents : Patrick MONGILLON
- Un secrétaire : Céline MEUNIER
- Un secrétaire adjoint : Michel CATTAN
- Un trésorier : Jacques-André HENRIQUEZ
- Un trésorier adjoint : Vincent GILLET

Quatre bonnes raisons de nous rejoindre

► Si vous pensez que vous pouvez encore **PROGRESSER**, nous vous invitons à :

Apprendre, partager et bénéficier des pratiques de management de la qualité des organisations de la région.

Profiter d'une structure d'accueil facilitant le travail en commun sur des thèmes d'actualité autour du management.

► Si vous avez envie d'**ECHANGER**, alors vous pourrez :

Développer des liens et des échanges avec d'autres professionnels de la région, et les partenaires régionaux du MFQ Île de France.

Bénéficier d'une information actuelle

sur les évolutions des techniques, de l'état de l'art et du meilleur savoir-faire régional

► Si vous recherchez un moyen de **VALORISER** vos pratiques, nous pourrions vous aider à :

Valoriser son organisation en faisant connaître ses réalisations et sa démarche de performance.

Accéder aux prestations réservées aux seuls adhérents, et bénéficier de réductions pour les manifestations payantes ouvertes à tous

► Si vous recherchez à **CHALLENGER** vos performances, vous trouverez les moyens de :

Comparer vos performances avec celles d'autres organismes au travers du référentiel du Prix de la Qualité et de la Performance

Evaluer vos performances en présentant votre candidature au prix régional.



Une dynamique est créée

Des premières actions ont été lancées :

- Relance du Prix Régional Qualité et Performances avec des petits déjeuners d'information (les inscriptions ne sont pas closes !)
- Une matinée sur la motivation du personnel dans les systèmes de management
- Des échanges de bonnes pratiques avec 5 rencontres annuelles autour des thèmes tels que : audits croisés et bourse d'auditeurs, Balanced Scorecard, etc.

- Une intervention lors des journées QSE
- Le 6 sigma



VOS CONTACTS

Un site internet encore succinct est accessible à l'adresse :

<http://www.mfq.asso.fr>
page « le MFQ Ile de France »

Pour en savoir plus ou nous rejoindre :

Yvon PELLETER (président)
06 07 73 98 72

Patrick MONGILLON (vice-président)
06 62 15 20 56

Céline MEUNIER (secrétaire générale)
06 85 02 03 39

RÉUNION SUR AGP



Le MFQ Haute-Normandie a organisé cette conférence sur AFAQ GLOBAL

PERFORMANCE car fournir un produit, une prestation ou un service de qualité c'est tout mettre en oeuvre pour satisfaire ses clients au sens le plus large du terme (les actionnaires, le personnel de l'entreprise, les fournisseurs et les sous-traitants mais également la collectivité, les riverains, etc...). Pour ce faire, un instrument de mesure servant de repère dans le parcours vers l'excellence est devenu nécessaire, dans un monde économique aux évolutions rapides, pour se comparer aux meilleurs.

La méthodologie de notation d'AGP, les niveaux de notes et les outils utilisables, bien structurés, nous ont été présentés selon la logique PDCA

en prenant en compte les pratiques et les résultats.

La notation des pratiques permet d'identifier les points à pérenniser et les axes d'amélioration, au travers d'une analyse de différentes rubriques.

La méthode de Scoring AGP, pour les pratiques comme pour les résultats, se base sur une évaluation de quatre facteurs, avec pour chacun d'entre eux différents aspects d'analyse permettant une notation pertinente selon :

L'approche (P), le déploiement (D), l'évaluation (C), l'amélioration (A)

La pratique est abordée selon une approche planifiée, déployée et évaluée, pour enfin être revue à des fins d'amélioration. AGP juge de la pratique sur l'aspect planification, puis, indépendamment de cette planification, sur l'aspect déploiement, etc...

Les résultats des indicateurs disponibles doivent couvrir de manière pertinente les différents domaines. AGP apprécie également le niveau des résultats, notamment en termes d'atteinte des objectifs, de tendance, et de comparaison avec la concurrence ou les meilleurs.

Etre évalué selon la méthode AGP c'est dépasser le stade des certifications. C'est un premier pas vers les démarches d'excellence incluant Qualité, Sécurité, Environnement... pour atteindre, à terme, la reconnaissance de la mise en pratique du Développement Durable.

	PRATIQUES	RESULTATS
PLAN	Logique : <ul style="list-style-type: none"> L'approche est claire, segmentée, basée sur une méthode. Il y a adéquation de la méthode aux exigences du sous-critère. Des processus sont bien définis et développés. Elle est orientée sur les besoins des parties prenantes. Intégrité : <ul style="list-style-type: none"> L'approche vient à l'appui de la politique et de la stratégie. Elle est liée à d'autres approches lorsque cela est nécessaire. 	Etendue / Champ : <ul style="list-style-type: none"> Les résultats sont liés à des domaines pertinents. Les résultats sont segmentés de manière appropriée comme par exemple par client, par marché, etc.
DO	Mise en oeuvre : <ul style="list-style-type: none"> L'approche est déployée de façon cohérente et utilisée par tous les domaines appropriés. Système/qualité : <ul style="list-style-type: none"> L'approche est appliquée aussi souvent que nécessaire. 	Tendances : <ul style="list-style-type: none"> Les tendances sont positives et le niveau de performance est soutenu. Cibles : <ul style="list-style-type: none"> Les cibles sont atteintes. Les cibles sont pertinentes.
CHECK	Mesure d'efficacité : <ul style="list-style-type: none"> La mesure appropriée de l'efficacité de l'approche est établie. Mesure de déploiement : <ul style="list-style-type: none"> La mesure de son déploiement est identifiée. 	Causes : <ul style="list-style-type: none"> Toutes les causes liées aux résultats observés ont été analysées.
ACT	Apprentissage : <ul style="list-style-type: none"> Des activités d'apprentissage sont lancées pour identifier les meilleures pratiques (Benchmark). Améliorations : <ul style="list-style-type: none"> Les données de sortie issues des mesures et les activités d'apprentissage sont utilisées pour identifier, hiérarchiser par priorité, planifier et mettre en oeuvre des améliorations. 	Comparaison : <ul style="list-style-type: none"> Les comparaisons des résultats avec d'autres sont réalisées. Les comparaisons des résultats avec des entreprises de « classe mondiale » sont faites.



Assemblée Générale - Jeudi 28 juin 2007

C'est dans les Locaux de l'Institut de Formation aux Techniques d'Implantation et de Manutention que s'est déroulée notre Assemblée Générale. Après la partie formelle de présentation des rapports d'activité et financier, M. Joseph LE BIHAN conférencier, et fondateur de l'Institut Breton Locarn, (Institut qui a pour objectif de mobiliser des acteurs du développement économique vers l'offensive, plutôt que vers une stratégie de survie) est intervenu sur le thème « Risques inédits de la mondialisation », thème qui a suscité de bons échanges entre les participants.

Séminaire Itinérant en Californie

Depuis le début de l'année, le MFQM Pays de la Loire, travaille à l'organisation d'un Séminaire Itinérant en Californie, du 22 au 27 octobre, sur le thème : « Innover pour continuer à réussir ».

Au programme de ce déplacement, la rencontre d'entreprises prestigieuses telles que GAP, GENENTECH, HP, IDEO... prêtent à confier leurs techniques d'innovation.

Ce séminaire est organisé avec le soutien de la Région Pays de la Loire, et le groupe de dirigeants d'entreprises, et directeurs de grandes écoles (23 personnes), sera accompagné par Le Président de la Région, Monsieur Jacques Auxiette. Les membres de ce groupe se sont retrouvés samedi 22 septembre à Angers pour la préparation de ce voyage.



Agenda

Retrouvez en page 7 toutes les actions des Ars dans le cadre des Carrefours de la Performance.

FAR

3 décembre Remise du PFQP. Journée Fédérale

MFQ Alsace

Novembre Mois de la Performance

MFQ Aquitaine

6 novembre Colloque Développement Durable
6/11 au 4/12 Carrefours de la Qualité et de la Performance Aquitaine (9 dates)
17 décembre Club Développement Durable

AQP

15/10 au 30/11 Carrefours de l'Innovation et de la Performance
13 novembre Réunion sur le thème de l'EFQM adapté aux petites structures.

AQM Basse-Normandie

11 octobre Méthode Six Sigma
30 octobre ISO 14001 dans une entreprise de transport
7 novembre Réalisation de réunions de plans d'actions
13 novembre Journée Régionale de l'Excellence
21 novembre Syst. de management intégré QSE
4 décembre Amélioration de la productivité par le personnel de Renault Trucks

MFQ Bourgogne

9 octobre Transport de matières dangereuses
5 au 26/11 7 dates dans le cadre des Carrefours de la Performance
4 décembre ISO 14001 - Visite de la cave de Lugny

MFQ Champagne-Ardenne

Novembre Le Mois QSE

MFQ Franche-Comté

01/10 au 6/12 32 dates dans le cadre des Carrefours de la Performance

MFQ Haute-Normandie

5 novembre Norme ISO et la loi Sarbanes Oxley
7 novembre Les ressorts de la motivation

14 novembre Qualité-Santé par le CHU C. Nicolle
20 novembre Améliorer l'efficacité des prestations par des techniciens itinérants
27 novembre Remise du PFQP Haute Normandie

MFQ Ile de France

Oct. Nov 4 dates dans le cadre des Carrefours de la Performance

MFQ Languedoc Roussillon

8 décembre Journée d'accompagnement PFQP Languedoc Roussillon

MFQ Limousin

Oct à fin nov. 3 dates dans le cadre des Carrefours de la Performance
13 décembre Club Entreprises Certifiées

MFQ Martinique

Oct / nov. 4 dates dans le cadre des Carrefours de la Performance

MFQ Midi Pyrénées

Octobre Table ronde sur innovation, R&D
Comment mesurer la qualité des activités créatives et inventives
Décembre Une démarche de qualification des procédés

MFQ Nord-Pas-de-Calais

9 octobre Club Qualité
05 novembre Club Développement Durable
15 novembre 4^{ème} Journée Annuelle du DD en Entreprise
16 novembre La logique de compétence...

MFQ 06 et MFQ PACA

Décembre Qualitissimo

MFQ Pays de Loire

Oct / nov. 3 dates dans le cadre des Carrefours de la Performance



3 décembre 2007 à partir de 14 h
Au Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie à Paris.

**Cérémonie de Remise
du PFQP 2007**

