

Échanges

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

N°8

1^{er} trimestre 2008

édito

SOMMAIRE

DOSSIER le PFQP	2 à 6
L'ÉVÈNEMENT Les Carrefours de la Qualité et de la Performance	7
INFOS NATIONALES La normalisation managériale des entreprises	8
ACTUS : E-CODEV	9
BRÈVES des RÉGIONS	10 - 11
AGENDA	12



Les 3 M MISSION MOUVEMENT MILITANT

2007 fut une année de progrès où la Qualité a été plus que jamais d'actualité pour développer et assurer la Performance de nos entreprises et redonner du souffle à notre Croissance économique. En 2008, nous avons à accélérer ces actions de progrès. Plusieurs grands évènements doivent nous y aider et nous mobiliser :

- tout d'abord, les Carrefours de la Performance organisés avec le Comité National de la Qualité et de la Performance (CNQP). A noter que les opérations organisées par les ARs représentaient plus de 80 % des manifestations réalisées en 2007.

- Puis, les Prix Français de la Qualité et de la Performance (ainsi que les PRQP), pour lequel nous lançons cette année une catégorie Grandes Entreprises.

- Enfin, le Congrès Européen de la Qualité organisé à Paris fin Octobre par l'EFQM. Il est placé sous la Présidence Française et la FAR/MFQ en sera un acteur au coté de l'AFNOR.

En cette période de vœux, je souhaiterais donner plus de sens à notre engagement dans le domaine de la Qualité, ce qui m'incite à vous proposer, comme le font volontiers nos confrères es-Qualité, trois mots clés : les 3 M (hors publicité) *Mission, Mouvement, Militant*.

Quelle est notre Mission ?

Elle est simple et unique : promouvoir la Qualité dans son acception la plus large. Cela conduit le MFQ à aider les entreprises à développer un mode élargi de management intégrant la Qualité, la Sécurité et l'Environnement, ce qui naturellement amène les entreprises à reconnaître leur responsabilité Sociétale et donc à faire "leur" le Développement Durable. Ainsi tournés vers un monde en construction et non autodestructeur, les organismes sont en progrès constant et donc peuvent assurer une Performance Durable. Là est notre Mission, et l'engagement des MFQ depuis l'origine.

Mouvement : pourquoi et comment ?

Le Mouvement Français pour la Qualité ne revendique nullement le statut d'être une institution ou un corps, organismes au demeurant honorables et nécessaires pour le fonctionnement de nos sociétés. Dans le cadre de la mondialisation, pour

répondre aux évolutions, voire aux rapides transformations de la société, notre objectif est d'inciter les entreprises à se mettre en marche et de les aider en leur proposant des outils de management. Depuis de nombreuses années nos ARs appliquent au quotidien les outils basiques de la Qualité, dont récemment les audits croisés. Par ailleurs et plus largement, le Mouvement a su développer des référentiels et des méthodes à même de dimensionner les entreprises de toutes tailles et dans tous les domaines en organisant le Prix Français de la Qualité devenu en 2006 le PFQP, ou dans le cadre du Développement Durable, en proposant et déployant la méthode FAR/DD.

Cette voie que nous traçons et sur laquelle nous invitons les organismes publics et privés à s'engager n'est pas une voie privée. Nous l'entretiens et l'élargissons avec de nombreux partenaires aux niveaux régional, national et européen, particulièrement cette année où la France accueillera, fin octobre, les délégations et adhérents de tous les pays d'Europe et au-delà.

Militant d'abord :

Notre adhésion à la Mission et notre appartenance au Mouvement nous incitent à ne pas nous limiter à être "grand Clerc" ou dirigeant ou de la plus belle région (ce qu'elles sont toutes !). A nous d'œuvrer dans le même sens, sans que chacun se considère comme détenteur de la vérité... Si J'osais, j'ajouterais un quatrième M (ce qu'a fait Alexandre Dumas dans les Trois M...).

Mobilisation :

Oui, le temps de la relance de la Qualité, pour redonner une longueur d'avance à nos sociétés, pour assurer le devenir de notre pays au sein de l'Europe, est venu : cela requiert une mobilisation de tous les acteurs au plus haut niveau de l'Etat et des entreprises.

Avec les membres du Bureau de la FAR, auxquels j'associe ceux du CNQP, que pilote la FAR, nous vous présentons nos meilleurs vœux : les 3M et "La Qualité notre valeur durable".

Pierre GOSSET, Militant
pierre-gosset2@wanadoo.fr



Conception :
MFQ Aquitaine

Rédaction :
FAR/MFQ, MFQ Aquitaine

Echanges est édité par :
FAR/MFQ
39 Bd V. Hugo 92110 CLICHY
delfed2@gmail.com (provisoire)



La Remise du Prix Français de la Qualité et de la Performance

PALMIARÈS

Catégorie PME / PMI

Laboratoire **CHAMARD & FOUGEROUZE**
Meximieux (Ain)

Catégorie Filiales et Etablissements

EDF / DCECL
Pont à Mousson (Meurthe et Moselle)

Catégorie Administration et Service Public

ESAT MUTALISTE Quetigny (Côte d'Or)

Mentions Qualité

ALBAX PACA
Cagnes sur Mer (Alpes Maritime)

DANFOSS Trévoux (Ain)

Diplôme R4E

VIGNOBLES DESPAGNE
Naujan et Postiac (Gironde)

Le 3 décembre dernier, le Centre de Conférences Pierre Mendès France à Paris, a accueilli les quelques 300 convives de la cérémonie de remise du Prix Français de la Qualité et de la Performance.

Le PFQP 2007 a été une réussite aussi bien par le niveau de ses candidats, que par le succès de la cérémonie de remise des récompenses. Les 7 finalistes ont été sélectionnés par un jury tripartite, constitué d'institutionnels, de grands groupes et de PME. Pour les Institutionnels : le MINEFI, la FAR/MFQ, AFNOR et l'EOQ ; pour les grands groupes : Bongrain, Danone et La Poste ; pour les PME : Gemalto et Wilo Intec, lauréats du Prix en 2006.

La cérémonie, placée sous le haut patronage de Monsieur Hervé NOVELLI, Secrétaire d'État chargé des Entreprises et du Commerce extérieur, présidée par Monsieur Jean-Paul BAILLY, Président du GROUPE LA POSTE, a été ponctuée d'interventions, de témoignages et de vidéos. Nous avons notamment pu bénéficier du très enrichissant retour de l'enquête nationale "Les leviers de la Performance", menée par INSEP Consulting. Le message était clair : « La Qualité est le cœur du Management d'aujourd'hui et de demain » (Jean-Paul BAILLY).

En 16 ans ce sont plus de 3500 entreprises qui se sont présentées aux deux niveaux de compétition français que sont les Prix régionaux (PRQP) et le Prix National (PFQP). Le nombre de concurrents impliqués dans cette démarche d'excellence constitue un succès sans équivalent en Europe et nous pouvons en être fiers.

Lise HARRIBEY
aquitaine.mfq@wanadoo.fr



Quelques réflexions sur la qualité



A l'occasion de la remise du PFQP le 3 Décembre 2007 à Bercy, M. François AILLERET, Président du Groupe AFNOR, nous a fait l'honneur d'ouvrir la cérémonie en apportant un éclairage d'actualité sur la Qualité. Voici ses réflexions...

« L'arbitrage entre le coût et la qualité a de fait toujours existé même s'il est souvent inconscient pour le décideur. Cet arbitrage est fréquemment beaucoup plus subjectif qu'objectif.

Il y a une dizaine d'années, le curseur a commencé à se déplacer vers la compression des coûts au détriment de la qualité. Certains ont pu résumer cette évolution de façon lapidaire : « Dans les entreprises, le directeur des achats l'emporte désormais sur le directeur de la qualité ».

Il semble que le mouvement inverse soit aujourd'hui amorcé et il convient donc de faciliter et d'accélérer cet heureux retour de la qualité à sa juste place.

Il est très difficile d'être original sur ce thème car tout a déjà été dit. Mais un rappel de quelques fondamentaux n'est pas inutile :

► Si la qualité a un coût, la non-qualité a elle aussi un coût qui n'est pas suffisamment évoqué et évalué, alors qu'il peut être considérable. Ainsi lorsqu'un kWh électrique n'est pas délivré, sans préavis, à un client, le préjudice économique subi est couramment de 10 à 20 € par kWh défaillant et peut même atteindre plusieurs centaines de fois le prix d'achat du même kWh. Il faut donc s'attacher autant au coût de la non-qualité qu'au coût de la qualité.

► Les produits, les services ont pour raison d'être de répondre à un besoin qui mérite d'être bien analysé. Tout décalage entre la demande et l'offre est contraire à la qualité, que l'offre soit insuffisante ou surabondante. Aujourd'hui, sous prétexte que la performance électronique marginale ne coûte pratiquement rien, la plupart des appareils électriques ou électroniques offrent un "menu" très inutilement gonflé, ce qui accentue la complexité et entraîne des pertes de temps. Revenons au concept "d'analyse de la valeur", qui est plus pertinent que jamais, même si l'expression est un peu désuète.

► La voie incrémentale classique du progrès c'est faire, pas à pas, mieux encore et à un moindre coût. Cette démarche est essentielle mais ce n'est pas la seule. La voie de l'innovation, c'est créer un nouveau produit, un nouveau service, ou procéder autrement. C'est un fantastique levier d'amélioration de la qualité et de l'arbitrage coût/qualité. Il faut y penser sans cesse

et l'aider sans relâche. La normalisation vient alors pour faciliter et accélérer la diffusion des innovations.

► La compétition, l'économie, sont désormais mondiales et c'est dans un contexte international -et d'abord européen- qu'il faut se situer. On doit à cet égard se réjouir de voir la normalisation évoluer très rapidement d'approches nationales multiples vers une approche mondiale unifiée. Et puis il faut souligner la contribution à la démarche qualité d'un organisme comme l'EFQM (European Foundation for Quality Management) au sein duquel AFNOR représente la France. Nous devons muter sans hésitation de référentiels nationaux vers des référentiels européens comme la FAR/MFQ est en train de le faire à très juste titre.

► La qualité est un paramètre essentiel de la compétitivité et les pays économiquement avancés comme la France doivent -c'est leur seule chance- compenser leurs coûts salariaux élevés par une performance et une qualité supérieures. Un exemple démonstratif à cet égard est apporté par les équipements industriels allemands, qui après avoir été battus en brèche par des produits de pays en développement, retrouvent le haut du pavé, car des acheteurs ont bien compris que pour éviter les coûts de non qualité, il était très justifié d'accepter un surcoût.

► L'essentiel c'est bien sûr de pratiquer la qualité. Mais un juste retour c'est qu'elle soit connue et reconnue. Il y a bien sûr le bouche à oreille et l'expérience accumulée dans le temps par les acheteurs. Mais il faut aussi une reconnaissance publique de la qualité. Par la certification : c'est un excellent moyen qu'il faut encore développer. Mais aussi par des récompenses ou des prix comme ceux de la FAR/MFQ et de l'EFQM. Le lauréat ayant été choisi, il faut aussi penser à ceux qui, sans remporter le prix, se montrent cependant excellents et largement au-dessus de la barre. Ainsi certaines entreprises nominées mais non lauréates de ces prix se verront remettre un niveau de reconnaissance EFQM, exprimé en étoiles, en juste retour de leurs résultats et de leurs efforts. Un seul gagnant, mais plusieurs bénéficiaires.

D'autres éléments importants pourraient bien sûr être évoqués car le concept de qualité est extrêmement vaste et divers. Il faut donc que toutes les parties prenantes, industries, sociétés de service, acheteurs, consommateurs, administrations, organismes internationaux, certificateurs, instituts de normalisation, etc... aient le souci de réfléchir, échanger, débattre de la qualité.

C'est le mérite de la FAR/MFQ d'agir avec continuité et efficacité en ce sens. C'est dans le même esprit que se tiendra à Paris en Octobre 2008 le Forum Annuel Européen de l'EFQM.

Ensemble et chacun dans notre rôle, cultivons la qualité qui est un jeu gagnant-gagnant.



François AILLERET, Président du Groupe AFNOR

Le PFQP en 2008

C'est parti ! Le PFQP 2008 est en marche et pour la première fois, il s'ouvre aux entreprises de plus de 500 personnes.

Pour les entreprises candidates jusqu'à 500 salariés, le calendrier sera calqué sur celui des années précédentes.

Pour les entreprises de plus de 500 personnes, les contraintes d'organisation conduisent à demander aux candidats de faire une première déclaration au 15 février, le calendrier étant le suivant :

- ☞ **15 février** déclaration de candidature
- ☞ **fin février** réunion d'information des candidats
- ☞ **15 avril** date limite de confirmation de candidature (et paiement des droits de participation - 5000€ nets)
- ☞ **15 juin** : date limite de remise du dossier technique (~ 75 pages)
- ☞ **septembre octobre** : évaluation sur site.

Pour cette catégorie de plus de 500 personnes, les Associations Régionales sont invitées à "recruter" parmi les grandes entreprises qui ont reçu un diplôme EFQM au cours des derniers mois (qu'elles soient ou non lauréates d'un prix régional).

La FAR/MFQ compte sur l'implication de chacune des Ars pour que l'édition 2008 du PFQP soit un nouveau succès.

Infos (FAR MFQ) : 01 41 27 04 97



La parole aux lauréats

LABM CHAMARD & FOUGEROUZE *lauréat catégorie PME PMI*

Chiffres clés

Chiffre d'affaire 2006-2007 : 1.491 M€
 Effectif : 17 personnes
 Certifications : ISO 9001 – COFRAC EN ISO 15189
 Prix régional : Prix Ain Qualité 2005
 Prix Qualité Rhône Alpes 2007

« Depuis de nombreuses années nous sommes convaincus que la survie à long terme des laboratoires d'analyses de biologie médicales (LABM) passe par une démarche qualité au-dessus de la moyenne tout en respectant le code de déontologie de la profession.

Le Prix Français de la Qualité et de la Performance a été pour toute l'équipe source d'une grande fierté, d'autant que l'ensemble du personnel s'est investi avec détermination et application dans la démarche : pilotes de processus, référents de poste, techniciennes, secrétaires, infirmière et coursière, tous guidés par une technicienne QSE et un biologiste responsable qualité, ont su puiser au plus profond d'eux-mêmes les ressources nécessaires pour que notre laboratoire mérite cette récompense.

Il est à noter que les auditeurs et évaluateurs qui sont venus au laboratoire depuis 2002 ont tous été enthousiasmés par l'implication de nos collaboratrices,

qui se sont totalement appropriées le système qualité du laboratoire, montrant si besoin était, l'aspect fédérateur d'une telle démarche. Ce prix est donc avant tout LEUR prix, même s'il faut bien reconnaître que le traditionnel "engagement de la direction" ne sont pas des vains mots...

Il est également important de souligner l'apport du référentiel EFQM et de l'évaluation sur site qui se sont avérés une aide précieuse dans notre démarche d'amélioration continue, et totalement complémentaire des normes ISO 9001 et 15189. Nous ne pouvons, avec notre expérience, qu'encourager les PME-PMI à s'inscrire au PFQP...

Maintenant que le *Saint Graal* est atteint, il convient de ne pas se reposer sur ses lauriers. Ceci étant, nous sommes confiants dans la pérennité de notre SMQ, car lorsque les "bonnes habitudes" sont prises il est difficile de les perdre. Il faut cependant rester vigilant, et veiller à ce que la roue de Deming ne se mette pas insidieusement à tourner à l'envers... !

Pour finir, nous remercions très sincèrement le FAR/MFQ pour l'organisation parfaite du Prix Français de la Qualité et de la Performance 2007, et souhaitons bonnes chances aux futurs candidats ...

Didier CHAMARD- Biologiste Co-directeur LABM CHAMARD & FOUGEROUZE Responsable Qualité



L'avis du Jury

Ce qui a fait la différence

- Une vision ciblée sur des objectifs précis
- Une stratégie tout à fait appropriée à cette "vision"
- Une démarche cohérente avec la stratégie
- Une implication du personnel " palpable "
- la fiabilité des analyses reconnue par un organisme indépendant
- Des résultats financiers brillants

EDF DCECL EST *lauréat catégorie Filiales et Etablissements*

Chiffres clés

Chiffre d'affaire 2006-2007 : 916 M€
 Effectif : 314 personnes
 Certifications : ISO 9001 – ISO 14001
 Prix régional : Prix Qualité et Performance Bourgogne 2006

« Nous sommes tous très fiers d'avoir reçu ce prix d'autant plus que nous sommes la première entité d'EDF à le gagner », se réjouit Patrice Siouffi, Directeur de la DCECL Est (Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales). « Pour nous, ce prix symbolise les années d'effort de tous les collaborateurs de l'unité dans la recherche de la qualité au service du client. »

Thierry Géhin, Responsable Qualité de l'unité revient sur les principaux facteurs clés de succès :

« A l'interne, trois principaux axes de progrès ont été dégagés :

1. La consolidation des pratiques en matière de Respect de l'Environnement et de Développement Durable : mise en œuvre d'un plan de management Environnemental (17 actions), mise en place du tri et recyclage papier/cartons sur les différents sites, création d'un tableau de bord Environnemental, optimisation des déplacements,
2. L'analyse des résultats de l'enquête de satisfaction du personnel (Socioscope) avec 13 actions identifiées sur lesquelles s'investit l'ensemble de l'unité.
3. La performance, avec une réduction des coûts de 25% sur 3 ans grâce au Pilotage et aux Tableaux de Bord.

A l'externe, les efforts de la DCECL Est se sont portés sur la satisfaction de la clientèle (Processus Qualité, enquête de satisfaction..) et une implication forte en faveur du Développement Durable, en particulier par des actions menées vis-à-vis des clients pour les aider à réduire leur consommation énergétique et leurs émissions de CO² : l'éco efficacité énergétique. Comme l'a précisé Patrice Siouffi lors de la remise du Prix Français et de la Qualité et de la Performance 2007 « Ce que vous économisez sur votre facture fait du bien à la nature ». Cette démarche a permis d'aboutir à des résultats positifs mesurables. Le taux de satisfaction des clients Collectivités Locales a par exemple gagné 3 points en 2007, pour atteindre le taux de 90% de clients satisfaits.

Participer au Prix Français de la Qualité et de la Performance aura permis de mobiliser l'ensemble de l'unité autour de cet objectif très ambitieux. Etre lauréat 2007 du Prix Français de la Qualité et de la Performance va permettre à la DCECL Est de poursuivre l'engagement de ses équipes dans la satisfaction client, dans l'innovation et dans la performance. Déjà, l'unité se lance activement dans un nouveau projet : l'élaboration du pilote de formation au management pour les cadres dirigeants avec l'université de groupe.

« La création de richesses se trouve au niveau du personnel de l'entreprise, et la réussite de notre démarche en est la preuve. Cette performance est bénéfique pour tous : les clients, les actionnaires, et les salariés » conclut Patrice Siouffi, enthousiaste.



L'avis du Jury

Ce qui a fait la différence

- Une entreprise publique en pleine mutation (rénovation)
- Une stratégie et une démarche déployée et comprise par l'ensemble du personnel
- Un processus d'information interne exceptionnel
- Une approche méthodologique globale intégrant le bouclage de l'amélioration continue
- Des progrès indéniables

ESAT MUTUALISTE Le Mirande *lauréat cat. Administration et Service Public*

Chiffres clés

Chiffre d'affaire 2006-2007 : 1.673 M€
Effectif : 36 personnes
Certifications : ISO 9001 – Label UNMPAPH
Prix régional : Prix spécial au PFQP Bourgogne 2007

« L'ESAT mutualiste, situé à Quetigny en Cote d'Or, a fait la différence dans sa catégorie, par sa démarche d'amélioration continue, l'écoute des clients mais surtout par sa politique d'innovation et d'adaptation de ses activités aux demandes des personnes handicapées accueillies.

Créée en 1973, l'ESAT Le Mirande propose un accompagnement et une activité professionnelle adaptés aux personnes handicapées et favorise l'accès en milieu ordinaire. L'ESAT propose en effet à l'usager, travailleur handicapé, un accompagnement individualisé comprenant des activités professionnelles et temps de soutien pour une double finalité :

- faire accéder des personnes handicapées à une vie sociale et professionnelle grâce à une structure et des conditions de travail adaptées,
- permettre aux personnes qui le peuvent de quitter l'ESAT et d'accéder au milieu ordinaire du travail ou à une entreprise adaptée.

Depuis sa création, l'ESAT Le Mirande est au service des collectivités, des entreprises et des particuliers. Soumis aux règles du service concurrentiel, il s'appuie sur son savoir faire et ses différents métiers pour proposer des prestations en matière de : nettoyage industriel, entretien et création d'espaces verts, prestations en entreprises, travaux de peinture, de

conditionnement...

Des actions novatrices récompensées

Parallèlement à ces missions, des actions innovantes menées par l'ESAT Le Mirande ont pesées dans l'obtention de ce prix. Illustration avec la Blanchisserie Industrielle de Longvic, qui est venue compléter l'offre de service de L'ESAT en 2005. Par ailleurs, les espaces d'expositions permanents pour adultes déficients «l'Art pour le Dire» situés à Dijon et à Nolay, ainsi que le camping labellisé tourisme et handicap de Nolay constituent également des actions novatrices en terme de handicap.

Un prix qualité reconnaissant les qualités professionnelles des ouvriers handicapés.

L'engagement dans un concours ouvert à toute entreprise a créé une véritable émulation dans les différentes équipes de travail de l'ESAT. Ce prix a permis une reconnaissance des qualités professionnelles d'ouvriers handicapés ayant du construire depuis plusieurs années une compensation liée à leur handicap avec l'aide des professionnels de l'établissement. L'obtention de ce prix est une véritable ouverture vers le monde économique dit du "milieu ordinaire", il représente un outil de communication vers des clients potentiels, le milieu médico-social, les familles et les proches des personnes handicapées.

L'établissement mutualiste étudie d'ores et déjà la possibilité de pouvoir défendre ce titre au niveau européen... »

Sandrine BONNET, Directrice de l'ESAT



L'avis du Jury

Ce qui a fait la différence

- Une Forte dynamique de développement débouchant sur de nombreux domaines d'activité
- L'ensemble des activités est certifié ISO9001 depuis 2001
- Les activités de production sont gérées dans l'esprit d'une entreprise privée
- Apporteur d'idées aux établissements de même type
- Un grand respect des personnes à qui l'on donne le pouvoir de s'exprimer et d'agir

"Si une entreprise ne va pas à la Qualité, d'autres iront à sa place."

R. LELOUP

"La Qualité, c'est d'abord la performance durable."

J.P. BAILLY

"L'innovation est un fantastique levier de la Qualité."

F. AILLERET

"La Performance est un marathon, pas un 100 mètres !"

D. GENELOT

DANFOSS *mention Qualité*

Chiffres clés

Chiffre d'affaire 2006-2007 : 183.245 M€
Effectif : 456 personnes
Certifications : ISO 9001 – ISO 14001
Prix régional : Prix Ain Qualité 2005
Prix Qualité Rhône Alpes 2006

« Cette démarche a été engagée pour valoriser essentiellement le travail de chacun dans l'entreprise », nous explique Didier Pradeilles, Président de Danfoss CC. « Nous avons déjà obtenu deux prix au sein du groupe récompensant notre performance au niveau de la sécurité et de l'environnement. La participation à ces prix nous a permis d'évaluer notre performance globale. Les audits étant basés sur le référentiel EFQM, la restitution nous permettra d'avancer sur des axes d'amélioration. »

Danfoss Commercial Compressors fait partie d'un groupe danois, Danfoss, comprenant plus de 20 000 employés dans le monde entier. Cette entreprise, créée en 1971, a aujourd'hui 5 usines, 2 en région Rhône-Alpes, 2 aux Etats-Unis, 1 en Chine, le siège social étant à Reyrioux (01). Elle réalise un CA en progression constante depuis 2003, grâce à l'identification de ses secteurs de marchés et de ses clients cibles.

Après avoir obtenu le Prix Ain QSE en 2006, l'entreprise s'est lancée dans le Prix Rhône-Alpes en 2007 pour ses 2 sites français, suivi du Prix Français de la Qualité et de la Performance.

La vision et stratégie du groupe Danfoss est bien déployée jusqu'à des objectifs quantifiés précis dans

chaque secteur, permettant une implication concrète du personnel sur leur zone d'activité, avec une communication très soignée.

Une réunion annuelle d'information à l'ensemble du personnel permet de présenter les résultats et la stratégie de l'année suivante.

Cette entreprise a également une démarche de développement durable avec des actions d'incitations forte auprès des fournisseurs et des sous-traitants. Le déploiement du Pacte Mondial de l'ONU signé par le groupe en 2002 en est un exemple, ainsi qu'une liste de produits interdits d'utilisation dans la société mais aussi auprès des fournisseurs.

Si nous devons résumer, cette entreprise est bien le reflet de ses valeurs : orientée client, dirigée par la Performance, responsable socialement et environnementalement, portée sur le développement des personnes.

L'avis du Jury

Ce qui a fait la différence

- Une unité de production exemplaire
- Un déploiement top-down très fort
- Tous les outils de la " Qualité " sont présents et utilisés intelligemment
- Une communication visuelle très soignée

ALBAX PACA *Mention Qualité*

Chiffres clés

Chiffre d'affaire 2006-2007 : 6,9 M€
Effectif : 83 personnes
Certifications : ISO 9001
Prix régional : Prix Qualité et Performance PACA

Albax a déjà un long parcours et palmarès en matière de démarche Qualité : depuis 1997, avec d'abord, les certifications ISO 9003, puis 9001 version 2000, avant de s'engager en 2003 dans les référentiels EFQM. Les Démarches EFQM d'amélioration continue (Prix Régional Qualité et Performance en 1998 et en 2006) prennent en compte tous les secteurs de l'entreprise de l'atelier jusqu'à la direction, production, organisation, structure.

Depuis 2007, Albax a inscrit formellement dans sa politique et dans sa stratégie, la Responsabilité Sociale et Sociétale (RSE), l'un des trois volets du Développement Durable (avec le Respect de l'Environnement et la Fiabilité économique) où s'est engagé Albax. Albax est en effet signataire du Global Compact de l'ONU sur l'éthique et membre de l'IMS (Entreprendre pour la Cité) qui positionne l'entreprise, non seulement comme acteur, mais aussi comme promoteur du progrès des valeurs du développement durable.

La Mention décernée à ALBAX le 3 décembre dernier, vient récompenser deux de ses points forts :

- Son concept métier, unique et performant, créé en 1988 par Max Alunni, le Dirigeant actuel, toujours en adéquation avec le marché de la réparation collision

avec une forte satisfaction client (96 % en 2006) grâce au niveau d'excellence de ses prestations et services.

- Son rôle sociétal (RSE) en plaçant l'homme au centre de l'entreprise, seule mesure et référence au sein de son organisation, son management, sa politique de ressources humaines (promotion interne, formation, recrutement, mixité, égalité des chances).

Albax a choisi de se concentrer sur son cœur de métier, la réparation automobile, qu'elle valorise par son système de management par la qualité. De plus, en ayant racheté (2006), la Carrosserie Lecoq en Ile de France, temple de la restauration de véhicules anciens et véhicules de prestige (agrément Ferrari), l'entreprise marque là sa volonté de valoriser son savoir faire, de le bonifier vers l'excellence et de le pérenniser par la transmission, la formation.

L'avis du Jury

Ce qui a fait la différence

- Une idée originale issue d'une vision prospective pertinente, pratiquement atteinte, malgré un marché en baisse notable
- Une forte orientation client accompagnée d'une amélioration notable de leur satisfaction
- Des valeurs affichées, un engagement social et sociétal important
- De bons résultats

"Les acheteurs ont réalisé que la non-qualité, ou la moindre qualité, ont un coût."

F. AILLERET

"Une offre nouvelle sans qualité, sera inmanquablement rejetée par le consommateur, en quête de qualité."

H. NOVELLI

"Nous on est gagnant, et le client est rassuré."

G. FAUL

"Ce que nous attendons de notre programme Qualité, c'est une expérience client différenciée et supérieure."

J.P. TRICOIRE

VIGNOBLES DESPAGNE *Diplôme R4E*

Chiffres clés

Chiffre d'affaire 2006-2007 : 6.5 M€
Effectif : 10 personnes
Certifications : ISO 9001 – ISO 14001
Prix régional : Prix Qualité Aquitaine 2007

De 20 ha dans les années 70 à 320 ha aujourd'hui, ce vignoble familial est devenue une exploitation de premier plan à Bordeaux. Bien qu'issu d'une appellation peu prestigieuse (Entre-deux-Mers), leurs vins s'exportent chez les meilleurs cavistes et dans les restaurants les plus renommés de la planète. L'entreprise est actuellement dirigée par les enfants de Jean Louis Despagne (créateur de la société) en association avec Joël Elissalde, actuel Directeur Technique. Thibault Despagne (34 ans) s'occupe plus particulièrement de la partie commerciale et Basaline Granger Despagne (29 ans) de la partie administrative.

Alors que la région de Bordeaux souffre d'une grave crise viticole, les Despagne montrent l'exemple d'une société innovante et dynamique a qui tout réussit. Depuis 10 ans leur taux de croissance moyen dépasse les 7% par an. Première entreprise viticole familiale certifiée ISO en 1997, l'entreprise a décroché le prix d'agriculteur de l'année en 2001 et s'est vu attribuer le prix de fournisseur de l'année de la part de British Airways en 2002. Depuis 2004, ils ont obtenu la certification ISO 14001 pour l'environnement et aujourd'hui, avec leur diplôme EFQM ils se lancent

dans l'évaluation de la performance de leur management.

« Nous sommes confrontés à la concurrence mondiale sur nos marchés export, chacune de nos bouteilles se doit d'être irréprochable. Or la qualité de nos vins dépend pour une large part de notre capacité à nous organiser, à gérer nos équipes, voilà pourquoi nous nous lançons dans l'aventure de l'EFQM » affirme Thibault Despagne, Directeur Associé de l'entreprise familiale. « A l'export, mis à part quelques appellations très connues, la plupart des consommateurs n'ont aucune idée de ce que sont nos AOC. Nous, nous voulons tout miser sur notre signature 'Despagne' associée au nom 'Bordeaux'. Il s'agit de montrer qu'il ne saurait exister de grands terroirs ou de grands vins sans le travail d'une équipe performante recherchant la perfection. »

Depuis 2005, le vignoble a lancé un 'Plan Marshall' de conquête des marchés avec plus de 2 millions d'euros d'investissements dans les chais et la vigne. D'ici 10 ans ils entendent replanter plus de 25% de leur vignoble. Côté marketing des accords commerciaux ont été négociés avec plus de 30 pays, la gamme et le packaging ont été profondément remaniés.

Pour Thibault Despagne, « Il y a d'excellents terroirs dans l'Entre-deux-Mers, dignes des plus grands Bordeaux. Malheureusement, dans cette région, rares sont les parcelles adaptées à la réalisation de vins fins en climat tempéré. Dès que l'on replante avec les bonnes densités (minimum 5000 pieds/hectare), le bon clone, les bons porte-greffes et que l'on mène la vigne



comme il faut, ça marche ! On produit des raisins de top qualité capable d'intéresser le monde entier. »

Grâce à une nouvelle technique de vinification qu'ils ont su mettre au point, ils ont relevé le défi de l'excellence en produisant un vin hors norme. Salué par la critique dès son lancement, ce vin est à ce jour le plus cher de l'appellation "Bordeaux" (plus de 80 euros la bouteille).



Les Carrefours de la Performance



La deuxième édition des Carrefours de la Performance s'est tenue en novembre et décembre dernier, dans toute la France... jusqu'en Martinique ! De nombreuses Associations Régionales y ont activement participé, nous avons dressé à cette occasion, dans le précédent numéro d'Echanges, le calendrier des manifestations organisées par les MFQs.

Le temps des bilan est venu ! Voici un tour d'horizon des Carrefours de la Performance 2007 en photos et en chiffres...

Plus d'une centaine de participants à la conférence sur le Système de Management Intégré (SMI) en Nord Pas de Calais, organisée le 20 novembre par le MFQ Nord Pas de Calais, en partenariat avec l'AFTIM, l'UIC, Dunkerque Technologies, la DRIRE et le S3Pl.

Lors de son intervention, Olivier TRENTESAUX, CLINITEX, a témoigné de sa participation au Prix Régional Qualité et Performance : il a expliqué que le Prix Régional Qualité et Performance permettait de bénéficier des avantages d'un SMI sans pour autant être certifié. Les échanges ont ensuite été poursuivis avec les différents intervenants autour d'un verre de l'amitié.



leur revient. Maintenant, toute proportion gardée, le Mois de la Qualité 2007 repasse au-delà des 1000 professionnels, notre objectif est donc atteint...» Christian CUYL, Président du MFQ Franche-Comté.

Le Mois de la Qualité en Franche Comté a aussi couvert la Remise Officielle des



Trophées du MFQ FC, récompensant les Bonnes Pratiques des groupes de travail, le jeudi 6 décembre 2007 au Musée Automobile Peugeot à Sochaux.

En photo ci-dessus : Hervé SERIEYX, conférencier de la clôture. Ci contre : Serge GUILLEMIN, lauréat pour le Prix Spécial de l'Initiative Economique.

Succès en Basse-Normandie pour la première édition de la Journée Régionale de l'Excellence



La journée de la qualité et du management est devenue la Journée Régionale de l'Excellence. Elle a eu lieu le mardi 13 novembre, au Centre de Congrès de Caen. Organisée par l'Association Qualité Management de Basse-Normandie depuis plus de 12 ans, ce rendez-vous régional est devenu incontournable. L'AQM a été particulièrement fière d'avoir pu obtenir la présence de Nicole Notat (en photo), Fondatrice et Présidente de

Vigeo, pour mettre un point final à cette journée dédiée au Développement Durable. Ce fut également un moment d'émotion pour les lauréats du concours des bonnes pratiques qui ont reçu leurs diplômes. Environ 300 personnes ont participé à ces différentes séquences malgré les perturbations sociales de ce 13 novembre.



Bonne participation en Bourgogne, pour 7 réunions.

Les 7 rencontres organisées par le MFQ Bourgogne ont réuni près de 90 participants, autour de thèmes tels que : "management intégré qualité, sécurité, environnement vers développement durable", "managez la performance", "quel avenir pour les normes ISO 9000 ?", "mise en place de l'ISO 14001 et de l'OHSAS 18001", "comment faire vivre le document unique ?", "l'écoute des parties prenantes" et "la future norme ISO 26000".



12 manifestations en Aquitaine



Du 6 novembre au 4 décembre, le MFQ Aquitaine s'est entouré de 20 partenaires pour proposer 12 conférences, ateliers et visites aux professionnels de la région. Ces Carrefours ont réuni plus de 163 participants sans compter le Colloque d'ouverture sur le Développement Durable, co-organisé avec la CCI de Bordeaux.

RENAULT, lauréat du PRQP du MFQ Haute-Normandie



Le 27 novembre 2007, à l'Hôtel du Département de la Seine-Maritime, à Rouen, a eu lieu la remise du « Prix Régional de la Qualité et de la Performance » (un trophée) et des mentions (les ébiles). Le MFQ Haute Normandie a organisé en 2007, 10 conférences, sur différents thèmes, Afaq Global Performance, EFQM, veille réglementaire, le changement, la motivation du personnel, la qualité en milieu hospitalier et des témoignages d'entreprises (Cofathec, Renault Cléon).

En photo : Stéphane Bouyeure, Président du MFQ Haute Normandie.

Plus de 1400 participants en Franche-Comté !

« Une explosion essentiellement due à la formidable mobilisation des Jurassiens par leur CCI... Chaque année la CCI du Jura apporte au MFQ Franche-Comté un partenariat gagnant-gagnant, mais cette année beaucoup de mérite



Un après midi d'échanges en Rhône-Alpes



60 personnes ont participé à cet événement, co-organisée par le Mouvement Qualité Performance Rhône-Alpes et RAQP (Rhône-Alpes Qualité Publique), en partenariat avec le Grand Lyon, le 7 novembre au Grand Lyon. En toile de fond : "Développement Durable, synergie public privé" et notamment le dialogue public privé, les nouvelles règles du jeu, inventer la démocratie de demain pour faire face aux problèmes climatiques, énergétiques et démographiques; la réflexion sur le temps repose la question de la frontière entre espace public et espace privé; les déplacements; les rythmes de vie; l'urbanisation; compétitivité des entreprises et des territoires...

La normalisation managériale des entreprises

Croissance mondiale de l'intérêt pour les "standards" de gestion et management ?

Un notable développement de l'intérêt des décideurs économiques (publics et privés) pour ces outils se dessine au niveau mondial. En particulier, dans des pays qui actuellement prennent d'assaut certains marchés mondiaux. En tête évidemment, la Chine. Même si l'on se pose la question de la valeur à accorder à leurs "certificats", la tendance actuelle est à prendre en considération.



Etat des lieux mondial des certifications de système de management



"ISO Survey 2006" (voir sur site ISO) fournit des données intéressantes ; inquiétantes pour ce qui concerne la France (intérêt pour les "standards" et développement des certifications).

- Pour l'ISO 9001 (y compris déclinaisons sectorielles), ISO recense à fin 2006 environ 950 000 certificats pour 170 pays. Le million a été dépassé courant 2007. En fin 2003, on atteignait environ 500 000 certificats pour 150 pays (la croissance annuelle du nombre de certificats se situe autour de 120 000 certificats dont 20 000 pour la seule Chine). Mais 46 % de ces certificats concernent seulement quatre pays : la Chine, l'Italie, le Japon et l'Espagne. La France n'est plus que neuvième mondial avec seulement 22 000 certificats (même niveau que la Hollande). Depuis trois ans, le nombre de certifications en France stagne. Au passage, soulignons aussi que, rapporté au chiffre d'affaires total d'un pays, tant au niveau mondial qu'au niveau français, ces nombres de certificats représentent moins de 5% de ce chiffre d'affaires total. Un peu plus qu'une "égratignure" !

- Pour l'ISO 14 001, ISO recense environ 130 000 certificats pour 140 pays. Cinq pays (Japon, Chine, Espagne, Italie et Royaume-Uni) totalisent 60 000 certificats. La Chine a généré 6000 certificats en 2006. La France stagne depuis 3 ans autour de 3000 certificats et reste ainsi au 10^{ème} rang mondial.

Travaux ISO pour l'intégration des systèmes de management

Percevant les attentes de tous les organismes en matière de mise en cohérence des divers référentiels actuels (et pourquoi pas d'unification en un référentiel de management général), ISO a mis en place une structure de travail réunissant un comité permanent "transversal" (JTCG) et quatre comités techniques sectoriels (qualité, environnement, technologies marines et produits alimentaires) pour traiter ces sujets. Les premiers travaux ont permis de déterminer quelques orientations communes :



- mise au point d'une vision commune en matière de normes de système de management

- structure "standard" de présentation des textes : 6 grands chapitres (contexte, leadership, support, opérations, évaluation de la performance, amélioration continue de ces performances) ; avec des propositions pour les sous chapitres
- adaptation de l'ISO 19011 (audit) pour la rendre d'application générique pour tous les systèmes
- groupe de travail pour élaborer une terminologie commune.

La participation française aux travaux en cours

- En commençant par l'ISO 9001 : nous travaillons sur la fin de l'amendement de l'ISO 9001 (version DIS pour les "initiés"). Le 21 janvier, le GT "miroir" de l'AFNOR a préparé ses recommandations au GT ISO. Comme prévu, s'agissant d'un amendement et non d'une révision, les adaptations consistent en apport de précisions ou d'éclaircissements à la version 2000. Précisions issues de l'expérience acquise et facilitant en particulier la communication auditeur/entreprise (approche processus, processus externalisés, confor-mité produit, gestion des problèmes de compétence et de formation, avancées dans la prise en compte du développement durable...). L'ISO 9001:2008 sera probablement diffusée sous forme définitive avant fin 2008. Reste à préciser au niveau mondial, le planning d'application pour la transition v2000 à v2008. À souligner le nombre de réponses reçues à l'enquête nationale : 89 réponses avec seulement quatre "désap-probations" et 189 commentaires qui ont été analysés par le groupe miroir. Un bon niveau d'intérêt !



- Concernant l'ISO 9004 et sa révision, il est pour l'instant pratiquement impossible de dire dans quel sens le texte actuel pourra ou devra évoluer : le « conflit » actuel entre les 2 GTs 9004 et 26000 n'est pas encore arbitré par la direction de l'ISO. La rédaction de la nouvelle ISO 9004 en dépend.

Certification Produit/ Services : un nouveau texte AFNOR en route



À la demande explicite du Ministère de l'industrie (SQUALPI), AFNOR élabore, dans une certaine urgence, un guide (X 50 067) pour l'élaboration de référentiel de certification de produits, de services ou de combinaison de produit et services. L'objectif est, semble-t-il, de rationaliser les modes d'élaboration et d'accroître la crédibilité de cette famille de référentiels de certification. Un premier brouillon nous a été proposé. Il attire, de la part de certains d'entre nous, quelques questions. En particulier, le fait que le texte actuel semble prévoir uniquement les organes de certification comme organes possibles d'élaboration de ces référentiels. Suite au prochain numéro !

Premières retombées du Grenelle de l'environnement



Il ne s'agit pas là directement de démarches de normalisation, mais il y aura des retombées dans ce domaine. Suite aux travaux de l'été et de l'automne 2007, 33 "chantiers" ont été identifiés (voir site "Grenelle de l'environnement") pour être traduits en des plans d'action à mettre en œuvre à partir de mars 2008. La majorité de ces chantiers sont déjà suffisamment explicités [y compris, équipe projet et leader(s)] pour permettre une mise en route dans ces délais. Il reste une dizaine de cas pour lesquels, si l'objectif est déterminé, il reste à préciser les actions à mener et les responsables de ces actions. A noter que six ou sept de ces chantiers concernent la filière construction (en particulier, les constructions de bâtiments). Le COS BTP d'AFNOR et le COS 18 Environnement ont participé aux travaux et sont candidats à une participation aux actions dans leurs domaines d'intervention.

La préférence "Environnement"



Etant membre d'organes AFNOR traitant du management de la qualité, de l'environnement, des projets, des risques, des compétences, du Développement Durable et de la Responsabilité Sociétale, je ressens actuellement un certain malaise : je constate la primauté accordées aux facteurs environnementaux. Par les Pouvoirs Publics, en particulier. Et les budgets alloués. On en fait actuellement, me semble-t-il, les fondements et les sujets principaux de la plupart des réflexions stratégiques et opérationnelles. C'est bien, car nous avons mis trop de temps à leur donner la place qu'ils méritent. Mais il ne faudrait pas non plus qu'ils effacent d'autres sujets aussi fondamentaux. Et en particulier, ceux qui sont du domaine de ce que l'on appelle l'approche Qualité. C'est une bonne pondération des divers aspects de l'économie qui induira le progrès maximum pour la planète. La prise en compte du développement durable est un thème majeur évident pour le progrès de l'économie mondiale et du bien être sur la planète. Mais il faut se rappeler que la responsabilité sociétale des organismes doit se développer équitablement dans les trois domaines que le développement durable intègre : l'environnemental, certes ; mais aussi le social et l'économique. Il me semble que l'on oublie que les progrès dans le domaine économique sont largement résultants d'une application préalable (croissante et meilleure) des recommandations des démarches dites "qualité". On peut avancer qu'il est probablement difficile d'espérer des progrès rapides des démarches environnementales et sociales dans un organisme ne pratiquant pas préalablement et suffisamment, les recommandations des démarches qualité, base pour la bonne gestion d'un organisme. Je pense qu'il faudrait rapidement que le MEDAD en particulier, et les 33 chantiers qu'il va mettre en œuvre, prennent bien en compte ces données fondamentales. Le MINEFI aussi, pour les pôles de compétitivité

Joël Le Gall, joellegall@noos.fr

Plateforme documentaire Réseau et FAR MFQ

A vos attentes, voici une première réponse du groupe Communication de la FAR

Votre espace E-CODEV

QUOI ?

- Une seule adresse
- Un code d'accès personnel
- Une base documentaire
- Des alertes à chaque nouveau document.

QUI ?

Un correspondant par AR ou par entité, pour consulter, sélectionner, copier, et même télécharger et diffuser les documents de son choix.

POURQUOI ?

Qu'est-ce que je gagne ?

Je veille, j'apprends, j'adapte

- je reçois des autres
- je fais appel au réseau

Je pilote le MFQ

- j'exprime mes propositions
- je formule mes attentes
- je demande de l'aide
- je progresse avec le réseau

J'affiche ma région

- j'affiche mes expériences
- je m'implique, je contribue
- je reçois, je suis efficace

J'ai des relations privilégiées et je rencontre de vrais amis.

OÙ ?

La création et l'administration de cette plateforme électronique sont assurées par Gérard POINTELIN du MFQ Franche-Comté.

NOTRE BUT :

Ensemble gagnons du temps et de l'argent par un benchmarking opérationnel sur nos pratiques et sur nos savoir-faire.

Ce type de support va devenir le carrefour de nos performances.

Mise en œuvre progressive de notre base documentaire commune

Janvier 2008 : ouverture de la base avec quelques documents des membres fondateurs.

Février 2008 : promotion de l'outil collectif et de ses avantages afin de connecter les AR's pour une première familiarisation.

Mars 2008 : mise en place de nouveaux documents apportés par chacun, à l'intérieur des rubriques déjà existantes :

- Informations stratégiques
- Documents de promotion
- Outils pédagogiques
- Documents administratifs
- Documents financiers
- Kit de base du Président

Vous trouverez dans cette base collective, seulement ce que chacun aura bien voulu prendre le temps d'y déposer ! ...

A vous de jouer !

Comment ça marche ?

Envoyez les coordonnées de votre correspondant au MFQ Franche-Comté, vous recevrez vos codes d'accès, vous allez faire un tour sur

www.e-codev.com

et en cas de difficultés: **Allo Gérard ! 06 60 87 19 66**

Région/entité :

Nom _____ Prénom _____

Fonction _____

Société _____

Adresse _____

Ville _____ CP _____

Tél. _____

Mail _____

Merci de retourner les informations ci-dessus au MFQ Franche-Comté
par fax au 03 81 80 70 94

par mail à gpointelin@franche-comte.cci.fr
ou **par courrier** à :

MFQ Franche-Comté - Valparc - Valentin - 25043 Besançon cedex.

Bilan action développement durable dans les PME agro-alimentaires

Lors de la rencontre Bilan sur l'action collective Agroalimentaire et Développement Durable organisée par l'ARIATT (Association Régionale pour l'Innovation Agroalimentaire et le Transfert de Technologies), les responsables des entreprises concernées, les consultants et le délégué régional du MFQ Franche-Comté ont été amenés à témoigner sur les deux outils Développement Durable (ALAMBIC du MFQ FC et le FAR DD) qui ont été "testés" en entreprises agroalimentaires.

1 Témoignages des entreprises :

On s'aperçoit que la majorité des entreprises faisait déjà du Développement Durable sans le savoir, comme le **chocolatier Le Criollo** « On avait déjà de véritables convictions apparentées au Développement Durable et nous sommes déjà engagés dans des actions de commerce équitable... », ou comme le **charcuterie Amiotte** « L'homme est au centre de toutes nos initiatives, donc le thème du Développement Durable a fait l'objet d'une large motivation... Ce véritable projet transversal a, dès le début, fédéré l'ensemble des fonctions de l'entreprise... ».

Comme le souligne Karine Rabier de chez **Amiotte** (charcuterie) : cette démarche a été choisie pour « Saisir une opportunité sur ce nouveau thème porteur, apprendre à le connaître pour éviter de le subir plus tard ». Elle résume donc bien la volonté de ces entreprises qui préfèrent aller de l'avant en anticipant le futur.

Les entreprises comme les consultants soulignent une véritable complémentarité des outils ALAMBIC et FAR DD qui ont fait l'objet d'une analyse dans chaque entreprise :

« La partie Alambic permet d'être tout de suite pragmatique, la partie FAR DD est plus complexe à intégrer au départ mais ensuite elle permet d'approfondir encore plus des points bien précis... On n'a pas saisi immédiatement l'intérêt du FAR DD mais après avoir pris du recul on y gagne en compréhension » Hubert Decreuse - **charcuterie Decreuse**

« L'outil Alambic permet de se focaliser sur les points importants que l'entreprise juge perfectibles (actions dirigées) alors que le FAR DD permet de balayer plus large... L'Alambic est un excellent outil d'amorçage » Anne-Laure Abisse - **Escargoterie Romanzini**

« Une personne sera embauchée suite aux diagnostics (ALAMBIC et FAR) pour mettre en place les actions préconisées... Les 2 outils permettent de faire une véritable radiographie de l'entreprise. » Chantal Maire - **chocolaterie Le Criollo**

En outre, les entreprises apprécient que ces 2 outils soient mis à disposition sans restriction dans le temps et envisagent dès à présent de planifier, seules ou accompagnées d'un consultant, de nouvelles utilisations de ce dispositif.

Globalement, l'ALAMBIC destiné à « se mettre le pied à l'étrier » a pour effet « d'agir pour entraîner la réflexion et la progression », alors que le FAR DD « ouvre plus à la réflexion ».

En bref l'ALAMBIC est vécu comme un outil opérationnel et le FAR DD comme un support de réflexion stratégique.

2 Témoignage du MFQ Franche Comté sur l'application de l'ALAMBIC

Par Gérard Pointelin, délégué régional du MFQ FC

« ...Tout d'abord, les chefs d'entreprises ont pu constater avec plaisir, que chacun faisait du Développement Durable sans le savoir et notamment dans les domaines économiques et environnementaux.

Aussi, les actions prioritaires rencontrées le plus souvent dans les six entreprises test, ce que l'on a appelé le hit parade des hit parades individuels, font ressortir très fortement et par ordre de décroissance, les points suivants :

- **Actions d'ordre purement stratégique** telles que: définition et hiérarchie des valeurs et des règles qui guident le fonctionnement et arbitrent les décisions de l'entreprise, listing et hiérarchie des différentes parties influentes de l'entreprise, et capacité à établir des partenariats gagnant-gagnant avec une recherche des actions et décisions mutuellement bénéfiques.

- **Actions directement liées à la capacité d'Ecoute** de l'entreprise pour nourrir l'amélioration permanente, voir même l'innovation au quotidien. D'abord une écoute interne auprès des salariés, puis une écoute externe auprès des clients mais aussi des principales parties influentes (riverains, structures...) pour capter leurs besoins exprimés et leurs attentes.

- **Actions plus diverses** qui ont comme point de convergence un immense besoin de structurer la communication interne et externe sur les points forts de l'entreprise et sur les éléments nouveaux détectés au cours de cette démarche.

L'Alambic a été apprécié par son approche pragmatique et opérationnelle qui a amené chacun à agir vite sur l'essentiel et se donner envie d'approfondir l'analyse avec la méthode FAR DD animée par des consultants spécialement préparés ».

3 Témoignage des consultants sur l'application de FAR DD

Michel Peurière de MP Consultants :

« ...L'ALAMBIC, a pour objet de mettre en face à face ce qui se fait dans l'entreprise comme ce qui est important pour elle. Le FAR/DD a pour objet d'effectuer un état des lieux stratégique qui permet de lister et hiérarchiser les pistes à privilégier... ». « Les deux outils sont appréciés pour leur réelle complémentarité. L'approche ALAMBIC, plus concrète et opérationnelle facilite grandement la démarche FAR/DD... ». « Si l'ALAMBIC est plus apprécié par ceux qui privilégient l'action à la réflexion, FAR/DD aura la préférence de ceux qui ne peuvent agir sans passer préalablement par une réflexion approfondie. Dans chaque cas, les deux outils sont nécessaires et complémentaires et permettent de mieux comprendre les réalités du Développement Durable ».

Jean Claude Durwell et Florence Menetrier de l'APAVE Alsacienne :

« ... S'engager dans une démarche de développement durable c'est avant tout prendre un peu de son temps pour se poser et regarder son entreprise sous un nouvel angle autrement que ne le permet le quotidien... ». « ...L'Alambic, puis le FAR/DD, parcourent des problématiques identiques et sont réellement complémentaires... ». « L'outil Alambic permet d'identifier des aspects importants, peu développés et de les approfondir... L'outil FAR DD permet d'abord de faire un état des lieux à 360° de l'entreprise, sur sa capacité d'écoute et d'évaluer les risques et les opportunités pour l'entreprise afin de mieux les anticiper ».

Diagnostique Développement Durable avec ALAMBIC HIT-PARADE : Actions les plus récurrentes (6 entreprises)			
Priorités	Grille n°	Question n°	Pistes d'actions
1	G6	Q1	Lister et organiser les valeurs de l'entreprise (365)
2	G5	Q1	Identifier et lister les acteurs influents sur l'entreprise et son activité (370)
3	G7	Q3	Attentes des salariés en matière de communication (195)
4	G7	Q1	Travailler les moyens de communication interne de l'entreprise (195)
5	G7	Q8	Structurer une démarche pour promouvoir l'innovation dans l'entreprise (150)
6	G1	Q2	Informations des clients sur la politique environnementale et sociale (150)
7	G3	Q13	Information environnementale sur les produits / emballages (120)
8	G5	Q13	Dispositif d'écoute des riverains (120)
9	G3	Q15	Sensibilisation des salariés au respect de l'environnement (120)
10	G5	Q5	Etablir des partenariats avec des acteurs locaux influents sur votre activité (90)
11	G4	Q8	Communiquer les objectifs et résultats au personnel (90)
12	G1	Q4	Améliorer les dispositifs qui encouragent et facilitent l'expression des clients (75)
13	G1	Q10	Intégrer les aspects environnementaux et DD dans les actions d'Ecoute (75)

Prix du livre Qualité et Performance



Le livre « Quel avenir pour les responsables qualité » publié par l'AFRNOR et écrit par Yvon Mouglin, Directeur de Cap Entreprise et Pilote du Groupe Projets Innovants du MFQ Franche Comté, sera un des quatre lauréats du prix du livre Qualité et Performance 2007. Ce prix est

délivré chaque année par un jury composé de représentants des quatre sociétés instigatrices de cette manifestation. Il s'agit d'Air France, de La Poste, d'ARCELOR et de CSP. Il y a donc un grand prix et trois accessits qui ont été remis aux auteurs le 15 novembre au siège de La Poste à Paris.

Yvon Mouglin nous parle de son livre :

« Le thème est l'avenir des entreprises et des organisations et bien entendu le rôle que devront y jouer les responsables qualité. Les entreprises fonctionnent désormais comme des êtres vivants qui doivent s'adapter en permanence à un environnement changeant de plus en plus rapidement et en répondant à des contraintes de plus en plus nombreuses. L'intelligence d'un être vivant est de s'adapter à son milieu afin d'y survivre et je pense que le responsable qualité devra être le promoteur de cette intelligence collective dans les organisations. Il ne doit plus être confiné dans la technique et dans le métier de son entreprise ou de son organisme (qualité du produit). Il doit être un spécialiste de la performance (de l'intelligence) et doit donner envie, donner du sens, former, bref être un agitateur qui permet d'intégrer partout et à tous les niveaux de nouvelles compétences (l'innovation, la santé et la sécurité des personnes, le développement durable, la performance économique, etc.), autant de thèmes qui doivent entrer dans les organismes et être adoptés par tout un chacun.

Nous avons besoin d'entreprises et d'industries dans nos contrées, nous avons besoin de services publics adaptés et efficaces et seules des organisations performantes de haut niveau permettront de répondre à ce défi et de préserver nos richesses individuelles et collectives ».

Le Séminaire Californien

Ce sont 20 dirigeants et cadres d'entreprises des Pays de la Loire qui sont allés découvrir les pratiques d'innovation de la Silicon Valley, du 22 au 27 octobre 2007. Ce séminaire, sur le thème "Innover pour continuer à réussir", a été soutenu financièrement par la Région des Pays de la Loire, et Jacques Auxiette son président s'est joint au Groupe d'entrepreneurs.

Toute l'organisation californienne a été assurée par Christian Forthomme, consultant, président fondateur de REAL CHANGE et son équipe. Lavallois d'origine et californien d'adoption,

Christian Forthomme possède ses entrées au sein des entreprises américaines les plus performantes. Une organisation sans faille et un rythme très soutenu, ont permis de faire de belles rencontres et des échanges efficaces avec les entreprises réputées en matière d'innovation, dans la Silicon Valley.

Christian Forthomme a conçu un programme d'alternance de visites, de travail en groupe, d'expériences et de réflexions personnelles.

Les entreprises rencontrées : Whole Foods Market, GAP, TORANI, Ebay, HP, LUNAR DESIGN (laboratoire d'innovation), IDEO, TESLA Motors, GENENTECH.



Ce séminaire n'est pas une finalité mais le début d'un travail de recherche qui se poursuit avec le groupe des participants et autres membres du MFQM, avec pour objectif de produire un document « Guide » des meilleures pratiques de l'innovation, applicable par tous. A suivre !

Rencontre autour d'un livre et d'un auteur



Le Mouvement Français pour la Qualité en Île de France en partenariat avec AFNOR Editions, l'Ecole Internationale des Sciences du Traitement de l'Information (EISTI) et SYNTEC Ingénierie ont

organisé une rencontre avec Olivier FROT pour débattre du "Choix du mieux-disant pour les marchés publics".

Consultant et formateur, Olivier Frot a longtemps pratiqué les achats et la logistique au sein du ministère de la Défense. Saint-Cyrien, de formation juridique en droit public, il est fondateur du cabinet OF Conseil et membre de l'association AM Consulteam, fédérant des consultants spécialisés dans la fonction achat. Il est chargé de cours dans diverses institutions et titulaire de marchés publics de formation.

Dans le domaine des marchés publics, les conditions de choix d'un prestataire sont encadrées par une abondante réglementation d'origine européenne. Efrayées par ces

formalités, de nombreuses entreprises hésitent encore à répondre à un appel d'offres. Quant à l'acheteur public, il se doit de choisir la meilleure offre, c'est-à-dire le "mieux-disant", tout en respectant de nombreuses contraintes juridiques et réglementaires.

Les participants ont pu débattre pendant près de trois heures avec l'auteur de l'élaboration des critères de choix (les acteurs de l'achat et leur environnement, l'analyse du besoin et ses méthodes, la formulation du besoin et le cahier des charges, la détermination des critères) et de la mise en œuvre de la sélection (l'analyse des candidatures et le choix des offres).

Soirée du management

Le 6 décembre dernier, une centaine de personnes a participé à la Soirée du Management 2007 qui, se déroulait cette année au Domaine du Closel dans le Maine et Loire, organisée par le MFQM Pays de la Loire.

A cette occasion, des entreprises qui appuient leur management sur la base du référentiel européen EFQM, ont présenté leur démarche, leur motivation et l'intérêt pour leur entreprise:

Monsieur Paul Raguin, Président du Groupe Selco Eolane, Madame Michèle Charpiot, Chargée Qualité Assedic Ouest Francilien et Monsieur Alain Langel, Président de la Cave Coopérative de Blasimon.

Ce fut l'occasion d'attribuer des distinctions à deux entreprises :

Meilleures pratiques

« Intégration du personnel et communication interne » pour RESPIRONICS France à Carquefou (44)



Reconnaissance EFQM R4E – 3 étoiles pour le Service Départemental d'Incendie et de Secours des Deux Sèvres (SDIS 79)



Agenda



Restitution des travaux du groupe « Métrologie » et retour d'expériences sur les diagnostics d'entreprises

- ▶ Le 4 mars à 16h00 à Besançon (MFQ Franche-Comté)

Démarche processus : une entrée pour la démarche compétences

- ▶ Le 4 mars à 8h30 à la Maison des entreprises à Dijon et à 17h00 à la Maison de l'entreprise d'Auxerre (MFQ Bourgogne)

Matinale "Optimiser la communication en entreprise et l'adapter aux profils de ses collaborateurs"

- ▶ Le 4 mars à 9h au MFQM Pays de la Loire

En route pour la qualité sur la méthodologie et les outils de résolutions de problèmes

- ▶ Le 6 mars à 14h30 au MFQ Franche-Comté

Rencontre du Club EFQM

- ▶ Le 10 mars à 16h (MFQM Pays de la Loire)

Atelier de Découverte du Développement Durable

- ▶ Le 11 mars à Mérignac (MFQ Aquitaine)

Les indicateurs d'efficacité / L'efficacité des indicateurs

- ▶ Le 11 mars à 17h00 (MFQ Nord / Pas-de-Calais)

Présentation du Prix Qualité et Performance Bourgogne 2008

- ▶ Le 11 mars à 16h00 à la Maison des entreprises à Dijon (MFQ Bourgogne)

Visite de l'entreprise LYRECO sur le thème « L'application du PDCA dans le suivi de projet »

- ▶ Le 11 mars à 9h00 à Villaines la Juhel (MFQM Pays de la Loire)

Réduction de l'absentéisme en formation

- ▶ Le 12 mars à 13h30 au Centre AFPA à Equeurdreville (AQM)

Matinale « Présentation de techniques d'écoute qualitative à la portée de tous, qui écouter et comment ? »

- ▶ Le 13 mars à 9h00 au MFQM Pays de Loire à Sainte Luce sur Loire (MFQM Pays de la Loire)

Atelier de Découverte du Développement Durable

- ▶ Le 14 mars en Dordogne (MFQ Aquitaine)

Visite de l'entreprise DELPHARM sur le thème « Etre sous-traitant »

- ▶ Le 14 mars à 14h00 (MFQ Nord / Pas-de-Calais)

Club en Route pour la Qualité

- ▶ Le 17 mars (MFQ Aquitaine)

La pratique des Outils de Management sur la Qualité animé par Gérard Pointelin

- ▶ Le 19 mars à 8h30 à Besançon (MFQ Franche-Comté)

Orientation clients

- ▶ Le 20 mars à 8h30 à la Maison des entreprises à Dijon et à 17h00 à la Maison de l'entreprise d'Auxerre (MFQ Bourgogne)

Groupe Métrologie

- ▶ Le 20 mars (MFQ Aquitaine)

Club Développement Durable

- ▶ Le 31 mars (MFQ Aquitaine)

Visite de l'entreprise BODET sur le thème « Le pistage des défauts et des plans d'action »

- ▶ Le 1er avril à 14h00 à Trémentines (MFQM Pays de Loire)

Atelier de Découverte du Développement Durable

- ▶ Le 1er avril en Dordogne (MFQ Aquitaine)

Table ronde « Développement durable » proposée par le groupe des Alambiens (MFQ Franche-Comté)

- ▶ Le 2 avril à 15h00

Matinale « Six Sigma et Iso 9001 »

- ▶ Le 8 avril à 9h00 (MFQM Pays de Loire)

Club Vin Le 8 avril (MFQ Aquitaine)

Dîner Débat « Bonnes pratiques de l'innovation »

- ▶ Le 10 avril à 18h30 (MFQM Pays de Loire)

Groupe Ecoute et Satisfaction Clients Le 10 avril (MFQ Aquitaine)

Club Amélioration Continue 18 avril (MFQ Aquitaine)

Se mettre en conformité avec GBEA (Guide de Bonne Exécution des Analyses de biologie médiale) et la norme ISO 15189 (exigences de qualité et de compétences propres aux laboratoires d'analyses de biologie médicale)

- ▶ Le 24 avril à 8h30 à la Maison des entreprises de Dijon et à 17h00 à la Maison de l'entreprise d'Auxerre (MFQ Bourgogne)

Visite de l'entreprise DIRICKX sur le thème « Mise en place des équipes autonomes de production »

- ▶ Le 6 mai à 15h00 à Congrier (MFQM Pays de Loire)

Matinale « La force d'une équipe soudée performante et sereine »

- ▶ Le 13 mai à 9h00 (MFQM Pays de Loire)

Club En Route pour la Qualité 19 mai (MFQ Aquitaine)

Visite de l'entreprise CHARAL sur le thème « Démarche Qualité Charal et maîtrise des risques alimentaires »

- ▶ Le 20 mai à 8h30 à Cholet (MFQM Pays de Loire)

Atelier de Découverte du Développement Durable

- ▶ Le 23 mai en Dordogne (MFQ Aquitaine)

Traitement informatique du flux des demandes de congés

- ▶ Le 27 mai 2008 de 13h30 à 16h à DCNS à Cherbourg (AQM)

Débat « Le modèle d'excellence de l'EFQM, un outil de management pour les établissements sanitaires et médico-sociaux ? »

- ▶ Le 27 mai (MFQM Pays de Loire)

Matinale « Les 5S appliqués dans les bureaux administratifs et techniques »

- ▶ Le 29 mai à 9h00 (MFQM Pays de Loire)



"Quality is back - Back to Quality. No Quality. No Business."



Congrès EFQM - 27 au 29 octobre 2008 à Paris
www.efqmforum-paris.org