

*Très bonnes fêtes de Noël et
meilleurs vœux pour 2010*

Edito

"Le savoir est la seule matière qui s'accroît quand on le partage."

Socrate

Nous avons tous besoin de qualité !

Le fonctionnement de notre société est cyclique, les événements se suivent et se ressemblent toujours à quelques années d'intervalle, ce qui nous semblait ringard hier redevient branché aujourd'hui.

Il en est de même dans la vie de nos entreprises et dans les systèmes de management.

Le concept et le terme même de qualité étaient dépassés et reviennent en force.

Il convient de comprendre pourquoi.

Les concepts de qualité (qualité totale, Management par la qualité) sont arrivés dans nos entreprises après une crise économique à la fin des années soixante dix, qui avait vu le prix des matières premières flamber, le chômage augmenter considérablement et des pans entiers de notre industrie souffrir énormément jusqu'à l'implosion. Nous avons assisté alors à une révolution managériale qui voulait mettre

...suite en page 2

Au sommaire...

EDITO	1-2
INTERVIEW Charles Tondeur	3
RELANCE & EXCELLENCE	4
SUCCÈS DU COLLOQUE QUALITÉ EN MIPY	5
BILLET D'HUMEUR	6
LE SPEED BENCHMARKING DES ARs	7
QUAND COMMUNICATION RIME AVEC ACTION	8
LE MFQ A STOCKHOLM	8

DANS LE PROCHAIN NUMÉRO

Le MFQ au Maroc



Dans ce numéro

Interview
Charles Tondeur
Nouveau Président de la FAR/MFQ

Au fil du temps le référentiel du PFQP et le processus de participation au concours ont évolués. Si les évolutions du référentiel ont été assez bien maîtrisées, celles qui concernent le processus, conséquences du traitement au coup par coup de certains dysfonctionnements et surtout d'un manque de moyens appropriés, l'ont moins été.

Dans le même temps les AR ont cherché à s'adapter aux besoins des entreprises locales, ce qui a conduit à des solutions PRQP différentes d'une région à l'autre. Cette situation n'est pas sans conséquence sur l'organisation du prix au national.

Compte tenu des difficultés croissantes rencontrées pour l'organisation du PFQP, la FAR/MFQ a chargé un groupe de travail de réaliser le « re-engineering du PFQP ». Ce

groupe de travail est composé de membre du bureau, de personnes compétentes et de membres des AR.

Objectif : faire des propositions concrètes au Bureau de la FAR courant Janvier 2010.



...suite édito

Taylor à l'envers, redonner le pouvoir de « faire bien du premier coup » au bon niveau et responsabiliser chacun dans l'entreprise afin qu'il considère le maillon suivant comme un élément important de la chaîne de valeur et qu'il fasse en sorte de lui faciliter la tâche en éliminant le risque d'erreurs.

Ce phénomène poussé par la concurrence, au début des années quatre vingt des « dragons asiatiques » a dopé le fonctionnement de nos entreprises et le foisonnement d'outils et de méthodes tendant à rendre chacun de nos actes plus performant.

Puis tout ceci s'est usé et les concepts ont été remplacés par les outils qui peu à peu ont pris la place des objectifs et, comme dans beaucoup de domaines, la science est devenue sans conscience.

Une nouvelle crise vient bousculer la donne, crise financière et économique, crise de société, prise de conscience de la limite des ressources de notre planète, réchauffement climatique...

Et l'on retrouve les bienfaits d'un management basé sur la valeur des individus sur ce que chacun peut apporter à l'entreprise et sur le retour du bon sens.

Le Mouvement Français pour la Qualité, au travers de ses associations régionales, qui n'ont jamais baissé les bras, et de sa fédération nationale retrouve là toute son essence et sa légitimité.

Notre rôle d'animation des pôles régionaux qualité, de courroie de transmission et de partenaires des autres acteurs de la qualité et du développement durable est conforté par ce « nouveau besoin de qualité ». A nous de ne pas manquer le coche et de répondre présent pour continuer à être des acteurs utiles au tissu entrepreneurial national.

Il me semble donc important de relancer les associations régionales là où elles n'existent plus, d'en créer là où il n'en existe pas afin de redonner à notre mouvement une couverture nationale complète.

Ce sera là une des premières missions du bureau que j'ai l'honneur de présider.

Charles TONDEUR

Interview Charles Tondeur

Echanges : Afin que nos lecteurs vous connaissent un peu mieux, pouvez-vous nous parler un peu de vous ?

Charles TONDEUR : Je vais avoir 60 ans. Je suis marié depuis 36 ans et j'ai 3 enfants. L'ainé est directeur de production d'une usine du groupe Lactalis en Bretagne, ma fille est directrice d'école dans le Nord et le benjamin est diplômé d'école de commerce, manager, producteur de musique.

Echanges : Et d'un point de vue professionnel, quel est votre parcours ?

C.T. : J'ai démarré dans la vie avec un BTS Fabrication Mécanique. J'ai commencé comme chaudronnier puis j'ai travaillé quelques années dans une usine Renault à Maubeuge. Ensuite, j'ai passé 15 ans chez Xerox, 2 ans dans une imprimerie du groupe Hachette et 3 ans comme Directeur Logistique d'une usine du groupe Alstom Transports.

J'ai fait la plus grande partie de ma carrière industrielle au service méthode ou logistique. J'ai eu la chance de travailler en Grande Bretagne, aux Etats-Unis, au Japon et aux Pays Bas.

Ensuite, j'ai rejoint l'enseignement supérieur : j'ai successivement occupé les fonctions de Directeur de la Formation Continue à l'EDHEC, où j'étais aussi responsable d'un Master spécialisé en Management de la Qualité, puis Directeur de l'Ecole ESPEME et enfin Directeur du développement de l'EDHEC à Lille, où j'ai créé un Master spécialisé en Management de la Qualité en Pologne. J'ai même animé quelques séminaires en Europe Centrale !

Echanges : Quelques mots sur votre parcours Qualité en particulier...

C.T. : Oui, j'ai eu la chance d'être formé à la Qualité en 1982 aux Etats Unis et j'ai aussi eu la chance de former l'ensemble du personnel de l'usine Xerox aux concepts de la Qualité. Ça représentait 700 personnes pendant 6 jours ! C'est là que j'ai mis Taylor à l'envers !

Puis, en quittant Xerox, j'ai presque laissé tombé, je n'avais plus de responsabilités Qualité dans mes nouvelles fonctions.

J'ai néanmoins été animateur du Groupe Qualité dans l'Enseignement Supérieur au sein du MFQ Nord Pas de Calais !

Et pour la petite histoire : en 1998, mon fils (directeur d'usine) a été lauréat du Prix du Meilleur Mémoire en Qualité (mémoire sur l'ISO 14001) ! Le prix lui a été remis par M. Karcher, à l'époque Président du MFQ national.

Echanges : Vous vous êtes aussi activement investi au niveau "personnel", pouvez-vous nous en dire plus ?

C.T. : En effet, j'ai été Maire adjoint de mon village de 3500 habitants pendant trois mandats, jusqu'en 2000. J'ai aussi été Président de la SNIPF (Société Nationale des Ingénieurs Professionnels de France) de 2000 à 2005. Et bien entendu, j'ai été Président du MFQ Nord Pas de Calais pendant 2 ans, jusqu'en 2008.

Et l'année dernière, j'ai créé une école de cirque ! Et oui, j'adore le cirque. J'ai deux petites filles aussi ! En fait, un ami m'a demandé de le rejoindre et j'ai accepté car il faut savoir que dans une vie antérieure, j'ai aussi été clown !

Echanges : Parlez-nous des raisons qui ont motivé votre candidature à la Présidence de la FAR/MFQ.

C.T. : J'ai toujours été au Bureau de la FAR/MFQ depuis mon poste de Président du MFQ Nord Pas de Calais. Et puis j'ai toujours gagné aux concours de circonstances ! A la demande d'un certain nombre d'adhérents du MFQ et membres de la Fédération, ou sous la pression amicale je pourrais dire, j'ai accepté de prendre la relève de Pierre Gosset.

Echanges : Quelle est votre vision de cette nouvelle fonction, de la Fédération ?

C.T. : Il y a d'abord une part opportuniste. Je m'explique : ce qui était has-been il y a 5 ans redevient à la mode ! Le MFQ qui a toujours résisté doit être un acteur incontournable. Ça passe par des associations régionales fortes et une union solide pour avoir du poids auprès des pouvoirs publics et de nos partenaires comme AFNOR et l'ACFCI.

Pardonnez-moi l'expression mais la FAR, c'est "ni pute ni soumise" : il faut qu'elle soit solide, qu'elle soit l'animatrice de la Qualité en France, qu'elle puisse représenter au niveau international, être une courroie entre les régions et les pouvoirs publics et partenaires nationaux.

Echanges : Quels sont vos objectifs à court terme ?

C.T. : Je me suis promis de faire le tour de toutes les ARs en 2 ans. Je suis déjà allé à Vichy, à Rouen. Je vais à Nantes en fin d'année et en Bourgogne en début d'année prochaine.

Ensuite, je souhaiterais essayer de monter une action collective nationale avec le SQUALPI de façon à recréer des AR où elles n'existent plus (en région Centre par exemple) et à aider les autres à monter des pôles régionaux Qualité.

En même temps, au niveau international, on a été représentés au Maroc, par Pierre Gosset, Michel Cattan et Gérard Pointelin).

Ensuite, il faut arriver à redonner au PFQP ses lettres de noblesse. L'objectif est de faire venir les entreprises en leur apportant un véritable service et un véritable outil.

Echanges : Avez-vous un message pour les Présidents d'ARs ?

C.T. : Il y a une citation qui me plaît bien, que me disait mon père quand je faisais du vélo : "plus c'est dur, plus faut pédaler". Donc, je leur dirais de ne pas baisser les bras et d'être solidaires.

Echanges : Un message pour les permanents ?

C.T. : Soyez persévérants et imaginatifs !

Relance & excellence

Depuis des décennies, pour "rester dans la course", nos organisations doivent périodiquement gravir une marche de l'escalier vers l'excellence. En améliorant à la fois qualité de leurs productions et performances de leur organisation !

Sous diverses appellations, les démarches dites "Qualité" ont contribué à ces améliorations. Mais, le terme qualité a lassé. Surtout quand certains l'ont associé à coûts. Et non à investissement. Le MFQ a contribué à lui donner un regain de vitalité en le conjuguant avec performance, associant ainsi souhait du client et espoir du fournisseur.

Le couple qualité/performance illustre ainsi la communauté d'intérêt entre les deux acteurs centraux du marché.

Il confirme qu'un des leviers majeurs du fournisseur pour améliorer sa performance est la qualité qu'il offre à son client. Mais ce n'est plus le seul !

En confirmant l'interdépendance et l'interactivité désormais mondiales de nos organisations, la violente et peu prévue tempête planétaire montre les limites de cette conjugaison qualité+performance. La seule quête de son amélioration

continue ne suffit plus. Cette crise confirme aussi que nos pays industrialisés souffrent plus que d'autres ; quelques jeunes et dynamiques concurrents déjà en phase de relance.

Cette relance (3 ou 4 ans) va engendrer un nouveau classement des économies mondiales, une nouvelle hiérarchie. L'économie française ne part pas avec les meilleurs atouts. Sa compétitivité est mise à mal. Sa balance commerciale se redresse peu.

D'urgence, nous devons identifier les causes de nos

faiblesses et appliquer des remèdes pour ne pas être rattrapé ou dépassé par les "nouveaux".

Rien n'est encore perdu ! Mais il faut faire vite et bien. Quelques pistes ?

■ Déployer une dynamique de redressement aussi forte que la leur

Dans nos civilisations et économies "âgées", la pression de la demande n'est pas aussi "impatiente" que dans ces pays. Des périodes fastes ont amollies notre réactivité et notre pouvoir d'anticipation. Compensons ces handicaps culturels par des "plus" dans d'autres domaines. De profondes remises en cause des comportements et habitudes issus de l'ère industrielle sont nécessaires. Un troisième pilier doit vite rejoindre les deux du couple qualité/performance, celui de la créativité qui génère l'innovation.

Au sortir de périodes relativement fastes, les Hommes opposent une notable résistance au changement. « Les bonnes pratiques

d'hier feront encore recette aujourd'hui ». Hélas non !

Les pays "jeunes" sont bien plus agiles que nous. Ils deviennent nos égaux au plan du couple qualité/performance et ne mettront guère de temps pour ajouter à leur palette, la créativité, une ardente obligation, d'ailleurs commune au couple acheteur-vendeur. Elle va contribuer à les rendre partenaires !

Dans un réflexe commun de défense, elle va générer une stratégie gagnant-gagnant : la créativité du fournisseur se nourrissant des attentes et des rêves de l'acheteur dont l'intérêt personnel est désormais de coopérer avec le fournisseur ! Et vice-versa ! Tout changement des besoins de l'Humanité, déclenche l'ouverture de nouveaux marchés.

Les « produits (et services) d'avance » aideront nos économies développées à garder une place importante sur le marché mondial.

■ Compenser certains handicaps structurels majeurs

Différentiels de coûts de main d'œuvre, régulations financières et commerciales différemment appliquées, contrôle de qualité (au sens large) laxiste, injustices sociales, ...

Des préconisations comme celles d'ISO 26000 (responsabilité sociétale) contribueront à égaliser les chances des acteurs sur le marché mondial. Soutenons ces initiatives rendant plus équitables les conditions d'accès à ce marché.

■ Remobiliser nos pouvoirs publics... et nous-mêmes

C'est en marche, sans encore suffisamment de retombées opérationnelles. Les initiatives du Plan de Relance en matière de Qualité et de cheminement vers l'Excellence sont des exemples. FAR/MFQ et ses ARs doivent prendre les dispositions pour en tirer le parti maximum. En participant "inventivement" :

- au PQP 2010, piloté par le SQUALPI et les DIRRECTE,
- à ECOTECH 2012 (Grenelle de l'environnement) co-piloté par la CGDD et la DGCIS,
- aux programmes d'aide à des secteurs industriels touchés par la crise (automobile en particulier);
- aux démarches d'optimisation de nos domaines historiques d'action : PRQP et PFQP, Carrefours de la Performance, Sensibilisation au développement durable et responsabilité sociétale, Management de l'innovation, Promotion de la diversité, ...);
- d'amélioration de la communication et des échanges entre nous et vers les acteurs externes.

C'est peut être une chance pour nous d'être en période de remise en cause et de mise en route de mesures nouvelles (AMEO, relance PRQP et régions en difficulté, autonomisation CNQP, optimisation de la communication, relations avec autres pays, ...).

Il faut en profiter pour faire preuve d'un maximum d'inventivité pour :

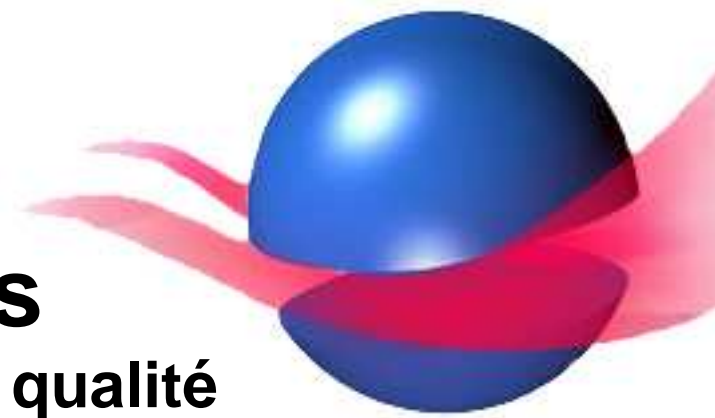
- détecter les attentes nouvelles (les niches) du marché et de la société;
- prendre des risques en testant ces nouveaux marchés (en particulier les "marchés verts") ;
- identifier les acteurs ayant un impact sur nos performances et notre créativité, nos parties prenantes ; apprendre à (mieux) dialoguer avec elles, à coopérer ; créer le climat de confiance réciproque.

Sans hésiter à remettre en cause pratiques de management ou comportements parfois obsolètes, produits ou modes de production.

En nous appuyant désormais sur le triptyque Qualité/Performance/Innovation.

Midi-Pyrénées

Succès du colloque qualité



Tout a commencé le 22 octobre 2008, quand l'AFNOR a pris l'initiative de réunir en régions les acteurs de la Qualité et du développement économique régional (PME-PMI, CCI, Chambres des Métiers, Conseil Régional et autres réseaux comme INPI, REQUEMIUP, universitaires, SISMIP Midi-Pyrénées Innovation et Midi-Pyrénées Expansion).

Pourquoi tout ce remue-ménage ? Parce que l'AFNOR a une bonne visibilité sur l'engagement des entreprises en matière de qualité au travers de leur offre commerciale sur la certification ISO 9001. En effet, il en ressort que la situation de la France est inquiétante. En 2006, la France n'était qu'au cinquième rang européen... l'Italie, pour ne citer qu'elle, délivrait alors cinq fois plus de certificats que la France. Penser que les entreprises françaises ne sont pas performantes, cela serait un raccourci sévère, cependant, cela donne tout de même matière à réfléchir. C'est donc ce constat qui a amené l'AFNOR à se rapprocher du MFQ Midi-Pyrénées (mais d'autres MFQ régionaux ont aussi été approchés sur ce sujet) afin de reconstruire le message qualité.

C o m m e n t ?
Diverses actions ont alors été mises en place dont une : celle de proposer un grand colloque dont le thème "Qualité : Facteur de performance !" avait pour but de mesurer l'intérêt en région pour cette problématique.

**S t é p h a n e
M A T T H I E U ,**

Directeur Régional Grand Sud-ouest AFNOR, a souhaité de façon très pragmatique et pédagogique brosser la situation de la Qualité, en laissant de côté les idées reçues pour débattre sur les basiques et reconcevoir la Qualité sans abus de langage. Le succès s'appuiera sur le facteur Humain et le bon sens managérial. Il faut décomplexer la Qualité !

Animé par Patrice GARCIA, Délégué régional AFNOR Midi-Pyrénées et Administrateur au MFQ MiPy, le colloque a eu lieu en juillet dernier à l'Ecole des Ingénieurs de PURPAN sous l'égide du Conseil Régional

Midi-Pyrénées.

Ce fut un succès certain : plus de 150 participants inscrits, des intervenants de très bon niveau et un excellent retour sur la qualité des présentations.

Les thèmes abordés ont été choisis avec soin, ce qui a très certainement contribué à ce taux de participation exceptionnel (surtout en juillet !), mais un bon travail de communication a aussi joué en notre faveur ; utiliser les réseaux...encore et toujours.

Des thématiques riches et variées ont été abordées comme :

- Quelle est la place de la qualité dans la compétitivité des entreprises à l'export ? (François PETIT, Directeur Régional, DRCE Midi-Pyrénées)

- La qualité, quelle réalité, quel constat ? (Stéphane MATHIEU, Directeur Régional Sud-ouest, Groupe AFNOR)

- La qualité, un pari gagnant pour les dirigeants d'aujourd'hui ? (Denis VILLEVALOIS, Directeur Général, APOGEE PARTENAIRES)



Des témoignages d'entreprises ont ensuite été présentés à l'assemblée :

- ISO 9001, Lean, quelle valeur ajoutée pour le dirigeant ? (N a t h a l i e C A N D A L O T , Gérante, ADB)

- Quelles sont les attentes des grands donneurs d'ordre ? (Dominique LORET, Directeur Qualité, LIEBHERR)

- La démarche qualité

est-elle à la portée des TPE ? (Virgil GEFFROY, Directeur Exécutif, LABSERVICE)

Le groupe de travail réuni par l'AFNOR et activement soutenu par le MFQ Midi-Pyrénées, groupe de travail d'ailleurs très justement intitulé "Qualité et Compétitivité" se réunit régulièrement pour proposer un message qualité dépoussiéré et avant toute chose synonyme de performance. Le dernier rendez-vous a eu lieu le 23 octobre ... ça phosphore en Midi-Pyrénées !

Sophie GRELIER

MFQ en région. Tous les formats de fichiers sont acceptés. De nombreux supports MFQ s'y trouvent déjà : des exemples de discours, des plaquettes, des diaporamas, des comptes-rendus, des exemples d'outils de gestion d'une AR... Pensez à venir y

déposer vos productions et venez aussi vous servir.

Si vous n'avez pas vos codes d'accès, il vous suffit de les demander à Gérard Pointelin : GPOINTELIN@franche-comte.cci.fr.

Oui chef !

Dans une conception traditionnelle, le dirigeant est le chef. Dès qu'il a installé son autorité, il se crée des relations de subordonné à supérieur. Mais même si ces termes sont de moins en moins utilisés, ils sont remplacés par exemple par dirigeant et employé, qui laissent encore transparaître une notion de subordination ; c'est bien de ce type de relations dont il s'agit. On demande au chef de commander, puis de s'assurer que ses ordres ont été correctement exécutés.

J'utilise ici le terme de chef, qui peut paraître quelque peu désuet en dehors d'une cuisine, parce que le terme plus courant de responsable, s'il ne vise qu'une faible partie du personnel (les chefs), laisse supposer que la grande majorité du personnel n'a pas de responsabilité. Cela va à l'encontre du développement recherché de l'empowerment.

Ce que l'on attend du chef, c'est de fixer les orientations (politique, stratégie et objectifs de l'organisme), mais c'est aussi et surtout de fonder ses décisions sur des faits concrets, ce qui suppose qu'il s'implique et qu'il s'engage personnellement dans le fonctionnement de l'organisme et pas uniquement dans sa stratégie.

« Selon la définition de Towers Perrin, l'engagement consiste à "croire aux objectifs de l'entreprise, croire que l'entreprise vous incite à faire de votre mieux et être prêt à faire tous les efforts nécessaires, quitte à aller au-delà de ce qui est exigé, pour que l'entreprise réussisse". »¹

Il doit se créer un réseau de communication basé sur le recueil d'informations et la validation de ces informations à partir d'examen effectués in situ par lui-même. La prise de décision n'est plus alors la prérogative d'un homme seul. Elle résulte d'une large concertation, ce qui a pour conséquence de mobiliser une grande partie du personnel de l'organisme.

« Le management passe d'une structure de dirigeants donneurs d'ordres, à une structure plus étendue de coordinateurs, facilitateurs, développeurs et créateurs de conditions d'auto-apprentissage. »²

Enfin, la crédibilité d'un dirigeant, pour ce qui concerne son engagement, passe par la démonstration qu'il s'applique à lui-même les règles qu'il veut faire appliquer dans l'organisme. Il doit pour cela :

- appliquer les règles qu'il préconise pour les autres (éthique, par exemple) ;
- améliorer en permanence ses méthodes de travail et tirer les leçons de ses échecs (apprentissage) ;
- regarder plus loin que son nombril (ouverture vers l'extérieur) ;
- améliorer son comportement ;
- aider les autres à s'améliorer.

« Pour réussir, un manager doit faire appel à l'ensemble des ressources qu'un être humain est capable d'actionner, à savoir :

- *le raisonnement rigoureux pour analyser les situations,*
- *la capacité de prévoir et d'oser prendre des risques calculés,*
- *la faculté de mettre en œuvre ses projets,*
- *l'empathie pour entraîner le personnel et séduire ses clients. »³*

Le manager doit être crédible et donner confiance, en sachant que la confiance n'est jamais acquise. La crédibilité s'acquiert au travers de la démonstration de son efficacité. Quant à la confiance, elle repose sur la démonstration de l'intérêt que l'on porte aux autres, de la preuve de son intégrité, mais aussi sur la capacité à obtenir des résultats reconnus.

Existe-t-il des managers qui possèdent toutes ces qualités et ces compétences ? Probablement quelques-uns. Quant aux autres, ils pourront rejoindre le peloton de tête, si enfin ils acceptent le fait que nous vivons dans un monde extrêmement mouvant où rien n'est jamais acquis, surtout s'agissant de compétences.

Il est temps de faire un arrêt sur image pour :

- éliminer les ingrédients (et les recettes ratées) qui se sont révélés inutiles, voire nocifs ;
- obtenir, pour les ingrédients choisis (méthodes, outils, style de management, ...), un bon niveau de qualité ;
- considérer qu'un chef faisant ses débuts, nanti de trois étoiles (bardé de diplômes et auréolé d'une grande expérience), puisse les perdre une à une si ses résultats ne sont pas convaincants, mais considérer aussi qu'un chef partant de rien a droit à des étoiles si sa cuisine les mérite ;
- considérer que la qualité d'un plat se mesure d'abord au plaisir que les convives ont à le déguster.

Il est indispensable de soigner la présentation, mais in fine c'est le goût que l'on retient.

Chefs à vos casseroles !

Michel CATTAN

¹ <http://www.lesaffaires.com/article/0/publication-lesaffaires/2008-01-10/469805/employes-heureux-entreprise-prospere.fr.html>

² Christopher Laszlo et Jean-François Laugel, L'économie du chaos, Comment gérer la transformation permanente des entreprises dans des environnements complexes instables, Éditions d'Organisation, 1998.

³ Olivier du Merle, Notre personnalité prédétermine nos succès et nos échecs, Le Journal du management, 22 juin 2005.

9 OCTOBRE 2009

Le speed benchmarking des associations régionales

La rencontre Speed-Benchmarking s'est tenue le 9 octobre dernier dans les locaux de l'ACFCI (Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie) à Paris. Elle a réuni 30 personnes, soit 13 régions sur les 14 actuellement membres de la Fédération... autant dire que cette manifestation rencontre un succès unanime !

Retour sur cette journée...

Le matin : SPEED PROSPECTING... qesako ? Il s'agit tout simplement d'une succession d'exposés rapides sur des actions qui marchent en région. 14 sujets ont ainsi été proposés par les ARs qui disposaient chacune de cinq minutes pour "vendre" son action aux autres régions. Les trois actions les plus plébiscitées par l'auditoire après un "vote à la gomme" (vert, orange ou rouge) ont donc pu disposer de 15 minutes de parole complémentaires !

Les trois sujets arrivés en tête sont :

1/ **Perform'Action** : outil pédagogique pour découvrir le modèle EFQM, présenté par Jean Luc Gaulmin de la région PACA.

2/ **La e-lettre**, présenté par Lise Harribey de la région Aquitaine.

3/ **Intégration des étudiants du MASTER QESI de l'Université de Dijon dans le club des audits croisés**, présenté par Claude Janzac de la région Bourgogne.

Les 14 actions présentées sont disponibles sous forme de fiches pratiques sur la plateforme collaborative e-codev. Pour obtenir vos codes d'accès, contactez Gérard Pointelin (g.pointelin@orange.fr).

Il faut souhaiter que des contacts nombreux et riches soient pris après cette rencontre pour approfondir les sujets, se les approprier, les faire progresser et les mettre en application dans sa région. C'est le but de la rencontre : échanger pour progresser.

Place ensuite au déjeuner provincial et gastronomique. Tous avaient apporté des produits typiques de sa région : des échanges fructueux et de qualité se firent en dégustant saucisson, rillettes, jambon, pâté, gaufres, calissons, salade de fruits, le tout arrosé par d'excellents vins !

L'après-midi a fait place à deux ateliers simultanés : le premier, animé par Lise Harribey et Gérard Pointelin sur "Fidéliser les adhérents : méthode et outils", le deuxième animé par Claude Janzac et Julien Begel sur "Comment créer un site web efficient ?". L'objectif était de partager des bonnes pratiques et expériences et de



restituer le tout à l'ensemble des participants à l'issue de cette heure et demie d'atelier.

Pour clôturer cette journée, nous avons fait appel à deux journalistes spécialisés dans les relations avec les entreprises pour nous éclairer sur "Comment être relayé efficacement dans la presse économique régionale".

Thomas Beaume et Thierry Bertrande, du Journal des Entreprises (édition Nord) se sont volontiers prêtés au jeu des questions réponses et ont prodigués de précieux conseils. Parmi eux, nous retenons notamment :

- la nécessité d'entretenir une relation durable avec la presse.
- l'idée de valoriser l'actualité des adhérents ce qui donnera de fait une visibilité au MFQ
- l'idée de mettre en avant la portée nationale de la marque MFQ (PFQP, étendue du réseau national...) pour attirer les journalistes et ainsi "ouvrir la porte"
- la nécessité de bâtir un message clair, bref dans le communiqué de presse.
- l'inutilité de harceler les journalistes : limiter la fréquence des messages
- etc...

Retrouvez l'intégralité de leurs conseils sur e-codev.

C'est sur un message fédérateur et positif du nouveau Président de la Fédération, Charles Tondeur, que s'est terminée cette journée.

Des sujets variés, des échanges riches, une convivialité palpable, le tout avec un taux de satisfaction de 86% nous amène à vous proposer une nouvelle date pour renouveler l'expérience : rendez-vous le 10 juin 2010 !

Michel CAM

Un trombinoscope



L'idée d'un trombinoscope des acteurs MFQ a été retenue. Il nous permettra de mieux nous connaître, nous reconnaître et de poser des visages sur des noms.

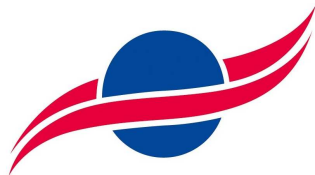
A vos appareils photos car vous allez être prochainement contactés pour nous envoyer vos plus beaux portraits !



Les Etats Généraux de l'Industrie

sont conçus de façon à mettre en place une concertation très large, permettant de recueillir les contributions du plus grand nombre afin de définir les mesures d'une nouvelle politique industrielle en France.

Pour en savoir plus : www.etatsgeneraux.industrie.gouv.fr/



Nouveaux présidents en région

Le 24 septembre dernier, **Patrick COQUELET** a été élu Président du MFQ Haute-Normandie, à la suite de Stéphane BOUYEURE, qui après quatre années de présidence continue à assurer le lien avec la FAR/MFQ, dont il reste membre du Bureau.

Au MFQ Aquitaine, le 3 décembre dernier, **Alain COUPETÉ** a pris la succession de Brigitte BOUDIER-BOURY, qui reste active au sein du Bureau de l'association, en tant que Secrétaire.

Quand communication rime avec action

La communication facilite les relations, sans elle pas de progrès possible. C'est le lien indispensable entre les femmes et les hommes dans toutes les organisations.

Depuis deux ans, le Groupe Communication œuvre au sein de la FAR/MFQ. Il est composé de représentants bénévoles des régions et de la FAR et se réunit régulièrement pour traiter différents sujets et proposer des actions parmi les plus représentatives on peut citer la réalisation de la revue Echanges et l'organisation de la Journée Speed Benchmarking.

Le Groupe Communication mène aussi :

- une réflexion sur l'opportunité de déployer les clubs d'audits croisés dans de nouvelles régions,
- une enquête auprès des lauréats du PFQP des cinq dernières années,
- l'actualisation et l'optimisation du site internet de la FAR/MFQ,
- une réflexion sur un projet d'enquête à réaliser auprès des adhérents,
- une réflexion sur la manière de valoriser les entreprises certifiées
- une réflexion sur la manière d'améliorer la communication sur le PFQP...

Le rôle du Groupe Communication dans la réalisation de la revue ECHANGES est de contacter les associations régionales et la FAR pour obtenir des articles (et faire de nombreuses relances !), collecter

les articles et news des régions, les mettre en forme, donner à la revue une présentation dynamique et agréable pour les lecteurs et diffuser la revue.

Pour les rencontres annuelles Speed Benchmarking, le Groupe Com intervient de la réservation de la salle à l'animation de la journée en passant par : contacter les Ars pour avoir des sujets, les sélectionner en demandant l'avis des Ars, trouver des intervenants pour les développer et les approfondir, trouver un animateur pour la rencontre, trouver un ou deux intervenants extérieurs (une responsable de la DRIRE Ile de France en 2008 et deux journalistes du Journal des Entreprises en 2009), lancer les invitations par mail, prendre contact par téléphone avec chaque région pour leur expliquer le déroulement de la rencontre et préparer les interventions, établir le timing de la rencontre, le moment venu faire respecter le timing et favoriser les échanges, soumettre à chaque participant un questionnaire d'évaluation de la rencontre, exploiter le questionnaire pour faire mieux la prochaine fois et ensuite enchaîner sur préparer la prochaine rencontre ! La boucle est bouclée !

Michel CAM

Les membres du Groupe Communication :

Pour les régions : Anne-Céline Court (Bourgogne), Lise Harribey (Aquitaine), Gérard Pointelin (Franche Comté)
Pour la FAR/MFQ : Julien Begel, Michel Cam, Michel Cattan, Marcel Contamine, Joël Legall, Céline Meunier.



Le MFQ à Stockholm

plus précisément à Hammarby, écoquartier de la ville.

C'était en août dernier, à l'occasion d'un voyage d'étude organisé par Lyonnaise des Eaux : dans le cadre du "Club eau+", le MFQ Aquitaine a le privilège de découvrir en 24 heures cet exemple écologique. Notons que Stockholm est la première capitale européenne à avoir obtenu le prix "Capitale verte Européenne", pour l'année 2010. A l'origine de ce prix, une démarche environnementale exemplaire, ancrée depuis de nombreuses années dans la politique de la ville. 810 000 habitants, dont 95% habitent à moins de 300 mètres d'un espace vert, espaces verts qui occupent plus de 45% de la surface, un péage urbain... et un éco quartier parmi les premiers conçus en Europe : tri des déchets ultra performant servant au chauffage des appartements, panneaux solaires, tramway, préservation de la biodiversité... et le tout à cinq minutes du centre ville. Un bel exemple de bonne pratique !

Lise HARRIBEY

22 mars
2010

Cérémonie du Prix Français de la Qualité et de la Performance 2009

Au Centre Pierre Mendès France - Paris 12^{ème} - à 14h - précédée de la rencontre nationale MFQ sous la haute autorité du Ministre chargé de l'Industrie