

Echanges

Le bulletin d'information de la Fédération des Associations MFQ



N°14 | 1^{er} semestre 2010

ÉDITO



Regain !

La cérémonie du prix français qualité et performance l'a démontré : la Qualité connaît un regain d'intérêt ! La présence du ministre Estrosi, son enthousiasme et son envie de faire bouger les choses nous ont donné du « baume au cœur » et ont récompensé les efforts des bénévoles que nous sommes.

Les associations régionales du Mouvement Français pour la Qualité, mènent quotidiennement des actions, réunissent les acteurs régionaux de la qualité afin d'aider nos entreprises à garder ou à améliorer leurs performances.

Nos entreprises industrielles en ont bien besoin et dans la foulée des états généraux de l'industrie, nous nous devons d'être un acteur de la revitalisation du tissu des PME travaillant dans ces activités ; car elles sont génératrices de richesses et d'emplois.

Les prix régionaux et nationaux représentent la partie visible de l'iceberg et ont pour objectif à la fois de récompenser les entreprises lauréates et participantes, et montrer aux différents acteurs publics, institutionnels et professionnels les résultats des travaux des quelques centaines de bénévoles qui œuvrent au sein des MFQ et au sein de la FAR.

Pour continuer nos actions, nous avons besoin de soutien des pouvoirs publics et (Monsieur le Ministre nous a assuré du sien), de travailler avec les autres acteurs cherchant à améliorer la performance de nos entreprises et ayant des objectifs similaires aux nôtres.

Le Ministère de l'Industrie, via le SQUALPI, lance une étude de positionnement des prix Qualité, comportant une analyse des besoins du marché. La FAR MFQ est, bien entendu, impliquée dans cette étude et nous aurons quatre à cinq représentants au sein du comité de pilotage qui devrait déboucher sur une refonte, pour le moins du PFQP. Les idées des uns et des autres sont les bienvenues et nous sommes à votre écoute sur ce sujet !

Je terminerai en félicitant encore une fois les lauréats et organisateurs de la manifestation du 22 mars 2010.

Charles TONDEUR

AU SOMMAIRE

- Edito de Jean-Marc Le Parco
- Dossier : PFQP 2010
- Et si on jouait à l'EFQM ?
- Coup de projecteur du l'ADEM Martinique
- Brèves et actus

LE DOSSIER : PFQP 2010

- La Cérémonie du 22 mars
- Les lauréats du Prix Français de la Qualité et de la Performance avec témoignages

ACTUS

LA FAR/MFQ
INAUGURE
SON NOUVEAU
SITE WEB
www.farmfq.com



A NOTER : le 9 juin

Assemblée Générale, Bureau
et Conseil d'Administration de la FAR/MFQ



www.farmfq.com

Directeur de la publication : Charles Tondeur. Coordinateur : Michel Cam.

Comité de rédaction/lecture : Bureau de la FAR/MFQ et membres du Groupe de travail Communication de la FAR/MFQ, avec l'aide de rédacteurs MFQ et partenaires.

L'édito de...

Jean-Marc Le Parco

Délégué interministériel aux normes - Responsable du SQUALPI¹

La cérémonie de remise du Prix français de la qualité et de la performance, qui a rassemblé plus de 400 personnes dans les locaux du ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi le 22 mars 2010, a été particulièrement réussie cette année. Le succès de cette manifestation constitue un bon indicateur de la dynamique de la qualité dans le tissu industriel et de la vitalité de ses instigateurs. Il couronne les efforts réalisés non seulement par les entreprises pour développer des démarches qualité exemplaires, mais aussi par les membres du MFQ pour les mobiliser et les accompagner dans ce domaine. Qu'ils en soient tous ici à nouveau remerciés.

Comme Christian Estrosi, Ministre de l'industrie, l'a rappelé lors de la remise du Prix, la qualité est un élément clé de la performance des entreprises. C'est pourquoi les pouvoirs publics seront toujours aux côtés de ceux qui, comme le MFQ, s'engagent dans des initiatives innovantes de promotion de la qualité et de sensibilisation à ses méthodes.

En 2010, plusieurs actions, dont le MFQ est partenaire, sont lancées par le ministère et ses relais en région que sont les DIRECCTE². Dans le cadre du plan Qualité et Performance 2010, plus de 40 actions collectives régionales touchant près de 1500 petites et moyennes entreprises ont été soutenues par les DIRECCTE pour améliorer leurs performances grâce à l'excellence opérationnelle. L'accompagnement par des consultants spécialisés est pris en charge à 50 % par l'Etat et l'impact constaté par les entreprises en termes de retour sur investissement est immédiat et durable.

Parallèlement, des actions à destination des milieux de l'enseignement sont également engagées en vue d'inculquer aux futurs professionnels la culture de la qualité avant même leur entrée dans la vie active. Le message de la qualité sera également diffusé via un site internet dédié, dont le développement est financé par le ministère et qui est en cours de réalisation sous l'égide du comité national qualité et performance. De plus, en ce qui concerne le Prix français de la qualité et de la performance, le ministère vient de lancer une étude sur sa valorisation, afin d'en augmenter l'audience et l'impact pour les lauréats.

L'ensemble de ces actions a pour objectif d'améliorer la compétitivité des entreprises françaises dans un contexte concurrentiel international de plus en plus exacerbé. Souhaitons qu'elles atteignent leur but et qu'elles se traduisent concrètement par un renforcement de la perception de la qualité française à l'étranger. Dans ces opérations, l'apport du MFQ au quotidien est précieux, grâce à sa mobilisation de terrain. Une collaboration étroite entre tous les acteurs de la qualité renforcera les chances de réussite collective dans ce combat pour l'amélioration continue.



¹ Sous-direction de la qualité, de la normalisation, de la métrologie et de la propriété industrielle au ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi

² Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (nouvelle appellation des DRIRE)

Dossier P F Q P

Prix Français de la Qualité et de la Performance



Placée sous la Haute Autorité du Ministre de l'Industrie Christian Estrosi, la cérémonie de remise du Prix Français Qualité et Performance s'est tenue le 22 mars au Centre de Conférence Pierre Mendès-France au ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi.

Les pages de ce dossier vous invite à revenir sur cet événement magistral puis à partir à la rencontre des lauréats des différentes catégories au travers de témoignages de chefs d'entreprises fiers et convaincus.

La cérémonie

de la remise du Prix Français de la Qualité et de la Performance
ou le moment d'une réflexion sur la Gouvernance et la RSO

par Claire MAURIN, auditrice en Master II Qualité Globale et Développement Durable de
l'Institut International de Management au CNAM

En ce début d'après-midi du lundi 22 mars 2010, nous étions plusieurs auditeurs du Master Qualité Globale et Développement Durable de l'Institut International de Management (CNAM) à nous presser au Centre de conférence Pierre Mendès France du Ministère de l'Economie de l'Industrie et de l'Emploi. Un profond intérêt nous avait mobilisés pour cet événement annuel où les pouvoirs publics montrent une véritable implication envers les organisations qui se sont engagées dans une démarche sur le modèle d'Excellence EFQM. La table ronde et cette cérémonie, se déroulant en présence de nos enseignants, pourraient, en effet, enrichir les cours relatifs à la Qualité et à la Responsabilité Sociétale de notre formation. Ensuite, le temps de débat et de consécration serait susceptible d'apporter aux acteurs que nous sommes des éléments concrets pour notre quotidien professionnel au sein de nos organisations respectives.

Un accueil chaleureux nous a été réservé avant les interventions de Jean-Claude CHARRIER, François AILLERET et Charles TONDEUR. Ensuite, Joël LE GALL a animé la table ronde intitulée « Gouvernance et Responsabilité sociétale », au cours de laquelle, nous avons pu entendre les avis des six personnalités présentes sur des problématiques d'actualité : "Qu'est-ce que la RS ? Pourquoi une PMO devrait mettre en route une démarche RS ? Comment le faire ? Avec quoi ?"

Dans un premier temps, nous avons complètement reconnu la nécessité pour tous d'une prise en compte de la terminologie très précise édictée par la norme ISO 26000. Cette terminologie, une fois assimilée, a

permis un langage commun dans la réflexion générale qui a suivi. Puis, un jeu de rôles bien mené a apporté les réponses aux nombreuses questions posées (nous en avons dénombré 54). Ainsi, certains ont évoqué le "changement de paradigme"

induit par la future norme ISO 26000, tandis que d'autres insistaient sur "un modèle économique basé sur les services". La diversité et le niveau des intervenants ont enrichi nos réflexions autour des enjeux d'une démarche "R.S.O.". La performance globale, le décloisonnement de l'entreprise et l'opportunité d'une meilleure gestion des risques pour les organisations ont été mis en évidence, tout autant que la nécessaire transparence des dirigeants pour un management par la Qualité efficient. Tous ces éléments ont été abordés au plan national, européen et international sans jamais s'éloigner des "trois piliers" : environnemental, social/sociétal et économique. Sur scène, le débat a été si riche et dense que le temps a manqué pour traiter l'ensemble des points annoncés. Il a suscité également dans la salle un grand intérêt et provoqué un nombre important de questions. La réception et le traitement de ces dernières ont été gérés par une équipe d'auditeurs du CNAM en binôme avec le MFQ. Dans un souci



de gauche à droite : J. de Tourtier, P. Gosset, S. Houfaiidi (Présidente de la Semaine Marocaine de la Qualité), C. Tondeur, E. Janssens (DG de l'EQQ), M. Cattan

LE PALMARÈS

Catégorie Etablissements et Filiales

Prix : EUROSIT
Mention : CERF SAS

Catégorie Entreprises industrielles et commerciales

Prix : GROSDOIT
Mention : POLYTECHS

Catégorie Etablissements d'enseignement

Mention : STIC

Catégorie Etablissements de santé

Mention : Maison de retraite Saint-Joseph

Diplômes EFQM R4E

ADES
AUBERT & DUVAL
CRAM

d'optimisation du temps, elles ont été regroupées autour de quelques thèmes, dont : la valorisation et la reconnaissance des résultats en termes de R.S.O., la formation et la pédagogie de la R.S.O. ainsi que le classement des organisations "R.S.O.". Nous avons particulièrement apprécié la proposition du MFQ d'envoyer ses réponses, ou pistes de réponses, à ceux et celles dont les coordonnées figuraient sur les bulletins.

Cette approche pluri-organisationnelle a permis de formaliser les contenus pédagogiques de notre enseignement relatif à la Responsabilité Sociétale et de les replacer aisément dans le contexte d'une actualité mouvante et complexe.

Une courte pause a favorisé le partage de nos impressions "à chaud", de rencontrer des évaluateurs, des experts de la Qualité et des membres du MFQ et d'échanger nos coordonnées en vue de prochaines rencontres.

La seconde partie de l'après-midi nous a confirmé l'implication du rôle des pouvoirs publics dans la promotion de la Qualité, "gage d'exigence et de performance". Nous avons retenu particulièrement du discours du Ministre chargé de l'Industrie, Christian ESTROSI, l'importance des enjeux stratégiques de demain et les opportunités à saisir dans les nombreux changements qui se présentent. Il a souligné également la nécessité d'établir des "règles du jeu" innovantes concernant le domaine du Développement Durable via la création d'une "prime verte" et celui des relations avec les sous-traitants. Au sujet de la Qualité, il affirme qu'elle représente,

pour la France, "une des clés de la performance et de la compétitivité des entreprises françaises". Son souci pour l'avenir de la jeunesse de France nous a également interpellés. Son discours très fluide appuyé d'exemples, a rencontré l'approbation générale. L'animation de la cérémonie par Nicolas BEAUPERE a permis de valoriser les lauréats répartis selon quatre catégories : les entreprises industrielles et commerciales, les filiales et établissements, les établissements d'enseignement et les établissements de santé. La remise du Prix par le Ministre lui-même fut un véritable symbole : cette consécration se situait ainsi au plus haut niveau national.

Nous avons remarqué, en outre, la diversité des secteurs d'activités, des effectifs et des moyens des organisations récompensées. Enfin, ayant effectué nous-mêmes, lors de notre formation, une étude approfondie de l'évaluation dont les lauréats ont fait l'objet, nous avons pu mesurer l'importance de leurs efforts et apprécier d'autant plus la reconnaissance qui leur était attribuée.

Au cours de cette 17^{ème} remise du Prix Français de la Qualité, nous avons trouvé, à travers les fondamentaux abordés, toutes les raisons d'associer le management de la Qualité à celui du Développement durable. La transversalité des concepts utilisés est apparue de nature à favoriser une harmonisation de leurs principes et l'amélioration de la performance, tout en maintenant l'Homme au centre de la réflexion dans un environnement durable. Mais, cette approche n'est-elle pas, en fait, l'essence même du projet pédagogique de notre Master ?

La parole aux lauréats...





EUROSIT

Prix catégorie Etablissements et Filiales

>> EUROSIT, société créée en 1948, conçoit et fabrique des sièges de bureaux et de collectivité à partir de concepts internes et de composants achetés à l'extérieur. L'usine, d'une superficie de 20 000 m2 est située à Nevers, dans la Nièvre, qui est aussi son siège social. Avec un effectif de 130 personnes, la capacité moyenne de production est de 1500 sièges par jour.

EUROSIT a réalisé, en 2009, 20,5 millions d'euro de CA à partir de deux réseaux distincts en France :

- Un distributeur agréé par département,
- Et des Grands Comptes.

L'Export représente 3% de notre Chiffre d'Affaires, le reste est partagé entre les deux réseaux précités.

Lauréat en 2008 du Prix Qualité Performance Bourgogne, EUROSIT est à nouveau récompensée pour sa politique de responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Une distinction qui ne doit rien au hasard, tant la société a fait de la RSE une priorité.

Pour nous, cela a été l'occasion d'un nouveau challenge pour nos équipes avec des axes d'amélioration différents des référentiels Q.S.E. habituels et un pas important vers l'excellence.

Comme le précise Didier-Arnaud BOREA, Directeur Général adjoint de l'entreprise, « nous sommes très fiers de cette reconnaissance qui conforte notre engagement dans des convictions fortes qui font aujourd'hui notre réussite : l'Environnement, l'Humain, la Qualité et la Performance économique. Cette politique a déjà fait l'objet de la triple certification ISO 9001 (Qualité), ISO 14001 (Environnement) et OHSAS 18001 (Santé et Sécurité au Travail). Cette recherche permanente de l'excellence s'intègre dans notre volonté de livrer à nos clients le meilleur produit, au meilleur coût et dans le meilleur délai ».

Avant-gardiste, EUROSIT a mis en place, dès le début des années 1990, une véritable démarche environnementale en ce qui concerne la conception de ses produits mais également leur recyclage.

L'entreprise adhère également au Pacte Mondial de l'ONU qui agit pour un développement mondial durable et responsable.<<

Voir tout le témoignage 

CERF SAS

Mention catégorie Etablissements et Filiales

>> L'entreprise CERF, après avoir obtenu le prix du Développement Durable de l'Allier en 2007 et de l'Auvergne en 2008, vient d'obtenir la 1ère mention du Prix Français Qualité et Performance 2010.

Le Prix reconnaît en particulier :

- L'attention portée aux clients, base d'une démarche Qualité permettant amélioration continue et innovation.
- L'attention portée aux femmes et aux hommes qui composent l'entreprise par le développement de leurs compétences, leur implication et la reconnaissance de leurs initiatives.
- L'attention portée à la société et à l'environnement dans les différents domaines de responsabilité sociétale.
- Les résultats opérationnels ainsi que le dialogue constructif établi par l'entreprise avec ses prestataires, collectivités territoriales, organisations de consommateurs et actionnaires,

Depuis plus de 20 ans, l'entreprise CERF a mis en place une politique où :

- Notre engagement est de respecter et de réhabiliter notre environnement pour un développement durable.
- Notre objectif est de pérenniser notre activité par la maîtrise de notre environnement, une concertation constructive et la mise en œuvre d'une culture et éthique responsables.<<

Voir tout le témoignage 





GROSDOIT

Prix cat. Entreprises industrielles et commerciales

>> Créée en 1985 par Pascal Grosdoit, l'entreprise s'est spécialisée dans le négoce et la livraison de produits frais à destination de la Restauration Hors Foyer et plus particulièrement celle de la Restauration Collective. « Nous avons des atouts : la volonté de toujours satisfaire nos clients, livrer chaque jour de l'année des produits bien conditionnés avec des calibres toujours homogènes et une qualité sanitaire irréprochable. », rappelle Cindy Lebas, Responsable Qualité Sécurité Alimentaire.

La Qualité est d'ailleurs l'une des priorités de l'entreprise : dès 2000, l'élaboration d'une stratégie et d'un système d'organisation a abouti à l'obtention de la certification ISO 9001 v2000. En 2006, l'entreprise renforce son système en étant une des premières entreprises certifiées ISO 22000, norme technique de sécurité alimentaire.

« La remise du prix en Région en 2009 a déjà été pour notre équipe une énorme victoire. Nous n'étions pas certains à ce moment d'être nominés au Prix Français, alors imaginez notre surprise lorsqu'à Paris, nous avons reçu le Prix National. Ce projet est avant tout une aventure humaine et l'implication de chacun des collaborateurs est indispensable », comme le souligne Pascal Grosdoit qui remercie « l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs pour leur engagement, leur implication et leur dévouement sans faille au service de l'entreprise et de ses clients » et insiste « sur leur persévérance et leur prise d'initiative qui apportent une valeur inestimable dans la réalisation des différents projets ».

Enfin, même si ce prix national est une véritable fierté pour l'entreprise, de nouveaux projets sont déjà lancés, en particulier, celui du Développement Durable au travers de son investissement dans les filières normandes et la mise sur le marché de produits « circuit court », produits issus d'animaux nés, élevés et abattus en Normandie. « Au travers de ce défi, nous voyons là une démarche culturelle et éthique totale, un véritable engagement durable dans tous les sens du terme », conclut Pascal Grosdoit.<<

Voir tout le témoignage 

POLYTECHS

Mention cat. Entreprises industrielles et commerciales

>> Polytechs SAS est situé en Seine Maritime, à quelques encablures des côtes de la Manche. Fondée en 1980, l'entreprise met son savoir faire au service des pétrochimistes pour son activité de travail à façon et des transformateurs en proposant des mélanges maîtres d'additifs pour l'obtention de propriétés spécifiques. Aujourd'hui avec 130 personnes, nous produisons environ 25000 tonnes de compounds et mélanges-maîtres.

Polytechs SAS réalise 60% de son chiffre d'affaire à l'export et 65% de son activité est liée au travail à façon. Pour travailler avec les grands donneurs d'ordre, il nous a fallu gagner la confiance de ceux-ci en garantissant la qualité des produits réalisés. Dès 1989 nous avons mis en place la sensibilisation de nos opérateurs, nous avons aussi commencé à écrire les premiers modes opératoires. En 1993, nous étions certifiés ISO 9002. Pour les salariés, ce fut d'abord un bouleversement total des habitudes et des méthodes de travail, pour transformer tout cela en une réflexion collective et utile à l'organisation. Avec l'aide de tous, nous avons formalisé notre savoir-faire, corrigé nos dysfonctionnements et amélioré notre capacité de réactivité. En 1996 : certification ISO 9001 puis en 2000 : certification du système de management environnemental.

Le MFQ Haute-Normandie nous a incité à participer au prix régional du mouvement français de la qualité. Pour nous, c'est un nouveau challenge, une expérience nouvelle et un formidable outil de communication vers nos équipes pour manager la performance. Cette première participation nous honore d'une étoile. Nous sommes certains de pouvoir faire mieux en améliorant notre dossier, car souvent faute de temps, beaucoup de bons points sont oubliés. En 2008, nous participons une nouvelle fois à ce prix régional et nous obtenons 2 étoiles, signe de progrès, et une récompense de la CGPME Haute-Normandie pour nos performances économiques. Notre participation de 2009 se fait sur le plan régional mais aussi au niveau national en confirmant les 2 étoiles de l'année précédente au régional et en recevant la mention dans la catégorie PME au plan national. « Anticiper les besoins, satisfaire les exigences, prévoir les investissements et orienter les actions de l'entreprise pour un développement économiquement sain et durable alliant la protection de l'environnement à long terme et la culture d'entreprise telle est la démarche que je me suis fixée pour POLYTECHS. » souligne Patrick COQUELET, Président de l'entreprise. <<

Voir tout le témoignage 





MAISON DE RETRAITE SAINT-JOSEPH

Mention cat. Etablissements de santé

>> La maison de retraite Saint Joseph, située à Dole dans le Jura, est le premier EHPAD (Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes) de France à avoir obtenu la norme qualité AFNOR spécifique à ces établissements).

Le directeur, Jean-Pierre CHAUCHEFOIN, a en effet rapidement souhaité avoir un référentiel pour réaliser une démarche qualité adaptée. Il s'est entouré du médecin coordonateur, le docteur Alain VERGOBY et de la surveillante chef, Anick MARTIN, pour définir les bases et ensuite communiquer avec l'ensemble des personnels de soins (psychologue, kinésithérapeute, infirmières, aides soignantes et agents de services) ainsi que ceux des services administratifs, de restauration, ménage et maintenance. Ce travail, réalisé sur trois années avec l'accompagnement d'un qualicien, a demandé de consacrer du temps, des moyens financiers et d'effectuer des contrôles réguliers. En contre partie, l'adhésion des personnels a été importante car ils ont constaté une amélioration de leurs conditions de travail, le bénéfice de leurs formations, l'impact positif sur la qualité du service rendu au résident.

Il faut également souligner la satisfaction des personnes âgées accueillies et des familles ainsi que des visiteurs et des intervenants extérieurs. Par ailleurs, et dans le souci de maintenir le plus bas possible le coût de la facture à charge des résidents, l'installation d'une chaudière à condensation fonctionnant au gaz, ainsi que 70 m² de panneaux d'eau chaude sanitaire solaire, vont permettre une importante économie et de participer au développement durable.

C'est pour toutes ces actions que l'établissement s'est vu décerner le prix régional du Mouvement Français pour la Qualité et, le 22 mars 2010, la mention au prix national Catégorie établissement de santé. Le directeur souhaite partager ces récompenses avec le personnel de la maison et remercie le Conseil Général et l'ADEME pour leur participation financière à la mise en place des systèmes d'économie d'énergie. <<

[Voir tout le témoignage](#)



STIC

Mention catégorie Etablissements d'enseignement

>> Le STIC est un service de l'Université d'Angers. Il a pour mission de favoriser l'usage des TICE (Technologies de l'information et de la Communication pour l'Enseignement) pour la pédagogie, la recherche, la communication institutionnelle et technique. Basé sur une équipe d'une douzaine d'ingénieurs majoritairement contractuels et dirigé par une enseignante, le STIC gère également 3 projets : l'université numérique des Pays de la Loire, l'université numérique en pharmacie avec les facultés francophones et l'association nationale des Services TICE et audiovisuels.

Pourquoi avons-nous engagé une démarche qualité ? A l'occasion d'une formation avec nos partenaires et amis de l'UTC (Université Technologique de Compiègne), Manuel Majada, Jean Pierre Caliste et Valérie Moreau, nous avons réalisé que l'analyse de nos besoins correspondait exactement aux fondamentaux de la démarche qualité.

Le succès de notre démarche tient à 2 raisons : toute l'équipe l'a d'abord vécu comme un besoin incontournable. Ensuite, les qualiciens de l'UTC nous ont accompagnés par une formation-action qui nous a permis de prendre l'indispensable autonomie pour que notre démarche soit dynamique et adaptée à notre contexte, avec entre autres un logiciel en open source pour l'instrumentation .

Cette formidable expérience humaine... avec son point d'orgue aujourd'hui, contribuera, espérons le, non seulement à donner toute la place que méritent les services TICE dans nos institutions mais aussi à mieux appréhender la démarche qualité... et faire connaître le Mouvement Français pour la Qualité dans notre monde universitaire à un moment crucial de son évolution vers l'autonomie. <<

Françoise Galland – Directrice du STIC
Nathalie Lusson – Responsable qualité

[Voir tout le témoignage](#)



AUBERT & DUVAL

Diplôme EFQM R4E

>> Le Centre de Distribution Aubert & Duval basé à HEYRIEUX (sud-est de Lyon) assure la distribution de blocs forgés et produits longs d'aciers spéciaux et superalliages d'Aubert & Duval dans le monde entier. Parmi les leaders mondiaux de la métallurgie haut de gamme, Aubert & Duval emploie 3700 collaborateurs en France et assure une représentation commerciale sur les cinq continents. Le site de Distribution d'HEYRIEUX emploie 45 personnes, et assure la logistique des produits Aubert & Duval dans le monde entier.

« Après l'obtention deux années de suite du Prix de la Qualité Rhône Alpes en 2008 et 2009, j'ai souhaité entreprendre le concours national pour promouvoir la performance de mes équipes, et les encourager à toujours viser l'excellence et la Qualité Totale », nous confie Philippe Rivière, chef d'établissement du site. Et de poursuivre : « Cette année encore le programme Qualité mis en place sur notre site d'HEYRIEUX a été salué par nos pairs au niveau national, et nous avons reçu les félicitations du jury notamment sur les deux critères du référentiel EFQM : Politique et Stratégie, et Leadership. C'est une réussite et une fierté que nous portons tous sur le site »

Ce prix salue l'implication des équipes d'Aubert & Duval qui se positionnent au quotidien dans une démarche de développement et de performance, au service des clients et marchés ; une conduite qui s'inscrit dans la dynamique du projet LeaderS du groupe et se projette, au-delà de l'EN 9120 (une évolution de l'ISO 9001 spécifique au secteur aéronautique), sur la route de l'excellence suivant le référentiel EFQM.

Aubert & Duval a aujourd'hui mis en place un système de Management et d'amélioration continue, qui met à disposition des managers un système à quatre pétales qui se focalise sur les 8 valeurs LeaderS/EFQM et le processus Lean d'optimisation des organisations. Ce Système de Management donne une cohérence et structure les différentes démarches (LeaderS, Lean, EFQM, ...) à travers des valeurs communes, et nous permet d'accompagner les équipes au quotidien, avec des organisations de travail « agiles », simplifiées, qui contribuent à améliorer notre performance et notre service au client. Rendez-vous est pris pour 2011... <<

Voir tout le témoignage 

CRAM

Diplôme EFQM R4E

>> CRAM a été fondée au Havre en 1958. Originaire de Normandie, l'entreprise a rapidement étendu son territoire d'activité à l'Île de France et à la Picardie.

L'entreprise est certifiée ISO9001 depuis 1997 et MASE (Manuel d'Amélioration de la Sécurité des Entreprises) depuis 2002.

L'ISO9001 a permis à l'entreprise d'asseoir ses méthodes et son organisation dans un souci d'amélioration continue et d'efficacité.

Au-delà de l'ISO9001, CRAM poursuit sa démarche de recherche de l'excellence au travers des référentiels du Prix Français de la Qualité et de la Performance (PFQP) et de l'EFQM qui permettent d'éclairer le fonctionnement de l'entreprise avec des points de vue complémentaires à ceux de l'ISO et qui sont nettement orientés vers l'efficacité et la pertinence des indicateurs.

A ce titre le regard externe des évaluateurs du PFQP et leurs remarques constituent un vivier de sources de progrès sur laquelle l'entreprise va puiser dans l'avenir.

La constitution d'un dossier de présentation au PFQP nécessite la collaboration active d'acteurs multiples, en complément des activités purement métier : Gestion Administrative et Financière, Ressources Humaines, Systèmes d'Information, ...

C'est en cela un projet fédérateur qui permet de mettre en avant des fonctions parfois peu présentes lors des audits de certification.

Notre ambition a toujours été de se démarquer de nos concurrents, notamment au travers de la qualité du service rendu à nos clients. Le PFQP nous permet de continuer dans cette voie, dans un marché où la certification ISO9001 s'est banalisée. <<

Voir tout le témoignage 



Pour aller plus loin...

A LIRE : Supplément Qualité en Mouvement de la Revue ENJEUX de mars 2010.

Pour en savoir plus : www.afnor.org

A SUIVRE : Le 23 juin prochain, Jean-Pierre CHAUCHEFOIN, directeur de la Maison de retraite Saint-Joseph, témoignera de son expérience PFQP lors de l'Assemblée Générale du MFQ Franche-Comté qui se tiendra à Arbois.

Pour en savoir plus : gpointelin@franche-comte.cci.fr.



PFQP 2011

L'excellence managériale et opérationnelle est un facteur déterminant pour assurer à une entreprise un bon niveau de compétitivité. C'est aussi un moyen pour une organisation, quel que soit sa taille ou son secteur d'activité, d'atteindre dans de bonnes conditions l'efficacité.

Le Prix Français de la Qualité et de la Performance, qui récompense les meilleurs en la matière, doit être considéré comme une opportunité pour se comparer à d'autres organisations et pour mesurer le chemin restant à parcourir pour atteindre l'excellence.

Le PFQP 2011 (remise des prix en Mars 2011) vient d'être lancé. Les modalités de participation à ce concours se trouvent sur www.farmfq.com.

C'est parti !

Il faut oser la candidature.

Concourir c'est mobiliser toute votre organisation, avec la certitude d'améliorations importantes et la possibilité de réussir un challenge :

gagner le trophée.



Et si on jouait à l'EFQM ?

La Journée Perform'Action Lyon le 13 avril 2010



10

A l'origine de cette initiative...

Souvenez-vous que lors de la journée « Speed Benchmarking » de Paris le 9 octobre dernier, parmi les démarches et outils présentés, Jean-Luc GAULMIN (PACA) nous avait mis l'eau à la bouche en nous présentant rapidement l'outil pédagogique nommé « Perform'Action (Echanges N°XX) ». Il fut décidé d'organiser une journée de prise en main de perform'Action afin d'évaluer l'outil et de le diffuser plus largement au sein des régions.

C'est quoi au juste Perform'Action ?

Ce jeu permet de pénétrer de façon ludique dans la structure intime du modèle EFQM* afin d'en découvrir les rouages et de s'approprier le contenu. Il s'agit d'un « Serious Game » qui se joue en sous-groupes de trois joueurs par table. Basé sur l'étude de cas Calissonaix (PME Agroalimentaire Aixoise qui fabrique et commercialise des calissons). Chaque table dispose d'un jeu étiquettes décrivant des actions concrètes et des résultats qu'il convient de positionner sur un plateau représentant la structure du modèle EFQM.

Déroulement de la journée

Malgré de sérieuses perturbations liées à la grève SNCF nous nous sommes retrouvés à une douzaine dans les locaux de l'AFNOR Lyon qui nous accueillait. Les régions

Nord-Pas de Calais, Franche-Comté, Pays de Loire, Ile-de-France, Midi-Pyrénées, Haute Normandie, Poitou-Charentes, Bourgogne et bien sûr Rhône-Alpes Auvergne étaient au rendez-vous. Très vite les joueurs sont rentrés dans le cœur du modèle pour positionner les étiquettes, notons au passage que plusieurs évaluateurs labellisés EFQM participaient à cette journée. Les échanges ont continué pendant le sympathique déjeuner offert par nos hôtes du MRQA. L'après-midi a permis d'analyser les résultats et d'initialiser des échanges malheureusement trop brefs car le spectre de la grève a raccourci le temps réservé aux échanges.

Evaluation

L'ensemble des participants s'est déclaré très satisfait de la découverte de perform'Action malgré la frustration liée au temps limité réservé aux échanges. Les utilisations prévues sont diverses : Promouvoir le modèle EFQM, inciter à la participation au Prix, l'utiliser dans des cursus d'enseignement,.... Des suggestions intéressantes ont été émises pour faire évoluer l'outil (une version « Parangonneur », des versions dédiées aux divers secteurs d'activités,...)

Et maintenant....

La balle est maintenant dans le camp de la région PACA, en effet un groupe de travail a commencé la remise à niveau du jeu pour l'adapter à la version EFQM 2010 dont la traduction française est en cours de validation. Le MFQ PACA proposera aux régions qui le souhaitent, d'acquérir perform'Action selon des modalités en cours de discussion. Les exemplaires validés seront disponibles à la fin de l'été 2010.

En résumé, une belle journée de découverte et d'échanges qui promet de belles retombées dans les régions....

Patrick FOUILLEUL
MFQ PACA
patrick.fouilleul@club.fr

* European Foundation for Quality Management

Coup de projecteur sur...

L'ADEM Martinique

représentant du MFQ en Martinique



Depuis 1997, l'ADEM (Agence pour le développement économique de la Martinique), aujourd'hui représentante du MFQ en Martinique, a mené, aux côtés de ses partenaires, différentes opérations visant dans un premier temps à

vulgariser la démarche qualité au travers d'un certain nombre d'actions :

- « Salon qualité » 2001
- « Passeport Qualité » en 2001,
- « Rendez-vous de la Qualité » en 2002
- « Prix Qualité Martinique » de 1997 à 2009,
- « Mois de la Qualité » éditions 2005, 2007 et 2009.

Ces manifestations et outils de promotion de la Qualité ont permis d'informer un public important d'entreprises qui, pour certaines, se sont engagées dans une démarche formalisée.

La Martinique est, pour l'instant, le seul département d'outre-mer à organiser les deux actions phares que sont : le Prix de la Qualité et de la Performance ainsi que le Mois de la Qualité. Aujourd'hui, à la Martinique, l'environnement « Qualité » a beaucoup évolué, la demande et les besoins des entreprises se segmente au fil des années :

- Le nombre d'entreprises certifiées ne cesse d'augmenter tous secteurs confondus ; ces entreprises ont des besoins en termes d'outils permettant d'évaluer le niveau de maîtrise de leur système de management de la qualité, de le faire vivre et de l'optimiser (102 entreprises certifiées, 50 entreprises en cours de certification, 123 certifications – ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, autre).
- Les entreprises en démarche ou celles dont la nécessité de la démarche qualité est acquise et le déploiement en cours, éprouvent le besoin de mesurer l'avancement de cette démarche.
- Enfin, d'autres entreprises sensibilisées à la démarche qualité cherchent, afin de l'optimiser, à disposer d'outils nécessaires à leur organisation interne.

MOIS DE LA QUALITÉ MARTINIQUE 2009

Convaincus que la Démarche Qualité est un axe stratégique majeur pour le développement du territoire de la Martinique, l'ADEM et le Conseil régional, en partenariat avec les principaux acteurs économiques (publics, collectivités, chambres consulaires, syndicats professionnels et les entreprises, etc.) se sont engagés

ensemble dans l'organisation de la 3^{ème} édition du MOIS DE LA QUALITÉ.

Il a eu lieu du 16 novembre au 11 décembre 2009, avec une cinquantaine d'actions autour de quatre grandes thématiques : Agriculture, pêche et artisanat du 16 au 22 novembre ; Industrie et bâtiment du 23 au 27 novembre ; Services et tourisme du 28 novembre au 6 décembre ; Social et santé du 7 au 11 décembre.

Afin que tous les acteurs

économiques et les entreprises se sentent concernés, elles ont revêtu plusieurs formes : séminaires, visites de sites, cérémonies de remise de prix, concours, réunions d'information, conférences, tables rondes, petits déjeuners, présentation de label...

plus de 1800 personnes ont participé

L'implication de l'ensemble des partenaires a été déterminante pour le succès des différentes manifestations.

Au total, plus de 1 800 personnes ont participé à ce Mois de la Qualité. Il est à noter que la précédente édition de 2007 était orientée principalement vers le grand public avec un panel de 72 actions.

Une campagne de communication efficace a été mise en place par une agence de communication et avec l'appui des médias locaux.

Ce Mois fut clôturé par la remise du PRIX DE LA QUALITÉ ET DE LA PERFORMANCE MARTINIQUE 2009.

voir les photos ...

PRIX DE LA QUALITÉ ET DE LA PERFORMANCE MARTINIQUE 2009

8^{ème} édition

Fort du succès de ses précédentes éditions, l'ADEM a reconduit en 2009 le Prix de la Qualité et de la Performance Martinique, avec le soutien financier de la Région Martinique.

Les évaluateurs ont été formés par un intervenant de la FAR/MFQ au mois de septembre 2009 et les visites sur site se sont déroulées

en novembre.

La cérémonie de remise de prix a rassemblé plus de 400 personnes au Palais des congrès de Madiana à Schoelcher.

La manifestation a été ponctuée de témoignages et d'interventions d'anciens lauréats et d'entreprises impliquées dans la Qualité.

A l'issue de celle-ci, le prix a été décerné à deux entreprises lauréates ex aequo : La Clinique Saint-Paul et Antel Présence.

La soirée s'est poursuivie autour d'un cocktail d'înatoire.



Clara LABEAU c.labeau@adem.mq
Emilie BAUDIN-TURIAF e.Baudin@adem.mq
www.ademqualite.net

Brèves

et actus

Visite de l'usine Toshiba par le MFQ Haute-Normandie

Le 19 janvier 2010, le MFQ de Haute-Normandie organisait pour ses adhérents une visite du site Toshiba de Dieppe, et plus particulièrement de l'activité Toners (Production de cartouches d'encre pour photocopieurs). Cette opération s'inscrit dans la présentation des bonnes pratiques managériales.

L'unité de Dieppe regroupe 243 personnes, pour un CA de 26M€ (main d'œuvre) couvrant les activités suivantes :

- Configuration client de photocopieurs
- Production de cartouches d'encre
- Reconditionnement de Photocopieur
- Réparation de PC Toshiba
- Call dispatching (Centrale d'achat)

Après l'arrêt de l'activité de fabrication de photocopieurs dans les années 80, Toshiba Dieppe a mis en place une stratégie de diversification tournée vers des activités de services. C'est cette stratégie qui a permis de maintenir les emplois en haute normandie.

Action collective régionale "Excellence Opérationnelle" :

- Le groupe des consultants régionaux ont préparé ensemble et bénévolement ces six présentations issues d'une enquête d'écoute des entreprises
- Actions de sensibilisation terminées à l'issue de 18 "5à7" - 6 thèmes explorés à Belfort, Besançon et Lons le Saunier- Plus de 120 participants différents sur l'ensemble des rencontres
- Douze entreprises volontaires vont maintenant expérimenter sur site la mise en œuvre et l'appropriation de la démarche en bénéficiant d'une aide de l'Etat, du fonds FEDER, et du MFQ FC.
- Des visites d'entreprises, et surtout de leurs expériences lean, auront lieu lors du Mois de la Qualité 2010 à l'automne.
- Un club d'entreprises fonctionne sur les expériences lean et les facteurs de succès de l'utilisation des outils associés.

Toshiba TEC, c'est une entreprise mondiale avec un site en france

- Une usine mère au Japon (Développement)
- Une usine masse production à Shenzhen chine
- Une unité production de Toner USA pour USA et ASIE
- Une unité en Pologne
- Une unité à Dieppe (Toner Europe et Configuration clients photocopieurs)

Activité conditionnement Toner :

- 1400 tonnes / an. 1600 tonnes en 2010.
 - Plus de 2000000 de cartouches et bouteilles embouteillées par an.
 - 50% de la production destinée à l'Europe.
- L'unité de Dieppe fournit l'encre à l'usine chinoise chargée de la fabrication des toners pour l'Asie.

Depuis Octobre 2008, production de toners couleur pour l'ensemble du marché européen
Effectif Toner : 67 personnes. Activité en 3x8; Part main d'œuvre faible. Peu de risque de délocalisation. Fond de roulement de l'entreprise. Activité bien rentable.

Processus clés

- Achats et approvisionnement de l'ensemble des constituants du toner. 70% en Europe
- Fabrication complète de poudre toner, de la pesée et mélange des constituants à la

Cette action se poursuivra au moins jusqu'à fin 2011.

Assemblée Générale du MFQ FC le mercredi 23 juin à Arbois :

- Obligations statutaires : rapport d'activité, rapport financier et résultats, vote de résolutions, projets et prospectives
- Election des 17 membres du Conseil d'Administration pour trois ans
- Témoignage de Jean-Claude BIHR, PDG d'une PMI sur sa démarche excellence opérationnelle
- Témoignage de Jean-Pierre CHAUCHEFOIN, Directeur de la Maison Saint Joseph à Dole, lauréat du PFQP 2010.

Nouveau groupe de travail créé au premier semestre : il regroupe une douzaine de structures médicosociales et va concentrer ses travaux sur la démarche qualité, les référentiels santé, l'évaluation interne et externe et la motivation des équipes.

classification des poudres.

A noter les contrôles qualité effectués par prélèvements, destinés à la maîtrise en continu du processus, et réalisés par mesure de fluorescence X sur les échantillons prélevés. En cas de défaut révélé, un test complet par impression sur photocopieur outil est réalisé avant de libérer la production du lot correspondant.

- Injection plastique et assemblage des cartouches.
- Embouteillage sur plusieurs machines automatiques à grande flexibilité et réactivité

Une ligne de traitement pour le recyclage des cartouches et bouteilles (LTR) a été mise en place pour répondre aux exigences des législations européenne et nationale concernant le recyclage des déchets.

L'activité est certifiée qualité (ISO 9001), Environnement (ISO 14001) et Sécurité (OHSAS 18001), et a mis en place une démarche de Productivité Totale et Totale Productive Maintenance.

Pour de plus amples détails, consultez le site <http://www.toshibatec-teis.com>
Une vidéo peut y être consultée.

MFQ Haute-Normandie

<http://www.mfqhautenormandie.asso.fr/>

Le MFQ Franche-Comté en action

Une nouvelle initiative pilotée par Marie BINETRUY et Yvon MOUGIN, consultants bénévoles au sein du groupe, avec une poignée de leurs clients.

Un Mois de la Qualité innovant et mobilisateur : un Forum d'ouverture le mercredi 6 octobre avec plateau télé et retransmission en direct sur web tv ; un programme de conférences, d'ateliers de travail, et de visites d'expériences thématiques ; un Forum de clôture avec travaux des groupes MFQ FC, remise de Prix et conférence à haute visibilité le jeudi 9 décembre. <http://www.mfq-fc.asso.fr/>



2009, dont l'événement phare aura sans aucun doute été la Journée Régionale de l'Excellence organisée le 21 octobre au Centre de Congrès de Caen avec une participation record ! Comme chaque année ? Oui, mais pas seulement ! Car elle aura été le prétexte à de nombreuses opérations de fond sur l'ensemble de l'année :

- Une nouvelle opération Bonnes Pratiques avec une forte progression du nombre de candidatures et des idées toujours plus innovantes et un accompagnement personnalisé.

- Le lancement de l'opération «Accompagnement vers la performance»

Le 6 novembre dernier, plus de 500 personnes étaient présentes pour la première manifestation du Pôle Qualité et performance Auvergne : le 1^{er} salon régional des solutions Qualité-Sécurité-Environnement.

Cette journée, co-organisée avec AFNOR, était placée sous le haut parrainage de Monsieur Didier MIRATON, Gérant du Groupe Michelin. Partenaires publics, principaux acteurs économiques et entreprises leaders, tous étaient présents pour témoigner, autour notamment de l'IEQT qui célébrait sa vingtième promotion, du dynamisme de l'Auvergne et de son rôle moteur dans la constitution du premier Pôle régional d'Excellence QSE soutenu par le Minefe, dont fait parti AQP Auvergne.

Comme indiqué en fin de table ronde le 22 mars, des dispositions ont été prises par FAR MFQ et moi pour répondre aux nombreuses questions écrites que les participants présents (environ 270 pour cette première partie de la cérémonie) nous ont remises. Pour l'instant, les 70 formulaires rassemblés ont été traduits par moi en près de 120 questions.

Avec l'équipe d'auditeurs CNAM et leur Professeure, Pascale Masson, qui nous ont déjà aidés le 22 mars, nous mettons désormais en route le travail d'organisation des questions puis de préparation des réponses.

Sous le titre « Initiation à la RS d'un Patron

2009, année riche en événements pour l'AQM !

dont 14 PME/PMI ont pu bénéficier.

2009, année d'essor du Club Intelligence Economique, dont l'importance n'est plus à démontrer depuis sa participation au Comité Régional d'Intelligence Economique. Et pour sa 1^{ère} année d'existence le club n'a pas chômé avec l'organisation d'une conférence sur la pandémie grippale, thème d'actualité. Longue vie au Club IE !

2009, synonyme de partenariats renforcés : l'ARIA, dans le domaine de l'automobile,

Premier salon régional des solutions QSE en Auvergne

Ce premier salon régional des solutions QSE a constitué une vitrine de choix des multiples actions innovantes menées en faveur d'une performance responsable. Des professionnels ont présenté, sur une vingtaine de stands, les bonnes pratiques à mettre en place au sein des entreprises. Les participants étaient majoritairement

de PME », les questions seront réparties selon la chronologie utilisée le 22 mars (Pourquoi ? Quoi ? Comment ?). La préparation des projets de réponses suivra. Dans l'état actuel de naissante maturité du sujet dans les organisations, avoir recueilli vos interrogations, attentes ou priorités est peut être aussi important que d'avoir déjà fourni des réponses.

Mieux connaître vos attentes guidera l'élaboration de nos travaux, y compris ceux qu'en tant que représentant de la FAR/MFQ, j'accompagne à la Commission de normalisation DD/RS à AFNOR.

Après quelques validations nécessaires de nos propositions auprès d'experts et des

l'ESIX, école d'ingénieurs de Cherbourg mais aussi le Rectorat. Ce dernier avec qui une journée consacrée aux organisations apprenantes a été conjointement organisée début mars avec la participation de TPE/PME, « sponsorisées » par l'AQM.

2009, dans les starting blocks du Développement Durable. Le Club Drakkar, les Assises Nationales « Education à l'Environnement pour un Développement Durable », les Assises régionales du Développement Durable, le séminaire ESIX Cherbourg « Développement Durable à la portée des TPE »... Autant d'événements qui laissent présager une forte activité Développement Durable pour l'AQM en 2010 avec une commission dédiée renforcée.

AQM Basse-Normandie

<http://www.aqm-bn.asso.fr/>

des responsables QSE de la grande région Rhône Alpes Auvergne.

Dès 14h15, conférences-ateliers proposées par l'AFNOR et animations (sculptures et courts métrages) orientées Développement Durable se sont succédées dans le cadre prestigieux du Palais des Congrès-Opéra.

[Télécharger le dossier de presse complet](#) et [l'article spécial paru dans MVE.](#)



Gouvernance et responsabilité sociétale ... suite !

clients potentiels que sont les adhérents de FAR/MFQ, je pense pouvoir remettre en fin septembre, un premier texte aux 270 participants.

Joël Le Gall

joellegall@noos.fr

Philippe ROUSSEL

L'Architecte et le Président du PFQP

Philippe a quitté notre monde le 17 Juillet 2009, dans sa 72^{ème} année. Nous ressentons son départ mais il reste présent par le PFQP qui est en grande partie son œuvre.

Une Vie au service de la qualité

Il y consacra une grande part de son existence, comme il l'écrivait quelques semaines, avant son départ : « Je mène deux combats : l'un contre mon cancer et l'autre pour le PFQP et ses évolutions : mon enfant et mon chef d'œuvre ».

De son courage, je puis témoigner : lui rendant visite le 4 juillet, assis dans son lit, ayant son micro à côté de lui, encore à 10h du soir, nous relisons ensemble ses Réflexions Testamentaires, sur le MFQ et le PFQ, dont « ma vision sur l'avenir du Mouvement et sur le PFQP/EFQM », précisant « il faut savoir évoluer et saisir les chances, sans remords sur le passé ». Il fut très ému et satisfait, quand je lui annonçai, que le CA, à l'unanimité, l'avait promu Membre Associé de la FAR. A ses obsèques, le 22 Juillet, en l'église de Louvecienne, nous avons perçu combien sa foi chrétienne avait fortifié son engagement de citoyen, au service de l'industrie française.

Son double parcours

Il est difficile de résumer son double parcours, voir son double Marathon !

- Au sein de PSA où il fut bâtisseur de sites industriels, directeur d'usine, dont celle d'Aunay puis Directeur Qualité Totale et Organisation de PSA.

- Au sein des MFQ, il fut de l'équipe des fondateurs du MFQ, de l'IQM et surtout, fut le pilote du comité de création du PFQ, auquel également participa un délégué du Ministère de l'Industrie. Du premier référentiel du Prix et de la méthode d'évaluation EMSE/ESE, Philippe ROUSSEL, fut l'architecte et l'organisateur infatigable.

- A la FAR, en voie de création, dès août 2002, il fut le premier de l'IQM à proposer ses services, il croyait en notre projet et pronostiquait qu'il valait mieux fédérer que diriger (à nous d'avantage de le prouver).

Le citoyen engagé

Chez CITROËN, il a contribué à l'amélioration qualité des voitures françaises ; au sein du MFQ, comme nombre d'entre nous, il voyait dans la Qualité un autre mode de management à taille humaine. C'était un Militant.

Fort de sa raison, n'admettait pas facilement la controverse ! C'est une de ses facettes. Mais aussi : Homme de conviction, de passion, Philippe avait des qualités d'intelligence, de créativité, de ténacité pour ce qu'il entreprenait.

Personnalité généreuse, fidèle (sans faille, pour les MFQ), d'une grande sensibilité qu'il cachait.

C'était surtout un Homme de cœur et de courage. Il avait acquis l'estime du Ministère de l'Industrie, tel que le souligne Jean-Louis LANGERON : « Il demeure pour le SQUALPI une grande figure du Mouvement Français pour la Qualité, et qui a porté haut le message de la qualité aux entreprises. Il avait mis toute sa passion à poursuivre cet objectif. »

En ce numéro d'Echanges consacré aux lauréats du PFQP, avec Charles TONDEUR et les membres de la FAR/MFQ : *Philippe, pour l'œuvre que tu as accomplie, nous te disons : MERCI et A Dieu.*

Pierre GOSSET



2^{èmes} Etats Généraux de la Responsabilité Sociétale: ISO 26000

Cette manifestation aura lieu le 7 décembre 2010 (de 9h00 à 17h00) à l'Université Paris V-René Descartes. Elle est la continuation de la manifestation initiale du 2 octobre 2008 à laquelle plusieurs «faristes» ont assisté au Conseil Economique et Social (devenu

depuis Conseil Economique, Social et Environnemental). A quelques jours près, elle devrait coïncider (si tout se passe bien!) avec la «sortie» mondiale de l'ISO 26000.

Axel KAHN, Président de l'Université et Pascal LAMY, Directeur de l'OMC ont donné leur accord de principe pour ouvrir et conclure la journée.

Contact : joellegall@noos.fr

ACTUS LA FAR/MFQ INAUGURE SON NOUVEAU SITE WEB www.farmfq.com

NOUVEAU - Site Internet de la FAR MFQ

Le tout nouveau site de la FAR MFQ a été lancé le 22 mars dernier. Moderne, dynamique et convivial, vous y retrouvez toutes les informations pratiques de la FAR: son fonctionnement, PFQP, Groupe Communication, ISO 26000, les derniers événements, manifestations et coordonnées des régions. Enfin, ce site permet d'établir des relations transversales plus directes entre les Associations des régions et la Fédération des Associations Régionales. Désormais, une seule adresse : www.farmfq.com.

SPEED BENCHMARKING
des associations régionales

10 juin 2010
de 9h30 à 17h à Paris

nouvelle formule pour plus de saveurs

contact > michel-cam@orange.fr

Deuxième session pour les gourmands : le 16 décembre 2010

Retrouvez les **coordonnées** et les **événements** de **VOS régions** via www.farmfq.com

54th EOQ Congress
October 26-27, 2010 Izmir/TURKEY

a heritage for the future
"Quality"