

Echanges

Le bulletin d'information de la Fédération des Associations MFQ



N°17 | 2^{ème} trimestre 2011

DOSSIER SPÉCIAL MFQ Nord / Pas de Calais



AU SOMMAIRE

ÉDITO DU PRÉSIDENT FAR/MFQ	P.2
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET MÉTHODE RS PMO	P.3
DOSSIER SPÉCIAL : MFQ NORD / PAS DE CALAIS	
- L'association	P.4
- JADDE 8 ^{ème} édition	P.6
- Le Prix français Qualité et Performance	P.7
- Témoignages	P.8
INNOVATIONS	
- La 1 ^{ère} Web TV (MFQ Franche-Comté)	P.12
- L'écologie Industrielle (AQP Auvergne)	P.16
INITIATIVES	
- Formation des évaluateurs (MFQ Midi-Pyrénées)	P.14
- Le CROM (MFQ Franche-Comté)	P.15
ÉVÉNEMENT : LE SPEED BENCHMARKING	P.17
BRÈVES	P.18
AGENDA	P.20



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.

ÉDITO



Aujourd'hui, chance et réussite semblent à nouveau sourire à notre Mouvement Français pour la Qualité et la Performance. Son fleuron, le Prix Français pour la Qualité et la Performance (PFQP) reprend des couleurs. La cérémonie de remise 2010 qui a eu lieu le 22 mars a été un excellent point de re-départ. Après des années de faible démonstration d'intérêt, les Pouvoirs Publics prévoient d'apporter à nouveau en 2012 leur appui et redonner ainsi au PFQP la place qui fut la sienne.

Dans chaque région, malgré de récurrents aléas économiques, nos troupes se remobilisent autour des Prix qualité régionaux (PRQP) et des démarches "classiques" de promotion de la Qualité. Michel Cattan les y aide. Lean Management, audits internes croisés ou autres, remettent à l'honneur les démarches pragmatiques et fructueuses des dernières décennies. Appelées TPS, TQM, Six Sigma ou ... , qu'importe ! Elles ont démontré leur efficacité à renforcer la compétitivité opérationnelle de nos entreprises. Elles restent des bases incontournables de nos performances au plan mondial.

Mais il faut aussi penser à l'avenir et au progrès. Depuis quelques années déjà, des experts notent qu'en France, les erreurs de stratégies ou de comportements deviennent autant destructrices d'emplois que les erreurs de management opérationnel ou de gestion. Désormais, il faut nous pencher sur nos

manières de diriger nos organisations. Il faut prendre en compte dans nos stratégies, les redoutables annonces faites de conséquences éco-socio-économiques de nos activités humaines débridées. Prenons conscience de notre responsabilité vis-à-vis de la planète et de la vie qu'elle héberge.

Demain, l'ISO 26000 sera probablement considérée comme jalon majeur et date-tournant pour nos manières de "gouverner" nos organisations ; et de concevoir et appliquer les démarches Qualité/Performance.

Par nos efforts pour élever notre niveau de responsabilité envers la "société" et l'humanité toute entière, nous devons parvenir à instaurer un modèle de développement éco-socio-économique durablement soutenable par la planète et la vie qu'elle héberge.

Représentant la FAR/MFQ auprès d'AFNOR Normalisation, Joël Le Gall accompagne cette démarche ISO 26000. Corédacteur du SD 21000, il a organisé et animé la Table Ronde « Gouvernance et RS » lors de la cérémonie de remise du PFQP 2010. Déjà concepteur-développeur de la Méthode FAR/RS, il a souhaité mettre rapidement à notre disposition la Méthode RS PMO (PMO pour "Petites et Moyennes Organisations"), jusque là unique par son "approche gouvernance". Elle permet à nos dirigeants, la mise en route immédiate de leur démarche de responsabilité sociétale et la prise en compte du développement durable dans leurs cultures, comportements et stratégies.

En ligne gratuitement depuis janvier sur le site FAR/MFQ (www.farmfq.com Rubrique ISO 26000), la méthode tient en 8 pages (l'ISO 26000 en compte 127). Elle instrumente en 10 étapes la première année de mise en route d'une démarche de responsabilité sociétale. En cinq étapes pour les années suivantes. Sur le site, elle propose aussi un diaporama d'information initiale et de sensibilisation du dirigeant de PMO (ou de consultants).

Initialement, seul le dirigeant peut en effet concevoir, décider et conduire sa démarche de responsabilité sociétale. Il doit pour cela repenser ses principes et règles de gouvernance dans un nouveau cadre culturel international et avec des comportements différents, plus coopératifs, solidaires et responsables que le « chacun pour soi » actuel et le monstrueux gâchis qui en résulte. Quatre de nos associations régionales ont déjà décidé de tester l'application de la méthode sur le terrain de leurs entreprises.

Une présentation à une dizaine de DIRECCTE régionales a reçu un accueil favorable.

Pour l'image de notre réseau, la mise en route de telles démarches sera une preuve majeure de la constante volonté de progrès de la FAR/MFQ.

Déployons cette méthode pour revenir à l'essentiel du développement : un développement viable, durable et soutenable pour tous.

Charles TONDEUR
Président de FAR/MFQ

Responsabilité sociétale & Méthode RS PMO

Aux dernières nouvelles, RS PMO* se porte bien ! Ces derniers mois, elle a bénéficié d'une cure d'amaigrissement et se prépare à se ramifier !

La cure d'amaigrissement ?

Après analyse, la méthode propose désormais son premier cycle d'application en 10 étapes au lieu des 13 initialement prévues ! Et toujours seulement 5 étapes pour les années suivantes.

Les ramifications ?

- la description de chacune des 10 étapes sous une forme un peu plus détaillée que celle (déjà suffisante pour démarrer) du texte initial. Avec des conseils additionnels pour aider le dirigeant.
- la préparation d'un *digest* ISO 26000 regroupant en un seul texte, les 400 et quelques recommandations de la 26000, sans altération du libellé de chaque recommandation dans la norme. 25 pages au lieu des 127. Rapidement, en effet, le dirigeant voudra (et devra) se référer aux très riches termes originaux de la norme.

La première version de ces textes sera à disposition avant les vacances.

Depuis la publication du précédent numéro d'ECHANGES, j'ai présenté la Méthode en réunion plénière de la Commission de Normalisation DD/RS**. Sans jet de tomates.

Fin mars, sur invitation de Madame Delfau (SQUALPI), j'ai eu l'opportunité de la présenter à la réunion trimestrielle des DIRECCTE à Bercy. La dizaine de représentants régionaux a exprimé à Madame Delfau (et après mon départ !), une majoritaire satisfaction, considérant la démarche proposée pragmatique pour son application aux petites et moyennes organisations.

Enfin, sur recommandation de Monsieur Fouad Bensedik, directeur des Méthodes de l'Agence européenne de notation VIGEO, Madame Nicole Notat, Présidente de l'Agence, a souhaité me rencontrer pour que je lui présente l'*approche gouvernance*, fil conducteur de mon interprétation de la responsabilité sociétale, de la signification et des finalités que j'attribue à l'ISO 26000, de ma conception de la Méthode RS

PMO. Deux heures d'échanges très enrichissants appelés à se poursuivre avec les équipes de VIGEO.

A nos Associations Régionales dorénavant de dire ce qu'elles en pensent et d'expérimenter sa mise en application. Pour tout *gouvernant* d'organisation, cette expérimentation ne requiert de sa part aucune formation complémentaire. Il n'est question que de mettre en application dans un contexte désormais en permanente évolution, ses compétences actuelles de dirigeant et de décideur.

La Méthode FAR/RS reste essentielle pour aider dans l'étape initiale comme outil d'analyse et de diagnostic stratégique puis de hiérarchisation des actions et d'évaluation opérationnelle du projet.

Des présentations de RS PMO sont déjà prévues ou à prévoir en Franche Comté, Bourgogne, Rhône-Alpes, Auvergne, Pays de la Loire.

Contact : joellegall@noos.fr



*RS PMO : Méthode pour prendre en compte et intégrer la Responsabilité Sociétale dans les Petites et Moyennes Organisations.

**Commission de Normalisation DD/RS : Une commission de normalisation réunit les expertises indispensables à l'élaboration des normes et documents de référence et nomme les délégués nationaux dans les structures européennes et internationales de normalisation. Commission DD/RS pour « Développement durable – Responsabilité sociétale ». Source : www.afnor.org

LE MFQ NORD / PAS DE CALAIS

*la convivialité au service de la qualité**Que fait-on en Nord/Pas-de-Calais ?*

Le MFQ Nord/Pas-de-Calais possède la particularité d'avoir un champ très large d'intervention : management de la qualité, sécurité, environnement et développement durable. L'association propose différentes applications pour promouvoir ces thèmes : clubs thématiques, conférences, petits déjeuners thématiques, visites d'entreprise, groupes de travail et actions collectives. En 2010, l'association a organisé plus de 65 rendez-vous, dont 41 réunions pour les clubs thématiques.

Parmi ses 13 clubs, nous retrouvons ceux qui sont présents au MFQ depuis de nombreuses années, c'est le cas pour le club Management qui informe sur les bonnes pratiques managériales, ou encore le club Être & Performance, qui intègre les notions de responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise. Aussi, dans une organisation, les audits sont fréquents et prennent tout leur sens en termes de gestion de la qualité. C'est la raison d'être du club des Audits Internes Croisés qui rassemble des auditeurs qualifiés qui travaillent dans un état d'esprit créatif et dans la convivialité. Certains clubs sont réservés exclusivement à des consultants (Club SYN EXPER et DD). Ils échangent sur les thèmes de la certification, la formation et le conseil et leurs outils. L'objectif doit être celui de porter des regards croisés sur des pratiques professionnelles. Ceux du club Développement Durable (DD) réfléchissent sur des outils permettant aux entreprises de progresser dans leurs démarches de développement durable, sur les trois axes.

De nouveaux clubs viennent aussi de naître, c'est le cas du club prévention, qui permet à des professionnels d'échanger sur la prévention de la malveillance, du risque incendie, des risques environnementaux et de leurs conséquences. C'est également le cas pour le club des bailleurs sociaux qui rassemble des professionnels du domaine de l'immobilier.

En plus de l'organisation de clubs thématiques, le MFQ Nord / Pas de Calais propose des événements. En effet, les conférences, petits déjeuners et visites d'entreprises thématiques permettent de rencontrer des professionnels et des experts. C'est aussi l'occasion de poser des questions, de nouer des contacts et d'alimenter la réflexion.

Nous organisons également plusieurs actions en partenariat :

- Les journées JADDE (Journées Annuelles du Développement Durable en Entreprises).
- Les rendez-vous de la Performance Durable
- La semaine consacrée au développement durable
- Le programme Interreg Franco-Wallon porté sur les Innovations et les Opportunités de Développement Durable en Entreprise (IODDE).

Le MFQ Nord Pas de Calais : une équipe...

L'association est présidée par M. Eric CASPERS. Elle est animée par une équipe de bénévoles appuyée par sa déléguée Régionale et son assistant(e). Pour des missions données, l'association accueille également des stagiaires. Enfin, suite à l'Assemblée Générale du mois de mai dernier, le Conseil d'Administration a été renouvelé.

... des adhérents ...

Les adhérents auxquels nous offrons nos services émanent de multi-secteurs. Notre offre de services permet de rassembler :

- Des entreprises industrielles et de services : Grands groupes, PME/PMI et TPE.
- Des administrations et collectivités territoriales (Chambres de Commerce et d'Industrie...)
- Des universités et grandes écoles

Le MFQ se donne pour mission quotidienne de répondre à leurs besoins.

La Chambre de Commerce et d'Industries de Région met à notre disposition un bureau. Basé dans le quartier du Vieux-Lille, l'accès se fait par la rue de la clef. Cette rue commerçante du Vieux-Lille est l'une des plus anciennes de la ville, étant déjà présente en l'an 1066.

... et des valeurs.

Pour se développer, le MFQ Nord / Pas-de-Calais a constamment besoin de trouver de nouveaux adhérents. Le MFQ est une alliance d'acteurs économiques pour la performance. L'intérêt commun est de partager des connaissances et des bonnes pratiques pour répondre à des problèmes liés au management de la qualité et de la performance. Bénéficier de l'expérience de chacun, permet de capitaliser les connaissances et d'en tirer les bons enseignements. ■





LE MOT DU PRÉSIDENT

Le jeudi 26 mai 2011, l'association Mouvement Français pour la Qualité et la Performance Nord Pas de Calais s'est réunie dans la salle du Conseil d'administration de l'École d'ingénieurs ENSAM de Lille dans le cadre de son assemblée générale annuelle. Depuis un an, Eric CASPERS, directeur adjoint Audits et Risques du Groupe Villogia, préside cette association après en avoir été durant deux ans son vice-président. Le Mouvement Français pour la Qualité et la Performance Nord Pas de Calais accompagne les dirigeants, leurs équipes dans leurs projets dans les domaines de la qualité, la sécurité, l'environnement, le développement durable et la responsabilité sociale et environnementale. Créée en 1991, l'association est soutenue par la CRCI Nord Pas de Calais et la CCI Grand Lille et compte environ 90 entreprises adhérentes.

Quelles sont les modalités de fonctionnement de votre association ?

L'association comprend deux permanentes : une déléguée régionale, Marie-José NICOLAÏDIS et une assistante, qui assurent le lien quotidien entre les adhérents et les 8 animateurs de club. L'objectif étant que tous se sentent vraiment chez eux au sein du MFQ Nord Pas de Calais et qu'ils s'approprient toute la richesse humaine et méthodologique que celle-ci propose. Ce n'est pas pour rien que notre nom complet est le « Mouvement Français pour la Qualité Nord Pas de Calais, une alliance pour optimiser la performance ».

Que pouvez-vous nous dire de votre bilan 2010 ?

Afin de satisfaire au mieux les besoins et attentes de nos membres, l'association a proposé en 2010 de nombreux événements dont 4 petits déjeuners/conférences qui ont rassemblé plus de 170 participants, des visites d'entreprises (Ricard et Fogepack) de la région pour approcher « in situ » les meilleures pratiques, 2 cycles de formation totalement gratuits (Rendre la certification efficace et Qualité 2010) grâce à des partenaires fidèles (Bureau Véritas Certification et Sinequa Risk & Management), 31 réunions autour de 7 clubs thématiques. Dans le même temps nous participons aux événements autour du développement durable organisés par nos partenaires comme la semaine du Développement Durable de la CCI Grand Lille, la 7ème Journée Annuelle du Développement Durable en Entreprise (JADDE - voir page suivante) et les quatre rendez-vous de la Performance Durable (CCI Grand Lille et Alliances). Parmi les deux nouveautés de 2010 auxquelles je suis attaché, je peux citer le lancement du club SYN-EXPER Alliance des consultants pour la performance qui s'est réuni six fois en 2010 et qui doit permettre aux consultants de travailler entre eux leurs compétences et savoir-faire et de nous servir

de vivre pour nos futurs animateurs de clubs. Je remercie encore son animateur, Jean-François LUTIC du cabinet CNR Conseils. Autre nouvelle pépite au service des adhérents de notre association, le nouveau Groupe de Travail sur le Lean animé par Lorry HANNE qui a permis durant trois et demi à une quinzaine de participants de mettre en pratique cet outil fabuleux.

Quels sont vos projets pour 2011 ?

L'année 2011 devrait être une nouvelle fois un excellent cru en termes de retour sur investissement pour nos adhérents avec par exemple dans notre palette de services déjà 50 réunions programmées sur dix clubs. Parmi les nouveaux clubs déjà lancés, je peux citer le club Prévention co-animés par Jean-Michel CICHOCKI de la société COGAN et Gilles LEGRIS du cabinet OGERISK Prévention. Nous venons aussi d'acter le principe de lancer cinq nouveaux clubs sectoriels ciblés sur les bailleurs sociaux, la relation client et centre d'appel, l'agro-alimentaire, les collectivités publiques et le BTP afin de travailler en profondeur les spécificités de chaque branche d'activités. La plus belle chose pour 2011, sera la cérémonie du Prix Français Qualité et Performance « sous l'autorité du ministère de l'industrie » qui se déroulera pour la première année à Lille. Nous devons cet immense honneur au Président de notre Fédération, Charles TONDEUR, que je salue vivement.

Quel est le secret à la base de votre large base d'activités ?

Premièrement les Hommes avec une déléguée régionale fidèle, dévouée et compétente qui ne ménage pas de son temps et de son énergie et nos animateurs bénévoles de clubs, de grands professionnels dans leur domaine qui sont parvenus à transférer leur savoir et leur passion dans la plus parfaite déontologie. Et deuxièmement toujours les Hommes avec ceux de notre Conseil d'Administration. ■

JADDE 8^{ÈME} ÉDITION*l'événement incontournable les 5 et 6 octobre à Lille*

Dans le contexte actuel, le Développement Durable est un concept qui connaît aujourd'hui un essor considérable. Trop souvent considéré comme un simple moyen de combattre le réchauffement climatique et autres enjeux écologiques, le Développement Durable est un véritable moyen d'inscrire son entreprise dans une dynamique prospective et responsable. Il s'appuie sur trois piliers fondamentaux : le social, l'environnemental et l'économique. Dans l'optique d'en expliquer ses tenants et aboutissants, différents partenaires, dont le MFQ Nord Pas-de-Calais ont donc décidé de contribuer à la Journée Annuelle du Développement Durable.

JADDE, une vitrine du développement durable devenue incontournable.

Créée en 2004, la journée annuelle est aujourd'hui un rendez-vous plus que prisé des entreprises du Nord Pas de Calais, mais pas seulement : on y vient également de Belgique ou d'autres régions de France. Sa fréquentation est en constante augmentation, et ce depuis sa création : alors que l'édition 2004 a accueilli 411 visiteurs, plus de 1200 ont été présents lors des nombreux événements de l'édition 2010.

Pourquoi un tel engouement ? L'interrogation a deux réponses possibles. D'abord le besoin croissant des entreprises en matière de techniques et de solutions opérationnelles de DD.

Ensuite les nombreuses propositions de réponses offertes par JADDE. Car JADDE, c'est beaucoup de choses : un salon/expo tout d'abord, qui envahit le hall d'honneur de la CCI Grand Lille (plus de 93 exposants en 2010, de tous horizons : entreprises exemplaires en matières de DD, services de développement durable et acteurs de la formation). Des conférences plénières, animées par des experts tel que Corinne Lepage, entre autre Vice présidente de la commission ENVI "Environnement, Santé publique et Sécurité alimentaire". Enfin, des ateliers et des démonstrations destinés à créer des liens entre les différents acteurs qui se concrétisent par des projets DD au sein des entreprises. En 2010, 65% des participants envisageaient de travailler sur le DD en partenariat avec un ou plusieurs acteurs rencontrés lors de la JADDE. Alors pourquoi s'arrêter en si bon chemin ?

JADDE 2011, quel avenir pour le DD ?

L'innovation est un point central du développement durable, car cette notion, encore jeune, ne cesse de susciter des



évolutions. Au cœur de celles-ci, on trouve des sujets d'actualité qui influencent directement son orientation, tels que le Grenelle de l'Environnement, l'arrivée de nouvelles normes (comme l'ISO 26000) ou l'eupéanisation du commerce et de la législation.

Autant de sujets sur lesquels les différents organisateurs de JADDE se penchent d'ores et déjà dans l'optique de répondre aux attentes des acteurs économiques de la région, au sens très large du terme et du thème. ■



LE PRIX FRANÇAIS QUALITÉ ET PERFORMANCE

mutualiser pour mieux briller

Pour la première fois depuis sa création en 1992, la cérémonie de remise du Prix Français Qualité et Performance se tiendra à Lille. Organisé à l'occasion de la semaine de la qualité, ce prix récompense les entreprises du secteur de l'industrie pour leurs démarches de performance et de management par la qualité.

Un enjeu de taille

Le Prix Français de la Qualité et de la Performance est un « concours » rigoureux et exigeant qui récompense des entreprises engagées dans une démarche à long terme d'amélioration de la qualité et de la performance. Placé sous la haute autorité du ministère en charge de l'industrie, il est organisé et présidé par la FAR, Fédération des Associations Régionales de marque MFQ et est basé sur le modèle européen EFQM (Fondation Européenne pour le Management par la Qualité) avec en ligne de mire le principe d'amélioration continue.

Dans une éthique et une impartialité sans faille, les évaluateurs, experts reconnus de l'EFQM, évaluent et notent bénévolement les entreprises candidates. De nombreux critères entrent en compte : pérennité et efficacité du projet entreprise, prise en compte de la responsabilité sociale, sociétale et environnementale par l'organisation, démarche d'amélioration permanente... De ces évaluations résulte une notation qui permet l'obtention d'un des 2 diplômes européens de l'EFQM puis, pour la meilleure entreprise, l'obtention du Prix Français Qualité et Performance.

Différents acteurs, une même démarche

La participation requiert l'élaboration d'un document de présentation d'un maximum de 30 pages (50 pages pour les organisations de plus de 500 personnes), établi selon un processus et un calendrier spécifique. L'organisation est ensuite évaluée en deux temps, par une équipe d'évaluateurs qualifiés. La première étape consiste en une évaluation hors site sur la base du document de présentation. La seconde est une visite d'évaluation de 1 à 5 jours, sur le ou les sites de l'entreprise, qui permet de valider les informations du document de présentation par des preuves factuelles. L'équipe d'évaluateurs peut alors finaliser la note attribuée par rapport à tous les critères requis et établir un rapport d'évaluation détaillé. Ensuite, un jury d'experts se réunit pour établir le palmarès.

La marche régionale

Il est fortement conseillé aux entreprises de commencer par le palier régional avant de se lancer au niveau national : la plupart des associations régionales MFQ organisent l'équivalent du PFQP dans leurs régions. En résulte une cérémonie qui, là encore, comme pour PFQP, distinguent les meilleures entreprises. ■

Lille, pôle majeur du Prix Qualité en 2011

Le MFQ Nord Pas de Calais organisera donc deux événements cette année : la cérémonie de remise du prix régional, qui récompense les entreprises de la région. Elle aura lieu le 21 juin et sera accompagnée par une conférence sur le management, animé entre autre par Pierre Villepreux, ancien sélectionneur du XV de France et Philippe Vasseur, ancien ministre d'état.

S'ensuivra la remise du prix national, le Prix Français Qualité et Performance, le 6 octobre en clôture de JADDE à la CCI Grand Lille.



Remise du
Prix Régional
Qualité et Performance
du Nord Pas-de-Calais à Lille en 2009

LA PAROLE AUX ADHÉRENTS

le MFQ Nord / Pas de Calais vu par ses adhérents

**Claudette
DESMARESTAUX**
Consultante QSE



La société MaGe est une société de conseil et de formation spécialisée dans le Management QSE et l'organisation. Réalisation d'interventions adaptées et modulées selon chaque type et activité d'entreprise. La spécificité caractéristique est la création et l'animation de jeux pédagogiques pour faciliter la prise de conscience, la compréhension et la mise en œuvre de différentes démarches comme par exemple dans le domaine QSE.

Le Mouvement Français pour la Qualité permet la mise en réseau des entreprises. L'association a pour rôle de catalyser les entreprises adhérentes à travers l'information, de créer des liens, des passerelles pour des échanges directs entre adhérents. Elle a également un rôle d'écoute et de veille sur des thèmes sur lesquels peu de réponses existent ou qui restent trop généralistes. L'association a l'avantage de proposer différentes approches : l'organisation du Prix Qualité, les journées sur le développement durable, les conférences, groupes de travaux sans oublier les clubs thématiques.

Au sein du MFQ, je participe au club des consultants. Parallèlement, je suis animatrice du club « Être » et performance. La finalité de ce club est « d'être heureux dans son travail ». Pour atteindre ces objectifs nous abordons différents thèmes comme celui des risques psycho-sociaux, la conduite du changement, l'étude des comportements vis-à-vis du changement, etc. Pour ce faire, j'organise des présentations, des études ou des groupes de réflexions pour élaborer des trames d'approche.

En effet, j'ai de l'intérêt pour les domaines de la responsabilité sociale ou sociétale de l'entreprise ou encore la mise en valeur de l'homme dans son milieu de travail. J'ai d'autres centres d'intérêts comme ceux de l'innovation ou du développement durable.



**Expert en conseil
et formation QSE**



TÉMOINS



Élodie BIA
Responsable QSE et chargée
du développement du pôle
"conseil et développement"
chez POCHECO

**Nous sommes
impliqués et
responsables
en matière de
développement
durable.**

La société POCHECO est basée à FOREST SUR MARQUE, près de Lille. Spécialisée dans la production d'enveloppes de gestion, elle recense 97 salariés à son actif. Cela fait 15 ans que l'entreprise applique une politique de développement durable avec entre autre la volonté d'offrir un emploi de façon pérenne à tous ses salariés. Dans ce cadre, l'entreprise crée l'association «POCHECO CANOPEE REFORESTATION» qui a pour objectif le reboisement de la région du Nord Pas de Calais. C'est aussi la création de l'activité de conseil en environnement « POCHECO CANOPEE CONSEIL » qui propose des solutions de réduction de consommation d'énergie et de matières.

Pour notre propre entreprise, le MFQ nous apporte un réseau très important. C'est un moyen d'échanger avec d'autres entreprises pour avoir des idées de développement ou de management. Mais c'est aussi un moyen de communiquer sur nos nouvelles activités.

Nous participons aux conférences et petits déjeuners du MFQ depuis plus de 10 ans et notamment aux visites d'entreprise qui sont très intéressantes. Nous participons également aux petits déjeuners débats ainsi qu'aux conférences. Les sujets qui traitent du développement durable et de la performance durable sont enrichissants. Nous avons particulièrement apprécié la conférence « Bien être & Performance vont de paire », organisée le 20 Janvier dernier. Pendant assez longtemps, le MFQ était très attaché aux questions tournant autour du thème du management qualité. Mais nous constatons agréablement que les thèmes évoluent de plus en plus vers le développement durable, avec la partie sociale qui est prise en compte plus fortement. Peut être que le MFQ pourrait s'intéresser aux aspects sociétaux des entreprises et les intérêts qu'une entreprise peut avoir sur un management soutenable.

La métrologie c'est notre métier

L'école des Arts et Métiers ParisTech est régulièrement classée parmi les Meilleures Grandes Écoles d'Ingénieurs Généralistes - Post-Prépa (source Classement SMBG - Nov. 2010). La formation est principalement axée sur les génies mécanique, industriel et énergétique. Quant à moi, je suis Maître de Conférences à l'école, mon métier est la métrologie dimensionnelle.

Je connais le MFQ depuis 1991, année où l'association organisait le congrès de Métrologie à Lyon. Ce groupe Métrologie a pris son envol et devenu aujourd'hui le Collège Français de Métrologie avec lequel le MFQ a signé une convention de partenariat. J'ai adhéré au MFQ pour déployer une action régionale dans le domaine de la métrologie. Le MFQ m'apporte des contacts et des échanges avec des personnes possédant des compétences et des points de vue différents mais complémentaires à ceux du milieu de la métrologie. Mais également des contacts avec les métrologues de la région. Je crois qu'il y a entre la métrologie et la qualité une complémentarité très forte.

Au sein du MFQ, je participe au groupe de travail métrologie, que nous allons relancer. Travailler sur le thème de la métrologie dans le cadre du MFQ me permet de réfléchir sur le « fond », à savoir le « fondement des idées » sur le métier afin de comparer mon approche avec celles d'autres industriels de secteurs différents. Je viens également d'intégrer le conseil d'administration pour participer à la vie de l'association de l'intérieur. D'ailleurs, au MFQ, l'on pourrait penser à organiser des « journées techniques » de manière locale. Sur le plan de l'organisation, on peut réfléchir à un guide de bonnes pratiques sur la mise en route d'un jeune groupe de travail, afin de l'aider à se développer, l'aider à mettre en place sa propre dynamique, l'aider à se pérenniser, ce qui signifie l'aider à changer.



Thierry COOREVITS
Maître de Conférences

TÉMOINS



Gilles LEGRIS
Consultant indépendant
Prévention & Sécurité

La prévention et la sécurité sont notre métier

« OGERISK est un cabinet de consultants spécialisé dans la prévention et la sécurité. Nous intervenons principalement auprès des bailleurs sociaux, des maisons de retraites et structures d'accueil pour personnes handicapées.

Le MFQ nous apporte des solutions pour la mise en place d'une démarche qualité dans notre cabinet. L'association nous conseille dans les phases de progression « qualité ». J'applique régulièrement dans mon entreprise la méthode des « 5S » en l'adaptant à notre activité.

En tant que membre du club des consultants et animateur du club Prévention, le MFQ me permet d'avoir une vision transversale vis-à-vis d'autres consultants. Le club des consultants est un soutien important proposé aux membres du MFQ. La valeur ajoutée pour mon cabinet est d'adhérer à un concept qualité. J'ai adhéré au MFQ car il est un complément à la fois culturel et intellectuel à mon activité professionnelle quotidienne. J'ai principalement de l'intérêt pour les sujets abordant la prévention, la santé, les risques environnementaux et la réglementation du travail. Selon moi, il est toujours possible d'améliorer les clubs existants. Par exemple, nous pourrions faire un débriefing à chaque fin de réunion sur l'intérêt du sujet de la conférence auprès des invités afin de mesurer la satisfaction et de rechercher, si nécessaire, des axes d'amélioration pour les manifestations futures.



Bertrand BIGO
Dirigeant de la société
QUALIOS

« L'entreprise QUALIOS a démarré en 2004 suite au rachat de Qualios System. C'est une société de service en informatique, gestion des indicateurs Le logiciel « QUALIOS » est une boîte à outils et le client est libre de choisir le contenu et d'utiliser le logiciel à sa manière. Nous sommes certifiés ISO 9001 version 2008. La société compte 9 personnes, dont 3 développeurs, 3 consultants, 2 commerciaux et 1 responsable technique.

Selon moi, le MFQ Nord/Pas-de-Calais est un lieu d'échange afin de partager des expériences, d'apprendre et de faire du « benchmarking ». L'objectif est de confronter mon vécu à d'autres responsables d'entreprise et de me situer vis-à-vis des autres. L'association offre à ses adhérents la possibilité d'avoir un regard différent, une confrontation et une stimulation d'idées. Pour mon entreprise, le MFQ vient conforter notre démarche qualité et ce depuis 6 ans. L'intérêt est d'avoir des pistes de réflexion qui sont présentées lors de nos Comités de pilotage qui ont lieu 1 fois par mois. Nous avons récemment proposé l'idée de la certification de personne. Personnellement, ça m'apporte en termes d'ouverture d'esprit, d'élaboration d'idées nouvelles. Adhérent depuis 2004 au sein du MFQ, je participe au club Management et Être et Performance lorsque le sujet m'intéresse même si la candidature au Prix Régional Qualité et Performance est prenante. Je participe également aux petits-déjeuners thématiques, qui sont assez différents des clubs thématiques et qui permettent au MFQ de capter un nouvel auditoire. J'ai un fort intérêt pour l'innovation et l'intelligence économique, c'est-à-dire repérer les bonnes idées dans une masse importante d'informations brutes. C'est aussi la gestion des risques, savoir garder le capital humain et technologique et le savoir-faire dans l'entreprise. Le MFQ pourrait peut-être aborder le thème de l'innovation lors de ses prochains clubs ou conférences.

L'innovation au coeur de nos préoccupations



TÉMOINS

La qualité c'est la vie

« La société CLINITEX a été créée en 1980. J'ai débuté en tant que laveur de carreaux puis l'entreprise a grossi. Nous sommes passés de 1 à 2 000 salariés en peu de temps et nous faisons un chiffre d'affaires annuel proche de 20 Millions d'euros.

A l'époque où j'étais Président du MFQ, l'association perdait de sa notoriété et ses clients. A l'aide de sa Déléguée Régionale, Marie-José NICOLAÏDIS, nous nous sommes posés les bonnes questions et c'est en variant les sujets et les thèmes que nous avons eu un gain de 100 entreprises adhérentes. Le point fort du MFQ réside dans le fait qu'il réfléchisse, cherche, rende compte et privilégie la qualité à la quantité. Le MFQ me permet de rencontrer des compétences spécialisées et échanger avec les autres entreprises adhérentes. Être engagé dans un « mouvement », cela signifie être dans une « dynamique de qualité. Je me place clairement en statut de client et non d'adhérent. J'y suis membre du Conseil d'Administration et je participe également aux petits déjeuners car c'est un plaisir de rencontrer et échanger avec des personnes nouvelles. D'ailleurs, je pense qu'il serait bien de les relancer ainsi que de mettre plus de sens dans la stratégie et les actions que l'association mène. Au regard du tissu économique régional, le MFQ n'a pas pour mission de faire évoluer les entreprises de la région. Cependant, l'association peut témoigner, encourager et valoriser une action, des performances ou une entreprise spécifique. L'objectif premier du MFQ c'est de donner l'envie aux entreprises régionales de faire de la qualité.



Thierry PICQ
Dirigeant de la société
CLINITEX



Marc DESCAMPS
Délégué Général
Lille Place Tertiaire

« Je suis salarié à la CCI mis à disposition de l'association « Lille Place Tertiaire » dont le rôle est de contribuer au développement des services à forte valeur ajoutée. Nous animons plusieurs clubs et places : Lille Place Financière, Lille Place Juridique, Place stratégie, Marketing Vallée et le Club d'Affaires. Nous avons la volonté d'élargir ce cercle soit par création et/ou l'ouverture aux structures existantes et œuvrant dans les mêmes domaines. »

Je connais le MFQ depuis 1993, époque où Jacques DESPREZ en était le Délégué Régional. Ce que fait l'association aujourd'hui traite du conseil à l'entreprise qui est l'une des composantes des « services à forte valeur ajoutée ». Ce sont donc des activités complémentaires à Lille Place Tertiaire et il est utile de créer un effet de synergie avec le MFQ. Par ailleurs, je connais la Déléguée Régionale de l'association depuis longtemps et nous avons l'avantage de travailler dans le même domaine. Nous partageons des thèmes communs et le même métier qui est de fédérer des acteurs pour une activité transversale. Le MFQ est centré sur le conseil à l'entreprise, l'un des secteurs concernant Lille Place Tertiaire. En termes d'apport professionnel, le MFQ diffuse de bonnes informations sur la qualité et le développement durable ainsi que sur les outils et processus à mettre en œuvre. L'intérêt pour une organisation comme Lille Place Tertiaire est à la fois de connaître les mécanismes opérationnels mais également de comprendre le « cœur d'une Norme » pour en percevoir l'intérêt profond au delà de l'application de règles. En termes d'apport personnel, c'est un enrichissement culturel au travers des relations avec d'autres personnes : chefs d'entreprise ou consultants. Je participe au club SYN EXPER dès que possible. Je participe aussi à la Journée Annuelle du Développement Durable en tant que visiteur. De plus nous co-organisons régulièrement des manifestations ensemble.

**Créer ensemble un
effet de synergie**

la première Web TV

par le MFQ
Franche-Comté

12

Histoire d'une action innovante aux MFQ FC « Organisation de la Web TV du MFQ FC en 2010 »

Le MFQ Franche-Comté a participé cette année au concours « Performance commerciale » des Dirigeants Commerciaux de France, dans la catégorie « Performance commerciale du web business » pour l'initiative et la réalisation de sa Web TV lors du forum d'ouverture du Mois de la Qualité 2010.



visuel 1

Les étapes surmontées pour réaliser ce projet très innovant...

Etape 1 >> Faisabilité - arguments et Décision

Des arguments étayés pour Convaincre un Conseil d'Administration face à des contraintes identifiées, telles que les compétences du MFQ Franche-Comté face à la nouveauté, le temps disponible et nécessaire, le coût pour une petite association.

Un Conseil d'Administration qui a décidé d'OSER et d'INNOVER malgré des risques évidents. Une décision favorable qui a marqué la confiance des membres et l'application concrète des valeurs affichées par le MFQ Franche-Comté.

Etape 2 >> Une mise en place de partenariats mutuellement bénéfiques

avec l'agence HLP Web de Montbéliard qui a rénové notre site Web et avec le prestataire Web TV, la société DEYA de Belfort, sans lesquels notre projet n'aurait pu voir le jour.

Etape 3 >> Conception

Un programme Web TV organisé en 10 thèmes professionnels distincts en lien avec le programme du Mois de la Qualité 2010. Un rassemblement de 42 acteurs et organismes régionaux sous forme de "tables rondes thématiques" suivantes :

- Ouverture de la Web TV,
- Performance Environnementale,
- Management des Equipes,
- Maîtrise des risques & évolution

réglementaire,

- Force des Réseaux,
- Olivier Soudieux : un homme agile dans les environnements incertains,
- Bien être & Santé au travail,
- Club des Auditeurs Internes Croisés de Franche-Comté,
- Structures Médico-sociales : la Qualité qui fait toute la différence,
- Excellence opérationnelle & compétitivité,
- Les "voix" de l'Innovation.

- La préparation des 42 acteurs à cette expérience originale qu'ils ont vécue pour la première fois. Une participation à un plateau télévisuel également innovante pour eux.

- La création de diaporamas et écriture d'articles expliquant ce qu'est la Web TV du MFQ Franche-Comté, le streaming en direct depuis notre site Web rendu



Partenaire de la Web TV du MFQ Franche-Comté

RENDEZ-VOUS Mercredi 13 octobre 2010 Émission en direct de 10h00 à 18h00

Journée forum d'ouverture du Mois de la Qualité



visuel 3

possible par l'expertise technique de nos prestataires.

- La création des visuels de la Web TV et du Mois de la Qualité 2010.

- création d'une identité visuelle Web TV dédiée, en lien avec le visuel du Mois de la Qualité 2010, (cf visuel 1)

- création d'une rubrique "Web TV", page spécifique sur le site Web du MFQ Franche-Comté, (cf visuel 2)

- création d'un bandeau promotionnel Web TV publié sur la page d'accueil du site Web du MFQ Franche-Comté, en lien direct avec la rubrique "Web TV". (cf visuel 3)

- La création d'un teaser vidéo de promotion du Mois de la Qualité et de la Web TV, diffusé dans les lettres d'information du MFQ Franche-Comté et sur la page Web TV du site internet, en amont de l'évènement.

- La création des habillages antenne, génériques d'ouverture et de fermeture de la Web TV, titrages, des clips 'partenaires' transitoires à chaque séquence du plateau Web TV, et de la grille de diffusion des différés lors du décrochage antenne.

- L'agencement du plateau WEB TV, pensé selon les spécificités techniques et habillé avec différents visuels forts.

Etape 4 >> Professionnalisation

- Un journaliste professionnel de la Télévision et non moins partenaire pour ce marathon d'animation, en direct, de 10H à 18H.

- Une préparation technique minutieuse et coordonnée avec le journaliste, notre prestataire Web et notre prestataire Web TV.

Etape 5 >> Promotion

Création et diffusion d'un kit de

communication pour que nos 42 partenaires se fassent les ambassadeurs de cette innovation et suscitent des visiteurs en direct sur le web.

Etape 6 >> Evènement

Transmission exclusive et en direct de la conférence phare d'Olivier SOUDIEUX, sur la maîtrise des risques lors de ces aventures dans l'Himalaya.



visuel 2

Etape 7 >> Expérimentation et valorisation

des acteurs de la Web TV & des manifestations annoncées dans le programme du Mois de la Qualité 2010.

- Transmission en direct de l'émission Web TV sur notre site internet, ainsi qu'en simultané sur les téléphones portables et i-pad®.

- Exploitation et diffusion différée des séquences de la Web TV dans notre newsletter "spécial Mois de la Qualité" pour valoriser les intervenants du plateau Web TV, rappeler les manifestations à venir, "vendre" le Mois de la Qualité,

et mobiliser plus encore lors des 40 manifestations qui s'en suivaient.

- Programme du Mois de la Qualité relayé sur notre site internet grâce à la mise en ligne :

- de fiches détaillées de chaque manifestation,
- de liens vers nos sites partenaires.

- Diffusion de bande annonce, teaser, reportages, photos, ... pour annoncer les rendez-vous "Web TV" programmés, et inciter ceux qui ne pouvaient pas se déplacer à se connecter et vivre ainsi en direct la Journée Forum d'ouverture du Mois de la Qualité 2010

Etape 8 >> Résultats et Evaluation

- Résultats immédiats en termes de participants, le 13 octobre, sur place, à la Maison de l'Economie (200 participants)

- Résultats immédiats en terme de connexions en direct sur le web (880 connexions enregistrées)

- Résultats en termes de fréquentation des 40 manifestations du programme du Mois 2010.

- Résultats en termes de valorisation et de fidélisation de nos 40

partenaires.

- Résultats en terme d'image de marque du MFQ FC (enquête MFQ auprès de nos adhérents)

- Résultats à froid où de nouveaux adhérents rejoignent le MFQ FC dès le début 2011.

Conclusion

Espérant que cette histoire retiendra toute l'attention du jury du concours «Performance commerciale 2011» des Dirigeants Commerciaux de France.

A suivre...

initiative



Formation des évaluateurs du Prix Qualité en Midi-Pyrénées

14

La Région Midi Pyrénées, comme toutes ses "consœurs" régionales, est activement engagée dans la recherche d'excellence au niveau des entreprises implantées sur son grand territoire (1^{ère} en taille après la Guyane ! et 8^{ème} en population). Notre Prix Régional de la Qualité et de la Performance (PRQP) est un des moyens de mettre en exergue ces organismes, mais pour cela, il faut bien les évaluer. Qui dit "évaluer" dit "évaluateur(s)".

Il en va de la crédibilité du PRQP et donc de notre MFQ régional, que ces évaluateurs apportent une réelle valeur ajoutée aux entreprises qui se présentent. Cette valeur ajoutée ne peut être apportée sans une équipe motivée, performante et compétente. Si les deux premiers prérequis sont acquis depuis toujours en Région Midi-Pyrénées, la troisième condition est devenue caduque dès lors que ET le modèle EFQM ET la méthode d'évaluation furent changés au niveau de la FAR.

Le Conseil d'Administration du MFQ Midi Pyrénées et sa commission PRQP ont donc décidé une mise à niveau rapide de ses évaluateurs avec, et cela est nouveau, une ouverture de cette formation aux anciens lauréats du PRQP devenus adhérents fidèles à notre association.

Afin de rester dans des budgets raisonnables le MFQ a pris en charge le déplacement d'un consultant dépêché par la FAR, descendu dans notre Grand Sud Ouest pour former 9 d'entre nous. Au menu : 2 journées intensives de réflexions, de questions, d'étude de cas, de consensus hautement débattus en séances... le tout arrosé d'un soupçon de bonne humeur et d'une énorme dose de curiosité sur le modèle.

Ce qu'il faut retenir de cette action, c'est que la FAR est en mesure de mettre à disposition des régions engagées dans une démarche systématique de PRQP, des formateurs de haut vol. La FAR le fait car elle a compris qu'en apportant son aide pour faire monter en compétence les évaluateurs régionaux, elle contribuait à faire la promotion des PRQP et du PFQP.

Le MFQ Midi Pyrénées tient à remercier tout particulièrement Monsieur Michel MOREL DE ALMA pour son intervention, ainsi qu'Eliane POURTAU pour la précieuse aide logistique qu'elle a apportée pour cette formation (mise à disposition d'une salle et du matériel de vidéo projection à la CCI de Toulouse).

Eliane POURTAU : Chargée de Mission Qualité pour RELIENTIS l'appui aux entreprises par la CCI - Accompagnement des Entreprises - ENTIORE Cité de l'Entreprise CCI Toulouse

Michel MOREL DE ALMA : moreldealma@wanadoo.fr

Sophie GRELIER
sophie.grelier@equert.com

Le CROM du MFQ Franche-Comté est un véritable observatoire des connaissances et des pratiques de la Qualité, au service des entreprises Franc-Comtoises.

Le MFQ FC met à la disposition de ses adhérents un éventail d'ouvrages, de Powerpoint, de CD-Rom et de travaux des groupes de travail sur 12 thématiques liées à la Qualité qui sont : qualité, sécurité, environnement, développement durable/responsabilité sociétale, écoute client, ressources humaines, médico-social, management, innovation métrologie, audits et lean. Les personnes non-adhérentes ont également la possibilité de venir consulter les ouvrages sur place.

Afin d'offrir une meilleure visibilité à cette incroyable richesse documentaire, nous exposons les ressources du CROM lors des différentes manifestations organisées par le MFQ FC (cf photo).

Notre site internet s'est également agrémenté d'un espace consacré au CROM, qui présente plus de 300 ouvrages par thématique. Ainsi les adhérents n'ont plus besoin de se déplacer pour rechercher les ouvrages, ils le font depuis chez eux. Cet espace accueillera prochainement un « espace téléchargement » pour télécharger librement des documents électroniques.

Cette bibliothèque Q, S, E, DD, RS est une véritable mine d'or pour alimenter nos groupes de travail et pour nourrir le processus d'amélioration de nos adhérents. De plus, grâce aux emprunts des adhérents, nous avons la possibilité d'observer les différents besoins en information des entreprises Franc-Comtoises, pour ainsi répondre plus facilement à leurs besoins.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur

- notre site internet : www.mfq-fc.asso.fr
- ou contactez Audrey Faivre :
- par téléphone au 03 81 47 42 11 ou
- par mail à afaivre.mfq@franche-comte.cci.fr

initiative

Le Centre de Ressources en Organisation Managériale (CROM)

du MFQ Franche-Comté

15

Exposition du CROM lors du Forum de Clôture du Mois de la Qualité 2010 le 9 Décembre 2010 à Montferrand-Le-Château



Ouvrages du CROM dans la thématique « Environnement »

Présentation du CROM et de ses 12 thèmes sur le site internet



Écologie industrielle en Auvergne

16

Alors que l'intérêt pour l'écologie industrielle s'avère grandissant partout dans le monde, les premières initiatives dans notre région se voient aujourd'hui suivies d'effets positifs.

L'association Auvergne Qualité Performance (AQP) est désormais chargée de mettre en place des solutions d'accompagnement des entreprises concernées, afin que les déchets des uns deviennent les ressources des autres. Une « bourse des synergies » a ainsi été développée à cette intention.

Impliquant la coopération d'industries de natures différentes situées à proximité les unes des autres, l'écologie industrielle favorise une meilleure utilisation des matières premières sur un même territoire, qui fonctionne alors sur le modèle d'un écosystème.

Depuis quelques années, des acteurs universitaires, industriels, politiques et socio-économiques participent au lancement d'initiatives en ce sens sur notre région. C'est en septembre 2009 que l'association MACEO a initié une opération pilote d'Écologie Industrielle (il en existe une demi-douzaine en France) dans le Sud de l'Allier.

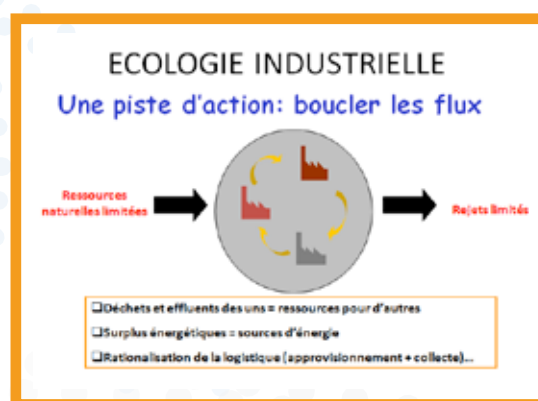
Acteur du développement économique

du Massif Central, Macéo a ainsi bénéficié de l'appui technique du Conseil Général de l'Allier, du Comité d'expansion économique de l'Allier, des Communautés de communes et d'agglomération (Gannat, Pays Saint Pourcinois, Vichy Val d'Allier), du Pays Vichy Auvergne, et des deux CCI du département (Montluçon-Gannat Portes d'Auvergne et Moulins-Vichy).

Des bilans de flux (eau, énergie, matières, déchets, services) d'une vingtaine d'entreprises implantées dans un triangle Gannat, Saint-Pourçain, Vichy ont été réalisés, avec l'aide du logiciel PRESTEO, spécialement conçu pour ce type de démarche. Des études approfondies ont permis d'identifier une trentaine de synergies de mutualisation (approvisionnement ou traitement), de substitution (échange de matières) et de création potentielle de nouvelles activités, destinées à rationaliser les coûts des entreprises. Six d'entre elles font actuellement l'objet de recherches plus poussées, les bénéfiques (environnementaux, mais aussi économiques et humains) escomptés devant être soigneusement pesés.

d'un sirop nourrissant les abeilles durant leur période d'hivernage. Une opération « double effet » qui permet à la Pastillerie d'économiser sur l'enlèvement des déchets de "fines", tandis que les abeilles butinent gratis à l'arrivée des mauvais jours...

Depuis l'an dernier, AQP est officiellement mandatée pour développer et pérenniser l'opération engagée sur le Sud Allier. Accompagnant les travaux déjà engagés, elle devrait s'étendre aux territoires limitrophes (et notamment au bassin moulinois), afin d'intégrer de nouvelles entreprises dans le dispositif. Elles viendront enrichir par la même occasion la « bourse des synergies » développée à leur intention. C'est Basile Onana, animateur en écologie industrielle recruté par AQP, qui s'occupe de sa mise à jour et de son enrichissement. Il a également pour mission d'assurer la réalisation des diagnostics de flux pour les entreprises adhérentes à l'Association. Les études de faisabilité (techniques, juridiques et financières) sont quant à elles réalisées par des groupes de travail constitués des acteurs



La preuve de l'efficacité par l'exemple

En 2006, Auvergne Qualité Performance avait déjà récompensé une initiative de ce type à l'occasion de son concours annuel des « Bonnes pratiques ». Le Comptoir Européen de la Confiserie fait en effet don chaque année aux apiculteurs voisins, d'une quinzaine de tonnes de poussières de sucre issues des chutes de la fabrication de pastilles de Vichy. Ces « fines » poussières sont récupérées dans des bacs que les apiculteurs viennent régulièrement chercher. Elles constituent la base

locaux concernés, avec l'appui de prestataires extérieurs en cas de besoin.

La mise en application de telles synergies vise à améliorer la compétitivité des entreprises tout en préservant les ressources naturelles. Maîtrisant le caractère systémique des activités sur le territoire, l'écologie industrielle offre ainsi la possibilité de définir des stratégies concrètes, avec un double impact positif sur le développement territorial et économique.

www.aqp-auvergne.fr

Pour la troisième année consécutive, Paris a accueilli une vingtaine de représentants de région pour une journée d'échange.

"Speed-Benchmarking" est le nom imprononçable donné aux journées interrégionales des MFQs ! Sur le modèle des Speed dating, le principe est que chaque région présente brièvement ses activités, ses initiatives, ses réussites et écueils. L'objectif est de partager ses bonnes pratiques et de simuler l'entraide et la motivation au sein de chaque association et au sein du réseau. Ses journées sont aussi l'occasion de se rencontrer, et de se tenir informer de l'actualité nationale.

C'est ainsi que la cinquième édition du speed-benchmarking (et oui, déjà 5 !) s'est tenue le 9 juin dernier à l'ACFCI (Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie) dans le 17^{ème} arrondissement.

Parmi les présents : Les régions Pays de la Loire, Aquitaine, Franche-Comté, Basse-Normandie, Midi-Pyrénées, Nord / Pas-de-calais, Auvergne et Limousin et bien entendu la Fédération des MFQ (FAR/MFQ).

Ainsi, après une matinée consacrée aux échanges, nous avons eu le plaisir d'accueillir l'après-midi deux intervenants de choix :

- François Guignot, délégué général du Comité Richelieu - Association des PME Innovantes, nous a présenté son association, ses objectifs et ses modalités de fonctionnement. L'objectif était de benchmarker autour de la gouvernance de structures associatives similaires.

- Daniel KRZYZYK, pilote de la formation QSE de l'Espace Qualité à l'Université Marne la Vallée, est revenu sur l'évolution de la formation qualité dans l'enseignement supérieur et plus précisément sur la formation dispensée à l'Université de Marne la Vallée.



Le tout en présence de Brigitte MINETTE-TIBERGHEN, de la Mission qualité et réingénierie au sein du Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, que nous remercions chaleureusement pour ses conseils avisés et son soutien permanent.

Mais il n'est pas de Speed Benchmarking sans moments de convivialité ! Et il furent nombreux au cours de cette journée, en particulier : le café d'accueil qui a réveillé nos cerveaux assoupis par le réveil matinal et les heures de transport puis le pique-nique des régions qui nous a régales de ses nectars, douceurs et spécialités.

Retrouvez le compte-rendu de cette journée sur www.farmfq.com et rendez-vous le 1^{er} décembre prochain pour la 6^{ème} édition !

événement

Speed Benchmarking ... et de 5 !

brèves

Dernières nouvelles d'Outre-Vosges

Le MFQ Alsace est fier d'apporter la réflexion de son terroir à la pensée globale sur le management par la qualité.

Notre association certes s'est formée, s'est nourrie et se confronte sans cesse à la belle auberge espagnole de la pensée globale. Il lui arrive aussi d'exister en tant qu'Alsace, par elle-même, pour elle-même. Chacun des membres de son bureau est porteur de projets en binôme de telle sorte que nous avons construit plusieurs ateliers de réflexions au travers de nos clubs.

>> Le Club des laboratoires d'essais, d'analyses et de métrologie

Co animés par Guy Clauss et Florence Studer-Gerrer

Il s'agit d'un lieu d'échange entre organismes, permettant d'établir et de développer des liens entre les professionnels impliqués dans la qualité et/ou la métrologie. C'est aussi un réseau d'entraide permettant de mutualiser les connaissances et de partager les expériences et l'expertise. Sont accueillis de nombreux organismes certifiés ISO

notre voisin franc-comtois des multiples échanges dont nous bénéficions. Il en résulte une dynamique qui nous rend riche de ce savoir partagé... Nous recherchons et trouverons un jour l'énergie pour lui rendre la pareille de belle façon.

>> Le Club Développement Durable, à venir

Projet animé par Florence Studer-Gerrer
Face à de nouveaux défis (pression des clients, mondialisation, coût de main d'œuvre, délocalisation...) l'entreprise doit intervenir dans les 3 domaines qui conditionnent désormais ses produits et services dans la durée : l'économique, le social et l'environnemental - c'est la définition même du développement durable. Pour les relever, le MFQ Alsace s'est doté d'un puissant réseau social. Il travaille en partenariat avec les CCI d'Alsace, l'ADEME, la DREAL, la Région Alsace, AFNOR et d'autres partenaires encore, afin de sensibiliser les collectivités et les entreprises alsaciennes au Développement Durable.

Pour aider les PME à franchir le large fossé qui sépare encore aujourd'hui la quantité

Renckly. Cet ensemble de rencontres va nous permettre d'actualiser la Qualité au travers de toutes ses facettes. Il s'agit de nous élever contre toutes les difficultés qui guettent nos entreprises au commencement de cette seconde décennie du siècle, de promouvoir nos valeurs et de renouveler sans cesse dans cette belle dynamique collective qu'est l'amélioration continue de nos organisations au travers de la richesse de toutes les parties intéressées, et intéressantes.

gilbert.mounier@gmail.com

Nouveau groupe Lean Management

Cette année, un nouveau groupe de travail et d'échanges vient enrichir l'offre du MFQM Pays de la Loire : le groupe "Lean management", animé par Chantal DUDAY (cabinet CEISAP). Depuis le 14 avril, ce groupe a pour objectif :

- d'identifier de nouvelles pistes de diminution des gaspillages,
- d'échanger des bonnes pratiques entre entreprises et progresser tous ensemble,
- de comparer des expériences du Lean dans des activités diverses (fabrication, traitements administratifs, logistique...)
- de confronter les points de vue des différentes fonctions ayant à intervenir sur un projet Lean (production, ordonnancement, qualité, commercial, maintenance...)

Des clubs repensés en Aquitaine

L'année 2011 est marquée en Aquitaine par le renouveau des activités : certains clubs sont révisés, alors que d'autres voient le jour. Parmi les faits majeurs :

>> NOUVEAU CLUB MESURE DE LA PERFORMANCE

Animé par Olivier Hugues, consultant sénior et Directeur Associé de CODESIOM Consultants

La qualité suppose la mesure, la mesure est même un des 5 principes fondamentaux de la qualité, à côté de la conformité, la prévention, la responsabilisation et l'amélioration



9001 et accrédités Cofrac Essais et Etalonnage. Leurs référents participent au Club des Laboratoires ainsi que des consultants.

>> Le Club des Audits Internes Croisés

Co animés par Yvan Renckly et Sandrine Teixeira

C'est la transposition du club imaginé par le MFQ Franche Comté et le MFQ Rhone Alpes. Nous profitons de cette espace pour exprimer notre reconnaissance à

de la qualité, fossé avant tout «culturel» et à élaborer des plans d'action avec mesures périodiques des résultats, nous utilisons différents outils développés par les différents MFQ Français que nous mettons à disposition des adhérents. Nous accompagnons nos adhérents, chaque fois qu'ils le demandent.

En ce moment, nous poursuivons notre participation au Mois de la Qualité, projet animé par Gilbert Mounier et Yvan

continue. Mais quoi mesurer ? Et comment le mesurer ? Comment identifier les indicateurs, les construire ? Comment collecter les données dans son système d'informations, assurer la fiabilité d'une information ?

Comment intégrer une dimension économique à la qualité ? Comment démontrer la valeur ajoutée de son Système de Management de la Qualité ? Avoir une approche économique, savoir raisonner investissement et retour sur investissement sont des clés essentielles pour être dans la logique d'entreprise : rentable et performant.

L'enjeu est la valorisation de la fonction qualité. Il faut pouvoir démontrer qu'elle constitue une source d'amélioration de des résultats.

>> NOUVEAU CLUB AGRO-INDUSTRIES

Animé par Estelle Abdel-Maaboud

Il s'adresse à tous les acteurs impliqués dans une démarche Qualité et sécurité des aliments souhaitant partager et faire partager leurs expériences, réussites et difficultés. Ce Club souhaite être un lieu d'échange et d'écoute, un groupe de travail qui avance sur des sujets définis en commun. Ligne directrice des réunions 2011 : l'ISO 22000.

>> NOUVEAU CLUB "INDUSTRIES DES SERVICES"

Animé par Henri Blaise, Directeur Qualité et Développement Durable de la Banque Populaire du Sud-Ouest

Ce club est créé pour permettre aux qualitiens de la Banque, de l'Assurance, du monde des Mutuelles, des Administrations de Santé, et de façon plus générale de l'industrie des Services, d'échanger sur leur métier et d'auditionner des experts porteurs de pratiques innovantes. Parmi les thèmes proposés et développés en 2011 :

- L'Ecoute clients, la relation clientèle
- Le traitement des réclamations
- La gestion de la distribution, la fidélité
- La clarté de la communication, de la facturation

1ère Rencontre Régionale des Responsables du Développement Durable : Bilan positif !

Organisée le 25 mars dernier par le Club Développement Durable du MFQM Pays de la Loire, cette rencontre a réuni environ 130 personnes. Ce rendez-vous avait pour objectif d'établir un état des lieux de la "fonction Développement Durable" dans les entreprises et collectivités et d'en définir les attentes.

Plus d'infos sur www.mfqm.fr



L'info en plus du MFQ Rhône-Alpes

Après avoir initié une newsletter auprès de ses adhérents début 2011 pour les informer de l'actualité de leur association, le MFQ Rhône-Alpes se dote d'un nouvel outil baptisé "l'info en plus". Il s'agit d'une e-lettre envoyée par mail aux adhérents traitant d'un sujet de fond. Il peut d'agir d'un focus détaillé sur un événement majeur de l'association, d'un article de fond sur un sujet d'actualité...

Concours des bonnes pratiques

Comme chaque années, AQP organise en 2011 le concours des bonnes pratiques. Clôture des inscriptions le 15 juin. En parallèle, le site internet de l'association dispose d'un espace adhérents qui permet d'accéder aux comptes-rendus de réunions, à des ressources documentaires, aux synthèses des réunions thématiques et visites d'entreprises, au recueil des bonnes pratiques. Depuis sa création 150 Bonnes Pratiques ont été déposées par une soixantaine d'entreprises.

MFQ Limousin : appel à candidatures

A l'occasion de son assemblée générale qui se déroulera le 7 juillet prochain, le MFQ Limousin lance un appel à candidatures pour participer à son conseil d'administration.

Contact : info@mfq-limousin.com

Le MFQ Midi-Pyrénées sur les ondes...

«Le MFQ est un facilitateur en matière d'information sur les métiers de la Qualité. A ce titre, nous avons coeur de transmettre de l'information et ce, par tous les moyens accessibles facilement à tous. La radio est l'un d'eux et, comme le disait Hubert BEUVE-MERY (Fondateur du journal Le Monde) "Le journalisme, c'est le contact et la distance."»

Aussi, vous pouvez nous retrouver une fois par mois sur l'émission de radio altitude FM, de 08:00 à 08:40 où nous traitons de sujets d'actualité.

Chaque mois, le président intervient sur Altitude FM, dans l'émission ESCALE, et peut inviter des membres du Conseil d'Administration, des Adhérents, un représentant des partenaires du MFQ, ou encore des dirigeants d'entreprise pour traiter de sujets d'actualité.»

Source : www.mfq-mipy.org



MÉMO >> LES SITES WEB DES MFQ

MFQ Alsace

www.mfq-alsace.com

MFQ Aquitaine

www.mfq-aquitaine.org

AQP Auvergne

www.aqp-auvergne.fr

AQM Basse-Normandie

www.aqm-bn.asso.fr

MFQ Bourgogne

www.mfqbourgogne.org

MFQ Champagne Ardenne

www.champagne-ardenne.cci.fr

MFQ Franche - Comté

www.mfq-fc.asso.fr

MFQ Haute-Normandie

www.mfqhautenormandie.asso.fr

MFQ Club Francilien

www.mfq-iledefrance.org

MFQ Limousin

www.mfq-limousin.com

MFQ Midi-Pyrénées

www.mfq-mipy.org

MFQ Nord / Pas de Calais

www.mfq5962.com

MFQ Pays de la Loire

www.mfqm.fr

MFQ Rhône-Alpes

www.mfqra.fr

agenda

Mardi 21 juin

> Cérémonie de remise du Prix Régional Qualité et Performance, précédée d'une conférence sur le thème "Management de la performance - Comment mobiliser vos équipes pour gagner" (MFQ Nord/Pas-de-Calais)

Mercredi 22 juin

> Assemblée Générale du MFQ Franche-Comté

Jeudi 23 juin

> Visite de l'entreprise ATLANTIC INDUSTRIE (MFQM Pays de la Loire)
> Les rendez-vous du MFQ Rhône-Alpes "Le Green IT ou l'Informatique verte" en partenariat avec le MEDEF Rhône-Alpes et Entrepreneurs d'Avenir

Lundi 27 juin

> Club des Alambiens (MFQ Franche-Comté)

Mardi 28 juin

> Cérémonie de remise du Prix Progrès Performance 2011 + événement "pas de qualité pas de business" avec allocution de Claude CHAM, Président du CNQP* (MFQ Club Francilien)
> Formation "principale réglementation SST" (MFQ Bourgogne)

Mercredi 29 juin

> Table ronde Risques et Assurances (MFQ Nord/Pas-de-Calais)

Jeudi 30 juin

> Conférence "Créer la surprise en entreprise" suivie de l'assemblée générale (MFQM Pays de la Loire)
> Club Ecoute Innovation Qualité de vie au travail (MFQ Aquitaine)
> Rencontre des membres de la PLAIA (audits internes croisés - MFQ Aquitaine)

Lundi 4 juillet

> Club des Consultants Développement Durable (MFQ Nord/Pas-de-Calais)
> Journée d'Approfondissement "Le MANAGEMENT par la QUALITÉ : Norme Iso 9001v2008 et Audit interne" (MFQ Aquitaine)

Jeudi 7 juillet

> Club Vin (MFQ Aquitaine)

Vendredi 8 juillet

> Groupe Médico-Social (MFQ Franche-Comté)

Les 7 et 8 septembre

> Formation à la pratique d'audit (MFQ Limousin)

Lundi 12 septembre

> Journée d'Approfondissement "Le MANAGEMENT par la QUALITÉ : Norme Iso 9001v2008 et Audit interne" (MFQ Aquitaine)

Jeudi 15 septembre

> Matinale "Résolution de problèmes : méthodes et retours d'expériences" (MFQM Pays de la Loire)
> Retour d'expérience AFAQ 1000NR (AQP Auvergne)

Vendredi 16 septembre

> Club Syn-Exper (MFQ Nord/Pas-de-Calais)

Mardi 20 septembre

> Matinale "Les études marketing et communication des entreprises : comment passer de l'information à l'action ?" (MFQM Pays de la Loire)

Jeudi 22 septembre

> Visite de l'entreprise Inergy Automotive Systems (MFQM Pays de la Loire)
> Les rendez-vous du MFQ Rhône-Alpes "Pourquoi choisir un référentiel MQSE comme système de management QSE" (MFQ Rhône-Alpes)

Vendredi 23 septembre

> Groupe Médico-Social (MFQ Franche-Comté)

Jeudi 29 septembre

> Matinale "Le cap des 50 salariés : contrainte ou opportunité ?" (MFQM Pays de la Loire)

Jeudi 6 octobre

> JADDE (en partenariat avec le MFQ Nord/Pas-de-Calais)
> Cérémonie de remise du prix Français Qualité et Performance (en clôture du salon JADDE à Lille - FAR/MFQ)

CNQP : Comité National pour la Qualité et la Performance



RENDEZ-VOUS

LE 6 OCTOBRE

À LILLE

POUR DÉCOUVRIR

LES LAURÉATS DU

PRIX FRANÇAIS
QUALITÉ ET
PERFORMANCE
2011

