

# Echanges

Le bulletin d'information de la Fédération des Associations MFQ



N°18 | 2<sup>ème</sup> semestre 2011

## ÉDITO



### Une Nouvelle Structure Commune

Le monde est à notre porte ! Devons nous considérer cette globalisation comme un danger aux risques multiples grands ou petits, ou comme une opportunité de développement culturel et économique ?

Ne soyons pas naïfs, l'ouverture aux autres présente et présentera toujours des risques. Mais si nous devons nous armer pour les affronter, je suis convaincu qu'il en va de notre survie nationale et individuelle de partir à la conquête de ces nouveaux horizons.

Si, force est de constater que nous ne sommes pas les champions toutes catégories pour nous imprégner rapidement des besoins économiques et culturels des nouveaux marchés, comment ne pas aussi noter les réussites brillantes et exemplaires de certaines de nos entreprises industrielles ou commerciales, publiques ou privées. Il nous faut tirer leçon de ce double constat.

Pour aller à l'essentiel, afin de réussir dans ce nouveau contexte de globalisation, deux facteurs fondamentaux me semblent devoir retenir notre attention :

- Savoir transcender l'esprit entrepreneurial individuel pour en faire une force nationale génératrice de conquêtes internationales collectives.
- Exiger, le plus haut niveau de qualité perçue pour donner à nos produits, nos services publics et privés, le plus grand avantage concurrentiel, seul levier de différenciation.

Il est donc vital pour notre avenir de signer nos comportements, nos produits, nos services, du sceau de la qualité, seul socle d'un véritable développement durable.

C'est pourquoi, France Qualité Publique, FAR/MFQ, et CNQP, faisant le même diagnostic, conscients des enjeux, ont décidé d'ouvrir voici maintenant neuf mois, un chantier de discussions ayant pour objet de trouver des solutions pour mieux répondre ensemble aux évolutions en cours.

Très rapidement, le regroupement des trois entités est apparu unanimement comme un préalable et...

*suite de l'édito page suivante*

## AU SOMMAIRE

- [Edito du Président](#)
- [Portrait du Président Claude Cham](#)
- [Dossier : PFQP 2011](#)
- [Ils font parler d'eux](#)
- [Zoom sur ISO 26000 et Avenir Qualité France](#)
- [Hommage à Joël Le Gall](#)
- [Brèves](#)

## LE DOSSIER : PFQP 2011

- [Le palmarès](#)
- [Témoignages des lauréats](#)



*Joyeux Noël*



[www.farmfq.com](http://www.farmfq.com)

Directeur de la publication : Claude Cham. 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.

## Qui est Claude CHAM ?

Président de la FAR/MFQ depuis juillet 2011

Né le 17 août 1946, de nationalité française, Claude Cham est Officier de la Légion d'Honneur.

Président de la FAR/MFQ depuis juillet 2011, il est également Président de la Fédération des Industries des Equipements pour Véhicules (FIEV).

Il a débuté sa carrière chez Chrysler avant d'effectuer un passage dans l'industrie aéronautique. En 1984, il entre chez Dunlop France dont il sera le Président-directeur général de 1987 à 2000. De 2000 à 2007, il exercera la fonction de Vice-Chairman de Goodyear Dunlop Tires Europe. Depuis 1997, il est administrateur de la société Magnetto Wheels France, membre de la FIEV.

En marge de ses activités dans l'automobile, Claude Cham a été président du Conseil d'Administration des sociétés Treca et Dunlopillo. De 2000 à 2006, il a présidé la Société des Ingénieurs de l'Automobile (SIA) et en est actuellement le Président d'honneur. Depuis avril 2008, il préside l'Union Routière de France (URF).

Depuis avril 2009, Claude Cham assure la présidence de la Plateforme de la Filière Automobile (PFA), structure mise en place conformément à l'engagement pris lors des Etats Généraux de l'Automobile en janvier 2009.

Par ailleurs, en octobre 2009, Claude Cham a été nommé président du Comité de pilotage pour le développement des métiers liés à la croissance verte, dans le cadre du Secrétariat d'Etat au Développement Durable.

Depuis octobre 2010, il est vice-président du Comité stratégique de la filière automobile mis en place par le ministre de l'Industrie.

Il est, enfin, Président du Salon Equip Auto depuis octobre 2010.

une nécessité pour :

- Renforcer l'efficacité des actions à un coût optimisé.
- Retrouver la crédibilité et la légitimité auprès des pouvoirs publics, des organes consulaires et des entreprises grandes ou petites et influencer plus efficacement auprès d'eux pour promouvoir une politique durable « Qualité France ».
- Convaincre les grands leaders de porter la démarche qualité dans leurs actions quotidiennes.
- Réconcilier, au lieu de les opposer, Développement durable, Lean et Qualité.

Cette nouvelle association nationale qui s'appuiera largement sur les Associations Régionales, bases et relais indispensables pour les actions de terrain, s'attachera à fédérer celles-ci pour mettre à leur service une notoriété et une légitimité globales permettant à tous d'agir localement sous une seule et même bannière tout en respectant les spécificités locales fécondes de progrès et d'innovation. Elle s'attachera, avec le soutien actif du Ministère de l'industrie et plus particulièrement du Squalpi à redynamiser le Prix Français Qualité Performance qui dès 2012 fera l'objet d'une première étape de refonte pour un meilleur positionnement et une meilleure visibilité dans les médias.

Le monde est à notre porte, il est à notre portée ! Je compte sur le soutien de tous pour créer et adhérer à cette nouvelle structure commune et ainsi nous donner les moyens indispensables pour relever les défis industriels, commerciaux, sociétaux et environnementaux qui sont devant nous.

De notre capacité et notre volonté d'adaptation dépend notre survie et nos succès.

Merci d'avance pour votre soutien.

**Claude CHAM**  
Président FAR/MFQ

L'INFO EN +

TOUT SAVOIR  
SUR LE PFQP 2012

SUR  
[WWW.FARMFQ.COM](http://WWW.FARMFQ.COM)  
calendrier, modalités...

source : [www.fiev.fr](http://www.fiev.fr)

# Dossier PFQP 2011

Prix Français de la Qualité et de la Performance



Placée sous la Haute Autorité de Monsieur Eric Besson, Ministre chargé de l'Industrie, de l'Energie et de l'Economie numérique, la cérémonie de remise du Prix Français Qualité et Performance 2011 s'est tenue le 6 octobre à Lille, en clôture des Journées Annuelles Développement Durable et Entreprises (JADDE).

Le PFQP est un « concours » rigoureux et exigeant qui repose sur le Modèle EFQM® d'Excellence. Depuis plusieurs années, il est organisé et présidé par la Fédération des Associations Régionales de marque MFQ (FAR/MFQ).

Cette année encore, les lauréats se sont démarqués par leur niveau d'excellence, leur capacité exemplaire à adapter leur organisation à un univers socio-économique mouvant et complexe.

Nous leur avons posé 5 questions :

- 1/ Pourquoi avez-vous concouru au PFQP, quel a été le déclencheur ?
- 2/ Qu'en attendiez-vous ?
- 3/ Quelle a été l'origine et les grandes étapes de votre démarche de progrès ?
- 4/ Dans le cadre de votre participation au PFQP, avez-vous eu une démarche spécifique auprès de votre personnel : sensibilisation, formation, motivation... ? Et si oui, quels en ont été les effets ?
- 5/ Quelles ont été les retombées de votre participation au prix, êtes-vous satisfaits ?

Au fil de ces pages, nous vous invitons à découvrir chacune de ces 6 entreprises, son parcours et ses motivations à viser une telle récompense.

*la parole aux lauréats*



3

## LE PALMARÈS

### Catégorie Etablissements et Filiales (plus de 500 personnes)

1<sup>er</sup> Prix : EDF DCPPEst

### Catégorie Etablissements et Filiales (moins de 500 personnes)

1<sup>er</sup> Prix : SCLE-SFE

Prix Spécial du Jury : PROMUT

### Catégorie Entreprises industrielles et commerciales

Mention : CQS

### Catégorie Administrations et services publics

1<sup>er</sup> Prix : SDEA

### Catégorie Etablissements de santé

Mention : SOUCHET



# 1<sup>ER</sup> PRIX CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS ET FILIALES EFFECTIF DE PLUS DE 500 PERSONNES

## EDF DCPPEST

DIRECTION COMMERCE PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS

Interview de Dominique LANGET, Responsable du Département Ressources Internes



de changements depuis l'ouverture du marché des énergies, dans un monde énergétique lui même en intense transformation.

Passés par une première étape de reconnaissance de l'excellence R4E 5 étoiles début 2008, nous avons concouru la même année au Prix Français. Forte des enseignements tirés des évaluations, la DCPPE a souhaité se représenter au PFQP 2011 pour entretenir la flamme EFQM, pour mesurer les avancées de ces 3 dernières années, et bien entendu, pour obtenir le Prix. Participer à un challenge pour une entité commerciale qui veut maintenir une position de leader sur le marché, quoi de plus naturel !

### Qu'en attendiez-vous ?

**DL :** La mobilisation de tous les agents, et en premier lieu de nos managers, autour de notre ambition et de notre programme de transformation. Le modèle EFQM permet de donner du sens... pour aller dans le bon sens.

### Quelles ont été les grandes étapes de votre démarche ?

**DL :** La vision globale du modèle EFQM et plusieurs de ses finalités - satisfaire l'ensemble des parties prenantes et garantir le court terme sans sacrifier le moyen terme - ont trouvé aisément un écho au sein du management. Le parcours qualité a débuté classiquement par la certification ISO 9001, permettant de durcir le management de nos processus, particulièrement importants pour une activité qui vise en premier lieu à satisfaire les besoins des clients. L'intégration au certificat environnemental ISO 14001 du groupe EDF a permis d'appréhender la composante sociétale. L'obtention du label RSE pour nos Centres de Relations Clients a ancré la dimension 'personnel' du modèle. Cela dit, l'évaluation externe régulière (R4E ou PFQP) prend tout son sens pour identifier nos points forts et nos marges de progrès sur toutes les composantes du management. C'est toute la force du modèle, et nous

nous appuyons sur les conclusions des évaluations pour progresser.

### Avez-vous eu une démarche spécifique auprès de votre personnel ?

**DL :** Le choix de concourir résulte d'une volonté partagée des managers du Top 25. Ces derniers ont été associés à la réalisation collective d'une cartographie des pratiques et résultats répondant aux attendus des sous critères, à la rédaction du dossier et naturellement, à la préparation des entretiens d'évaluation.

Cette démarche a permis de mieux ancrer les principes du modèle et de démystifier la formulation parfois ardue de certains sous critères.

Nous avons bien entendu communiqué sur la participation au concours, auprès des 900 agents de notre unité, mais sans surinvestissement, car nous avons confiance dans nos potentialités de réussite : nous avons ces dernières années construit une claire conscience, assumée par chacun, de sa propre contribution au collectif, grâce à une équipe de direction très soudée, fait le choix de vivre dans une unité 'HAPPI' (Homogène, Attractive, Performante, Professionnalisante et Innovante) et cultivé la conscience de nos responsabilités sociales et sociétales.

### Que retirez-vous de votre participation ?

**DL :** Tout d'abord une grande fierté collective, qui couronne huit années d'amélioration continue de nos pratiques managériales, et d'innovation. Ensuite, le Prix constitue un "marqueur" au sein d'un grand groupe comme EDF : la région EST se singularise particulièrement, puisque nos collègues de la Direction Commerciale Collectivités Locales & Entreprises EST (DCEL EST), ont également été lauréats du PFQP, il y a quelques années. Cette culture commune va faciliter grandement la prochaine étape de transformation qui vise dès début 2012 à constituer une Direction Commerciale unique sur le Grand EST.



## 1<sup>ER</sup> PRIX CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS ET FILIALES EFFECTIF DE MOINS DE 500 PERSONNES

### SCLE SFE

SOCIÉTÉ DE CONSTRUCTION DE LIGNES ÉLECTRIQUES  
SYSTÈMES POUR LE FERROVIAIRE ET L'ÉNERGIE

Interview de Christophe JEAY, responsable QSE



#### Pourquoi avoir concouru au PFQP ?

**CJ :** La participation au PFQP constitue une étape dans la démarche d'excellence managériale de SCLE SFE. Lauréat du Prix Régional en 2010, le MFQ Midi-Pyrénées nous a incités à concourir au PFQP.

#### Qu'en attendiez-vous ?

**CJ :** Une évaluation par une équipe aguerrie, des axes d'amélioration de haut niveau, une démarche fédératrice, la reconnaissance de nos pairs.

#### Quelles ont été les grandes étapes de votre démarche ?

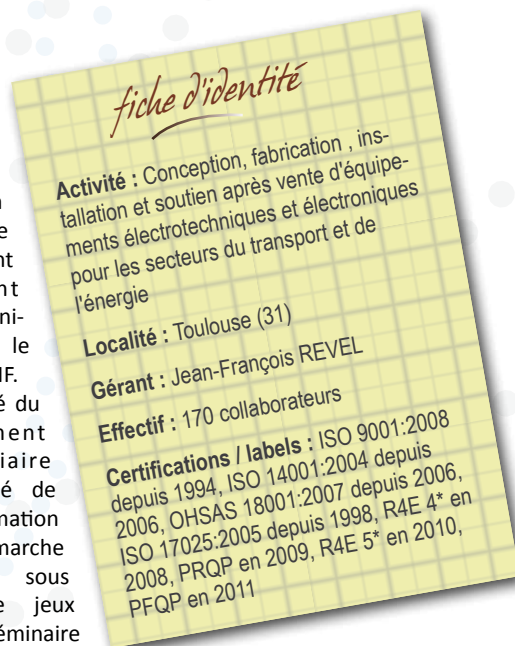
**CJ :** Encouragée par ses clients institutionnels, SCLE s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue dès le début des années 90. Cette démarche, orientée client et dirigée vers l'excellence, a été sanctionnée par des certifications et accréditations en qualité, sécurité et environnement. En 2006, le modèle EFQM a été choisi comme référentiel de management et outil d'amélioration. Des auto-évaluations, réalisées par une part de plus en plus large de collaborateurs, permettent d'identifier les axes d'amélioration, de partager sur les démarches de progrès et de statuer sur la progression réalisée.

#### Avez-vous eu une démarche spécifique auprès de votre personnel ?

**CJ :** La sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs à la démarche EFQM se fait annuellement à l'occasion des réunions d'informations et d'expression ainsi qu'à l'occasion du séminaire d'entreprise.

Des sessions de formation sous forme de jeux ont également été organisées dans le cadre du DIF. L'intégralité du management intermédiaire a bénéficié de la formation sur la démarche EFQM sous forme de jeux lors du séminaire "perspectives" et est associée à l'autoévaluation annuelle depuis 2009.

Les effets relevés sont : une approche collective de la démarche d'amélioration, une ligne stratégique claire et partagée, une implication accrue des collaborateurs.



5



# PRIX SPÉCIAL DU JURY CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS ET FILIALES EFFECTIF DE MOINS DE 500 PERSONNES

## PROMUT

Interview de Sylvain DUPIC, Directeur



### Pourquoi avoir concouru au PFQP ?

**SD :** Etant Entreprise Adaptée, employant majoritairement des salariés en situation de handicap, PROMUT Dijon avait besoin de rassurer :

- ses clients économiques sur la qualité des prestations proposées

- ses clients internes, les salariés, sur le type d'emplois proposés

- son client institutionnel, l'Etat, sur l'utilisation à bon escient de financements publics.

Entrant dans une phase de maturité (20 ans d'expérience), après deux cycles d'ISO 9001, la certification QSE en 2009, PROMUT Dijon avait besoin de valoriser les réussites récentes sur chacune de ses activités.

Construction de parcours professionnels individuels, avec accueil annuel de 70 candidats, 40 stagiaires, 7 sorties en entreprise classique, obtention de 2 CAP en VAE par 2 salariés en situation de handicap, organisation de journées participatives.

Prestations Hygiène et Propreté : naissance de deux partenariats remarquables : CHRU de Dijon et FM Logistic, avec des marchés représentant 150 k€.

Prestation Multi-Services avec un partenariat CEA représentant 5 postes à temps plein, la prestation jarretiérage avec France Télécom avec un niveau d'erreur nettement inférieur aux entreprises classiques, la montée en puissance de l'activité Peinture second-œuvre.

L'activité Travaux Paysagers avec des créations remarquables pour le groupe ACCOR (arrosage intégré, clôture, plantations, habillage de façade, engazonnement) à Tournus (71) et Besançon (25).

C'était une occasion de mieux faire connaître le modèle Entreprise Adaptée auprès des donneurs d'ordres et de l'Etat qui avait donné un coup d'arrêt dans leur financement par la Loi de Finances 2011.

### Qu'en attendiez-vous ?

**SD :** Un regard extérieur sur notre mode de fonctionnement, une valorisation des acquis, de 20 années d'amélioration continue, des recommandations pour continuer cette démarche, une mise en évidence des points forts, des pistes de progrès.

### Quelles ont été les grandes étapes de votre démarche ?



**SD :** Certification ISO 9001 (2003, puis 2006), label UNMPAPH (2008), formation d'une responsable QSE (2009), certification QSE (2009), participation au Prix Qualité & Performance Bourgogne (2010), puis au Prix français Qualité et Performance (2011), réalisation d'un film de 7 minutes à partir d'un tournage d'une semaine sur toutes nos activités en février 2011. Information et implication du personnel à travers les journées participatives, mise en place d'un écran d'information dans le hall de l'établissement.

### Que retirez-vous de votre participation ?

**SD :** Une grande fierté d'être primé pour l'ensemble du personnel. Organisation d'une manifestation très réussie au sein de l'établissement fin juin 2011 avec tables rondes réunissant des clients prestigieux et des chefs d'entreprises importants livrant leur satisfaction sur les prestations proposées, des encadrants mettant en évidence l'accompagnement spécifique individuel basé sur la montée en compétence, des salariés témoignant de leur parcours et enfin des sorties en entreprise classique : aboutissement de quelques salariés en situation de handicap chaque année.

Reconnaissance : du monde des entreprises classiques, de l'État délivrant agrément et financement, de notre organisme gestionnaire (la Mutualité Française Cote d'Or Yonne avec son CA).

Un grand moment de partage entre direction de PROMUT, encadrement, salariés, le directeur d'une autre EA de Lille, le Président de l'UNEA, notre Directeur de Pôle et notre Directrice Générale à travers le déplacement à Lille qui a donné une connotation nationale... comprenant : le voyage en train, le repas de midi dans un estaminet, le City Tour (visite guidée à bord d'un bus) de Lille pour les salariés, la participation aux conférences du salon JADDE, la cérémonie de remise du Prix, un dîner en commun avec une animation musicale et le retour à Dijon le lendemain.

### fiche d'identité

**Activité :** Entreprise adaptée d'insertion de personnes handicapées

**Localité :** Dijon (21)

**Directeur :** Sylvain DUPIC

**Effectif :** 250

**Certifications / Labels :** Certification AFAQ QSE

Voir toutes les retombées pour PROMUT

## MENTION CATÉGORIE ENTREPRISES INDUSTRIELLES ET COMMERCIALES

### CQS

CONSEIL QUALITÉ SANTÉ

Interview de Marlène RENAUD, directrice co gérante



#### Pourquoi avoir concouru au PFQP ?

**MR :** Nous sommes un cabinet de consultants qualité, nous accompagnons nos clients dans la mise en œuvre, le déploiement, l'amélioration de leurs systèmes de management de la qualité, certification ou accréditation. Par ailleurs, nous sommes certifiés ISO 9001, nous recherchons un challenge supplémentaire, une nouvelle marche à gravir, et montrer à nos clients et prospects que nous allons au delà.

#### Qu'en attendiez-vous ?

**MR :** Une reconnaissance supplémentaire et un outil de management des ressources internes, au sein de l'équipe.

#### Quelles ont été les grandes étapes de votre démarche ?

**MR :** Certification ISO 9001 depuis 2008-09 puis participation au PFQP 2011.

#### Avez-vous eu une démarche spécifique auprès de votre personnel ?

**MR :** Oui, participation pour la rédaction des réponses. Effets bénéfiques++ car toute l'équipe est extrêmement fière de cette récompense et certains de nos clients nous ont félicités.

#### Que retirez-vous de votre participation ? Etes-vous satisfaits ?

**MR :** TRES ! Une image de qualité supplémentaire, et pour un cabinet de consultants qualité, c'est un atout supplémentaire.

Nice matin du 13/07/11



### fiche d'identité

**Activité :** Conseil en management de la qualité dans le domaine de la santé, et plus spécifiquement dans l'accompagnement des Laboratoires de Biologie Médicale

**Localité :** Vence (06)

**Dirigeants :** Marlène RENAUD et Jean-Pierre AMISION

**Effectif :** 12 personnes

**Certifications / labels :** Certification NF EN ISO 9001:2008

# 1<sup>ER</sup> PRIX CATÉGORIE ADMINISTRATIONS ET SERVICES PUBLICS



## SDEA

SYNDICAT DES EAUX ET DE L'ASSAINISSEMENT DES EAUX DU BAS-RHIN

Interview de Joseph HERMAL, Directeur Général



### Pourquoi avoir concouru au PFQP ?

**JH :** Le SDEA s'est présenté au PFQP pour démontrer le niveau d'excellence dont est capable une organisation publique conjuguant les valeurs du service public et une culture d'entreprise. Les éléments déclencheurs ont été d'abord les bons résultats déjà obtenus, ainsi que le degré de maturité pressenti par l'équipe de direction. Les évaluateurs venus dans le cadre d'une reconnaissance R4E 5étoiles ont confirmé le potentiel de notre candidature.

également facteur de progrès en termes de maturité managériale et de méthodes de travail pour toute l'équipe de direction. Plus largement, la démarche (autoévaluation, rédaction du dossier de candidature, focus-groups...) a renforcé la capacité à travailler collectivement, au niveau de l'équipe de direction et au-delà.

De plus, la valeur ajoutée d'une évaluation est apparue plus forte à l'ensemble des collaborateurs, qui ont pour la plupart connu une dizaine d'année d'audits ; ce renouveau dans la démarche a été source de nouvelles perspectives. Enfin, la richesse du modèle EFQM et la logique RADAR sont source de performance et les différents contacts pris à l'occasion du prix et en parallèle nous permettent de capitaliser et de nous enrichir encore davantage grâce aux échanges de benchmark déjà réalisés et à venir.

**Qu'en attendiez-vous ?**  
**JH :** Nous en attendions, outre la reconnaissance de notre capacité à être performants et à mettre en œuvre un certain nombre de bonnes pratiques, la mise en exergue des pistes de progrès à explorer. De ce point de vue, les évaluations ont été très enrichissantes. En interne, la participation a été également un challenge à relever, source de motivation pour tous.

### Quelles ont été les grandes étapes de votre démarche ?

**JH :** A l'origine, notre démarche est née de la conviction qu'il n'est pas de service public durable s'il n'est pas au moins aussi performant qu'une entreprise privée. Il était donc logique pour nous d'utiliser les mêmes outils pour démontrer cette performance mais aussi pour mieux structurer nos pratiques managériales et piloter notre dynamique de progrès et d'amélioration continue.

### Que retirez-vous de votre participation ?

**JH :** Nous avons en effet formé une partie du personnel, de tous métiers, au modèle EFQM. Leur participation aux focus-group avec les évaluateurs a été une expérience riche pour eux, selon leurs retours. Par ailleurs, la réalisation en amont d'une autoévaluation a été

### Que retirez-vous de votre participation ?

**JH :** La première des retombées est une reconnaissance vis-à-vis de l'externe, avec une identification renforcée comme acteur de référence de la performance durable. Les sollicitations pour participer à divers colloques se sont multipliées, de même que les rencontres de benchmark, avec des entreprises que nous n'aurions probablement pas pensé à contacter. A l'inverse, notre démarche intéresse des entreprises privées, ce qui constitue pour nous une très grande reconnaissance. En interne, nous avons bien sûr marqué cette réussite et cette belle reconnaissance collective avec l'ensemble de nos collaborateurs.

Nous voulons surtout progresser encore et avons à cet effet également lancé plusieurs chantiers découlant des pistes de progrès dégagées, parmi lesquels la structuration de notre démarche d'innovation participative et l'organisation d'un challenge de l'innovation, ou encore l'optimisation de notre approche de la gestion clients

*fiche d'identité*

**Activité :** Production – transport – distribution d'eau potable et collecte – transport – traitement des eaux usées et pluviales

**Localité :** Schiltigheim (67)

**Directeur Général :** Joseph HERMAL  
**Président :** Jean-Daniel ZETER

**Effectif :** 550

**Certifications / Labels :** ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, AFAQ 26000 (nouveau exemplarité) ; EFQM : R4E 5étoiles



Photo prise à Strasbourg - juin 2011



Dernières nouvelles d'Alsace 01/07/11



E-news Hydroplus 04/07/11



L'Alsace 02/07/11



TSM sept. 2011



## MENTION CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

### SOUCHET



Interview du Docteur ALAIN SOUCHET, Directeur



MFQ Franche Comté.

#### Qu'en attendiez-vous ?

**Dr AL :** Le PFQP nous semble l'étape suivante "complémentaire" de plus il offre l'attrait d'une "compétition".

#### Quelles ont été les grandes étapes de votre démarche ?

**Dr AL :** En 2001, j'ai assisté à la présentation du système Qualité en dentisterie (Dr Laurent Allouche, Montpellier). Je suis médecin stomatologue et non pas dentiste donc j'ai cherché un autre système de mesure. J'ai choisi l'ISO 9001.

#### Avez-vous eu une démarche spécifique auprès de votre personnel ?

**Dr AL :** Le personnel est impliqué quotidiennement par le respect de procédures mises en place depuis plusieurs années. Il est impliqué régulièrement par des séances de mise à jour de notre Manuel Qualité. La grande nouveauté c'est que la participation au PFQP nous a fait connaître l'EFQM. Une nouvelle approche, beaucoup plus "humaine", et donc extrêmement motivante pour l'équipe. Cela ouvre nos horizons, nous fait sortir de la routine orthodontique. Cela améliore notre enthousiasme. Cela permet de se remettre en question. Cela a soudé l'équipe de façon forte et responsable. Notre métier reste l'orthodontie, mais nous trouvons tous passionnant et enrichissant d'apprendre et adopter un comportement responsable.

#### Pourquoi avoir concouru au PFQP ?

**Dr AL :** Certifiés ISO 9001 depuis 2006, la participation au PFQP nous a été recommandée par le

Ce comportement "responsable" devient une éthique de vie pour les jeunes que je forme. Cela permet d'acquérir une "morale" que peut-être l'école ne donne plus aux jeunes.

#### Que retirez-vous de votre participation ?

**Dr AL :** Nous sommes extrêmement satisfaits pour l'enthousiasme créé au sein de notre équipe. C'est « le » plus grand bénéfice. Le sourire de chacun. Donc conséquence n°1 : la fierté et la cohésion de l'équipe  
n° 2 : la qualité de nos traitements et le ressenti des patients  
n° 3 : le professionnalisme vis-à-vis de nos partenaires comme la CPAM.  
n° 4 : ROI, retour sur investissement, avec une augmentation du chiffre d'affaires et du bénéfice 4.1. pour asseoir la solidité financière du cabinet

- pour mieux contrôler nos investissements
- pour embaucher plus

De là découle tout un pan de conséquences. Le fait de penser "qualité" nous fait désormais agir "qualité". Nos relations patients, employés, fournisseurs et autres parties prenantes sont améliorées. Cela donne une certaine fierté à chacun, le travail de chacun est valorisé.

En externe, nous aurions aimé l'approbation de notre Ministre, de notre Conseil de l'Ordre (des Médecins), de nos journaux locaux car les efforts financiers et humains sont sincères.

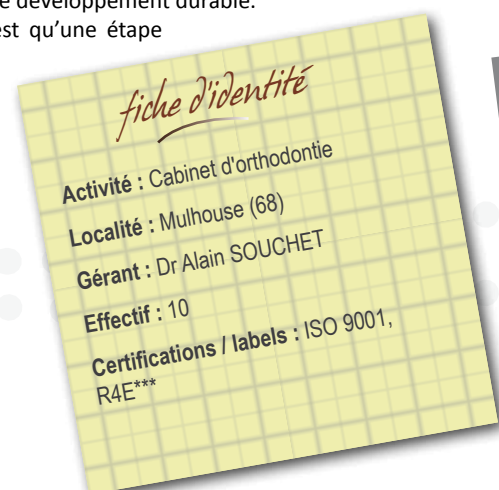
Nous aimerions rendre public que nous prenons soin de nos patients, par l'écoute attentive, les technologies de pointe utilisées, la sécurité assurée (traçabilité et stérilisation de type hospitalier), par le partenariat avec des entreprises de développement durable.

Cette récompense n'est qu'une étape vers l'Excellence.

Affaire à suivre.



Photo prise à Mulhouse - juin 2011



# ils font parler d'eux

## Le Mois de la Qualité en Martinique

Pour développer les actions qualité en Martinique, la FAR/MFQ a signé, en mai 2011, une convention de coopération avec l'ADEM. L'ADEM est une agence qui dépend du Conseil Régional et qui a pour mission d'œuvrer pour le développement économique de la Martinique.

Parmi ses principales missions :

a) Renforcer l'attractivité du territoire au travers de missions et d'actions relevant du développement économique :

b) Promouvoir la Qualité au sein du tissu économique au travers d'actions phares comme le Mois de la Qualité et le Prix de la Qualité et de la Performance

Ainsi L'ADEM organise, en accord avec la FAR, tous les deux ans un PRQP et un Mois de la Qualité.

Le programme du Mois de la Qualité sur novembre/décembre est dense, on peut en prendre connaissance en allant sur leur site : [www.moisqualitemartinique.fr](http://www.moisqualitemartinique.fr).

Il est à noter que la coopération a débuté entre l'ADEM et le MFQ Franche-Comté dès cette année, avec le 16 décembre, une journée d'intervention sur les outils du développement durable.



## Les Laboratoires ANIOS

La parole à Jacques CRIQUELION, Directeur Scientifique et Marketing



« Depuis 1898, notre métier est la conception, production et commercialisation de produits et procédés antimicrobiens pour combattre les microbes dans le respect de l'Homme et de l'Environnement. Nous intervenons dans le milieu de la santé en hôpitaux et cliniques mais aussi en Industries agro-alimentaires, pharmaceutiques et cosmétiques ou encore auprès des collectivités de soin, de restauration ou d'hébergement.

Construire notre développement en France et à l'International impliquait un certain nombre de valeurs, la qualité des produits s'imposait en priorité.

Notre investissement permanent dans la recherche nous a conduits vers des produits fiables et efficaces conçus pour les professionnels de l'hygiène. Notre permanente proximité et partenariat avec nos clients nous ont permis de proposer des solutions adaptées et attendues. (voir photos Centre de recherche et zoom labo)

Triple certification ISO 9001 - ISO 14001 - OHSAS 18001

Dans notre démarche de Système de Management Intégré et dans le souci de la sécurité du personnel et des utilisateurs ainsi que du respect de l'environnement, nous avons choisi la voie de la certification et obtenu en 2009 la certification ISO 14001, OHSAS 18001 appuyant les valeurs fondamentales des Laboratoires Anios et complétant la certification ISO 9002 puis 9001 dès 1995.

### Triple certification ISO 9001 - ISO 14001 - OHSAS 18001

Cette triple certification est une reconnaissance par un organisme indépendant des actions menées mais aussi une étape indispensable pour une reconnaissance de la qualité de nos produits et de nos valeurs. Nous recevons plus de 15 équipes d'auditeurs par an mandatés par nos clients ou des autorités internationales.

ANIOSAFE

L'engagement ANIOSAFE illustre notre volonté de placer l'innovation au cœur des préoccupations actuelles en matière de sauvegarde de l'Environnement et de protection de l'Homme. La mise en œuvre volontaire du principe de substitution à toutes les étapes de la vie d'un produit nous oblige à optimiser en continu les fondamentaux d'un produit que ce soit en conception, en production et lors de son utilisation. La préférence donnée aux matières premières d'origine végétale ou au process chimique le moins polluant ou encore à la sélection des substances présentant le meilleur profil toxicologique,

### ANIOSAFE



écotoxicologique ou de biodégradabilité est une base de cet engagement documenté. Cet engagement vers une éco-conception qui se situe au-delà des obligations réglementaires veut analyser le cycle de vie du produit et l'améliorer chaque fois que possible.

Après avoir initié, en 2010, l'évaluation d'un bilan Carbone comparatif portant sur les années 2008 et 2010, nous nous sommes engagés dans un projet de réduction de 20% des émissions de carbone à l'horizon 2020. »

Après avoir initié, en 2010, l'évaluation d'un bilan Carbone comparatif portant sur les années 2008 et 2010, nous nous sommes engagés dans un projet de réduction de 20% des émissions de carbone à l'horizon 2020. »

En France, Les Laboratoires ANIOS regroupent dans la métropole lilloise, le siège social, deux sites de production et son centre de recherche de 1000m2. A l'étranger, 4 filiales en Tunisie, Argentine, Turquie Hong Kong



## Le Port de Beaulieu

Le port de Beaulieu a l'unique particularité d'être le seul port de plaisance triplement certifié ! Il maintient depuis 2004 les certifications ISO 9001 et 14001 et depuis 2008 son certificat GEP (Gestion Environnementale Portuaire).

# zoom...

## ...SUR L'ISO 26000 >> LE MÉMO

Par Henri BURTIN, MFQ Rhône-Alpes  
Extrait de la Newsletter du MFQ RA - 1er Semestre 2011

Après 5 ans de négociations et une mobilisation internationale sans précédent (plus de 500 experts de 99 pays ou de grandes organisations telles que l'OIT, l'OCDE...) les membres de l'ISO, dont AFNOR est le représentant français, ont approuvé à une très large majorité le texte de la norme ISO 26000. La norme sous ses différents statuts (ISO et en reprise nationale) a été publié fin 2010.

Face à une aspiration de plus en plus pressante des organisations de tout pays de voir partager une approche de la « responsabilité sociétale », l'ISO 26000 constitue un formidable outil donnant un cadre à tous. Ce document définit et clarifie ce concept pour le rendre applicable à tout type d'organisation.

Pour mémoire, trois repères à ne pas perdre de vue, bien connus des familiers du SD 21000 et des discussions françaises sur ce sujet.

### // LE DOMAINE D'APPLICATION DE L'ISO 26000

Elle doit être utilisable par des petites, moyennes ou grandes organisations.

Elle s'applique à toutes les organisations, partout où elles opèrent et dans leurs sphères d'influence.

Elle s'applique à tous les secteurs d'activité.

Elle ne s'applique pas aux seules entreprises mais à tous types d'organisation.

Elle n'est pas une norme de système de management.

Elle ne prévoit pas de certification par tierce partie.

Elle demande un comportement éthique, Elle appelle à respecter les intérêts des parties prenantes,

### // LES PRINCIPES DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE :

Rendre compte,

Être transparent,

Avoir un comportement éthique,

Respecter les intérêts des parties prenantes

Être « légal »

Respecter les normes internationales de comportement,

Respecter les droits de l'Homme,

### // LES SEPT QUESTIONS CENTRALES

La gouvernance de l'organisation,

Le respect des droits de l'Homme.

Les relations et les conditions de travail.

Les bonnes pratiques des affaires.

Les questions relatives aux consommateurs.

L'environnement.

### Sources & références :

- <http://www.afnor.org>

- [http://www.iso.org/iso/fr/social\\_responsibility](http://www.iso.org/iso/fr/social_responsibility)

- <http://groupe.afnor.org/animation-iso26000/index.html>

- <http://www.farmfq.com/site/biblio/img/Echanges15%20bis.pdf> (pdf à télécharger)

des clients en passant par la productivité et la maîtrise des coûts.

La première révolution naît dans les années 1950, après la 2ème guerre mondiale. Il s'agit du concept de conformité à des règles. L'objectif est de livrer des produits et des services conformes dans les délais impartis (product out). L'approche s'appuie sur des outils de maîtrise statistique, de contrôle et de normalisation. Ce concept, étendu aux organisations, a donné naissance à la norme ISO 9001, quelques 30 ans plus tard. Ce système présente néanmoins 2 points faibles : d'une part la séparation producteur/contrôleur crée des conflits internes ; d'autre part, les besoins du marché sont négligés (pas d'écoute des clients).

La révolution suivante se tourne vers le marché et s'appuie sur le principe d'adaptation à l'utilisation. Il s'agit de satisfaire les besoins du marché, au travers d'outils et de méthodes telles que les études de marché. L'inconvénient majeur consiste en un faible avantage sur le plan de la compétitivité.

Dans les années 1970, au moment de la crise du pétrole, la 3ème révolution du management par la qualité développe le concept du prix fixé par le marché. Cette fois, la productivité et la maîtrise des coûts se trouvent au cœur des démarches qualité, permettant de produire une qualité élevée avec de faibles coûts. Les méthodes utilisées concernant la résolution de problèmes et l'amélioration continue, ainsi que la surveillance des processus. Néanmoins, la concurrence peut facilement obtenir des produits fiables et peu chers, par simple copie des techniques, et avec des coûts plus faibles liés à la main d'œuvre (baisse du prix de revient). Là réside le principal point négatif.

Les années 1990 sont marquées par plusieurs événements internationaux majeurs : crise de la Guerre du Golf, chute du Mur de Berlin, délocalisations massives, réévaluation du Yen. Le passage à la révolution suivante intègre l'évolution continue des besoins du marché et le raccourcissement permanent des cycles de développement.

La révolution n°4 se concentre sur le concept des attentes latentes des clients, dont l'objectif vise à satisfaire les besoins avant que le client en ait conscience (market in). De nouveaux outils qualitatifs émergent (sémantique générale, 7 nouveaux outils, QFD) et la Conception à l'Écoute du Marché (CEM) se développe. Plusieurs défis sont à relever : prendre des risques et réinventer le futur dans un monde instable et incertain, rapidité et pertinence des améliorations et des évolutions produits et services (exemples : Polaroid, baladeur Sony).

Les défis actuels...

... Lire la suite en ligne

# point de vue

## AVENIR QUALITÉ FRANCE

Par Patrick MONGILLON, Président MFQ Ile-de-France

Extrait de son article disponible dans son intégralité sur [www.farmfq.com](http://www.farmfq.com)

### La compétitivité au centre, la performance au cœur

Le constat est inquiétant pour la France. Plusieurs indicateurs démontrent que la qualité recule et s'y trouve en retrait par rapport à d'autres pays européens. Par « qualité », il faut comprendre : les démarches d'amélioration de la performance sous toutes leurs formes, au service de la compétitivité. Cette préoccupation amène à dresser un état des lieux de la Qualité en France et à proposer de nouveaux messages et actions pour un changement profitable et durable. Il s'agit donc d'ouvrir une nouvelle révolution du management par la qualité.

Des révolutions, le management par la qualité en a déjà connu quatre. Depuis plusieurs décennies, la qualité a vécu plusieurs changements, de la conformité à des règles au concept des attentes latentes

Joël Le GALL a quitté notre monde le 1er août dernier, alors qu'en authentique breton il pêchait sur les Côtes d'Armor. Nous sommes nombreux à avoir été très éprouvés par l'annonce soudaine de son départ, mais il reste, de par l'importance de son œuvre, durablement vivant parmi nous.

### Une Vie au service de la qualité

Joël consacra une large partie de son existence, plus de 50 ans, à promouvoir la Qualité. D'abord comme membre actif de l'AFCIQ, puis dès sa création, comme membre du MFQ. Il fut l'un des fondateurs de l'IQM (Institut Qualité Management) et l'un des tous premiers en 2003 à se joindre aux présidents des associations régionales MFQ pour mettre en marche la Fédération des Associations Régionales de marque MFQ.

Au sein de notre Fédération, il était :

- Membre Qualifié, élu à l'unanimité par le CA. A ce titre il participait au Conseil d'Administration et au Bureau
- Pilote du Groupe de Travail sur le développement durable, dit GT IQM-RS DD
- Délégué de la FAR auprès de l'AFNOR dans plusieurs commissions de normalisation, dont celles sur la responsabilité sociétale et la norme ISO 26000
- Membre du Comité National pour la Qualité et la Performance (CNQP).

### Un visionnaire et un pilote

Il considérait que le champ de la qualité s'élargissait à :

- Qualité, Sécurité et Responsabilité
- Développement Durable : il a développé et mis au point, avec son Groupe IQM-DD, la méthode FAR/DD
- Responsabilité Sociétale : il a élaboré et déployé la Méthode RS-PMO
- Norme ISO 26000 : il a été l'un des artisans très actifs au sein des Commissions de l'AFNOR pour la mise en œuvre de ce guide international sur la Responsabilité Sociétale.

### Le citoyen engagé

Pour servir et valoriser la vie économique française et développer la performance de nos entreprises il considérait que la voie durable passait par le management de la qualité :

- il l'a pratiqué dans sa vie professionnelle à de hauts niveaux, en particulier au sein du Groupe SUEZ
  - il s'est engagé « corps et âme » dans le MFQ
- Reconnu et apprécié pour sa compétence et son imposante puissance de travail, il a su gagner l'estime de tous, y compris des dirigeants et membres de la DGCIS, du SQUALPI, de l'AFNOR et des commissions de normalisation.

Il nous a conquis par son dévouement et son militantisme au service de l'économie française et d'une certaine idée qu'il se faisait de la place de l'homme dans l'entreprise... Il devait intervenir sur l'ISO 26000 le 6 octobre dernier lors des Journées Annuelles Développement Durable et Entreprises à Lille. Au cours de la cérémonie de remise des trophées PFQP 2011 qui a clôturé ces journées, Claude CHAM, Président de la FAR/MFQ, lui a rendu un chaleureux hommage.

Avec Charles TONDEUR, Claude CHAM, et les membres du Bureau et du CA de la FAR/MFQ, Joël, nous te disons : **"Présent parmi nous tu demeures, à nous de poursuivre. Merci pour l'œuvre accomplie et adieu"**.

Pour le Bureau : Pierre GOSSET

### Nouveau Président au MFQM Pays de la Loire

Christophe VITARD, dirigeant de la Boissellerie en Vendée, est le nouveau Président du MFQM. Il succède à Jean-Claude CHARRIER qui demeure vice-président de l'association.

Plus d'infos sur [www.mfqm.fr](http://www.mfqm.fr)

### LE PFQP : 20 ANS DÉJÀ !

L'année 2012 sera marquée par les 20 ans du Prix Français Qualité et Performance. 20 ans de récompenses et de trophées pour les meilleures entreprises françaises. De nombreuses nouveautés sont attendues cette année : optimisation de l'évaluation, simplification des catégories... Autant de bonnes raisons pour OSER GAGNER EN 2012 !

Plus d'infos sur [www.farmfq.com](http://www.farmfq.com)

### LE RÉSEAU DES CLUBS D'AUDITS INTERNES CROISÉS

Inauguré le 20 octobre à Villefontaine, à l'initiative du MFQ-RA, avec le soutien de la CCIT Nord-Isère et la participation décisive du MFQ-Franche-Comté, présidé par Christian CUYL, le Réseau des Clubs d'Audits Internes Croisés marque une étape importante dans la structuration des liens entre des associations régionales MFQ et d'autres structures plus sectorielles de promotion de la qualité. Outre Rhône-Alpes et Franche-Comté, étaient représentés les mouvements lorrain, wallon et suisse. D'autres partenaires et membres sont attendus et seront les bienvenus. Ce sera le travail du Comité d'Orientation Stratégique, présidé par Serge GUILLEMIN (Président délégué du MFQ Franche-Comté et Directeur Qualité de la Ville de Besançon). Contact : [contact@mfqra.fr](mailto:contact@mfqra.fr)

### LES 6ÈMES RENCONTRES SPEED BENCHMARKING

C'est à Paris, dans les locaux mis à disposition par l'ACFCI aux pieds de l'Arc de Triomphe, que s'est tenue la 6ème journée Speed Benchmarking. Dédiée aux échanges entre associations MFQ, cette journée fut l'occasion de revenir sur le projet d'association CNQP/FARMFQ/FQP et de partager des idées sur les stratégies de développement de nos associations.

Prochaine date à noter : le 7 juin 2012 à Paris.

Retrouvez les  
**coordonnées** et les  
événements  
de **VOS régions** via

[www.farmfq.com](http://www.farmfq.com)



*Toute l'équipe de la Fédération vous souhaite  
d'excellentes fêtes de fin d'année !*