

# échanges

la performance en revue

N°23

TRIMESTRIEL

**NUMÉRO SPÉCIAL**  
PRIX FRANCE QUALITÉ  
PERFORMANCE

## EN ACTION

LES LAURÉATS DU PFQP  
DEPUIS 1993

## STRATÉGIE

LA QUALITÉ PRONÉE  
AU PLUS HAUT NIVEAU  
DE L'ÉTAT



MAGAZINE D'INFORMATION DU PORTAIL  
DE LA QUALITÉ ET DE LA PERFORMANCE

# ÉDITO



Par **Claude Cham**  
Président AFQP

## Exigence et humanisme sont de rigueur

Mesdames, messieurs,

Aujourd'hui plus qu'hier, il y a une impérieuse nécessité à intensifier et adapter la formation des hommes et des femmes de notre pays pour être plus compétitifs, car la compétition que nous menons actuellement est bien celle de l'avenir industriel et commercial de notre pays et donc celle pour l'emploi. Pour sortir vainqueurs de cette situation anxiogène et pourtant réelle dans laquelle nous nous trouvons, nous devons nous différencier. Et nous différencier, c'est par la Qualité que nous y arriverons.

A commencer par une qualité irréprochable de nos produits et services. Comment expliquer qu'en 2012, seulement 31.631 certificats ISO 9001 aient été délivrés en France alors que dans la même année le Royaume Uni en recevait quelques 44.000, l'Allemagne 51.000, l'Espagne 59.000, et l'Italie plus de 130.000 ? Si bon nombre de produits français bénéficient depuis de nombreuses années d'une excellente image à l'international, pour autant la compétition s'intensifie chaque jour un peu plus. Nous devons donc faire preuve d'une extrême rigueur pour conserver cette place de choix et être d'une exigence sans complaisance pour mieux valoriser et faire grandir ce savoir-faire. Seul un personnel bien formé, adapté, évolutif dans sa fonction permettra d'atteindre au meilleur coût cette excellence opérationnelle.

La Qualité est aussi la clé de la performance des processus qui font fonctionner une organisation. Elle rend cette dernière "légère", fluide et donc plus prompte à innover et réagir, plus compétitive car plus rigoureuse.

Mais, ne nous y trompons pas, rigueur ne veut pas dire repli, court terme, abandon de l'investissement : misons au contraire sur l'ouverture, la conquête ainsi que sur l'humanisme entrepreneurial. La Qualité est, là encore, le meilleur rempart face aux tentations protectionnistes : soyons ouverts à l'international, à l'innovation technologique, au progrès social... Optons pour des pratiques managériales basées sur l'écoute, la coopération, la connaissance du terrain, pour tendre vers la satisfaction durable de toutes les parties prenantes. Là encore comment faire sans un personnel bien formé, aux compétences adaptées au marché du travail ?

C'est ce que prône l'AFQP en portant haut et fort le message de la Qualité. Et c'est ce pourquoi nous sommes réunis aujourd'hui, jeudi 28 novembre : pour célébrer la capacité des meilleures organisations à remporter une compétition, pour reconnaître les efforts engagés par ces entreprises, services et étudiants en vue de se hisser au plus haut niveau de performance.

Le Prix France Qualité Performance, s'est profondément rénové ces dernières années, célébrons ensemble ce renouveau et gardons rigoureusement le cap de la performance.

Merci à tous ceux et celles qui s'impliquent chaque jour dans la gestion de ce prix, ainsi qu'à ceux et celles qui ont pris la décision de concourir. Toutes mes félicitations aux lauréats. Enfin, tous mes encouragements à ceux et celles qui n'ont pas encore franchi le pas pour s'engager dans la démarche dès 2014.

Claude CHAM

## échanges

Directeur de la publication : Claude Cham  
Coordinateur : Michel Cam  
Comité de rédaction / lecture : Michel Cam, Yves Cannac, Etienne Casal, Martial Godard, Pierre Gosset, Sophie GRELLIER, Daniel Gruat, Juliette GUESDON, Lise Harribey, Olivier Hornberger, Céline Meunier  
Éditée par : AFQP - 46 Avenue de la Grande Armée - CS 50071 - 75858 Paris Cedex 17  
Web : [contact@afqp.fr](mailto:contact@afqp.fr) - [www.qualiteperformance.org](http://www.qualiteperformance.org)



# ► sommaire



4



8



5

## NUMÉRO SPÉCIAL LE PRIX FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE 2013

**6 DANS LES COULISSES DE**  
L'ÉDITION 2013 DES PRIX QUALITÉ PERFORMANCE

**9 ÉCLAIRAGE**  
LES 3 PRIX DE L'ÉDITION 2013

**10 EXPÉRIENCE**  
IL ÉTAIT UNE FOIS... LE PRIX DES ÉTUDIANTS

**12 TÉMOIGNAGES**  
>> ILS ONT INCITÉ LEURS ÉTUDIANTS À CONCOURIR  
AU PRIX DES ÉTUDIANTS ... RETOUR D'EXPÉRIENCE  
>> QUI SONT-ILS ? LES ÉVALUATEURS DES PRIX SE  
PRÉSENTENT ET TÉMOIGNENT

**21 EN ACTION**  
LES LAURÉATS DEPUIS 1993

**24 COOPÉRATION**  
BENCHMARKING FRANCE MAROC

**26 ZOOM**  
LE MODÈLE D'EXCELLENCE EFQM

## 20 STRATÉGIE

LA QUALITÉ PRONÉE AU PLUS HAUT NIVEAU DE L'ÉTAT

Découvrez sans attendre  
LE TOUT NOUVEAU SITE  
[www.qualiteperformance.org](http://www.qualiteperformance.org)





# ▶ le dossier

**LE PRIX FRANCE QUALITÉ  
PERFORMANCE 2013**

# édition 2013 **3 PRIX**



Créé il y a plus de 20 ans, le Prix France Qualité Performance (PFQP) n'a cessé d'évoluer pour s'adapter aux exigences d'un monde économique mouvant et protéiforme.

Passant de son propre référentiel au modèle d'excellence européen EFQM, le palmarès a aussi vu apparaître les "mentions", qui récompensent depuis 2007, en plus des lauréats, les organisations activement en marche vers la performance.

Poursuivant son ouverture, le Prix France Qualité Performance a vu naître en 2012 le Prix des Bonnes Pratiques puis en 2013 le Prix des Étudiants.

Le PFQP est organisé depuis son origine par le Mouvement Français pour la Qualité (MFQ), devenu en 2012 l'Association France Qualité Performance (AFQP).

Nous vous invitons à parcourir ce numéro spécial, y compris sa version intégrale en ligne, pour tout savoir de l'édition 2013 du PFQP, les lauréats des 20 dernières années...

## LES PARTENAIRES DU PRIX FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE 2013



## ► dans les coulisses de...

### L'édition 2013 des Prix Qualité Performance

Par Jean-Jacques Crosnier, membre du bureau de l'AFQP, pilote du Prix France Qualité Performance 2013

#### Le challenge des nouveautés

Plusieurs évolutions significatives marquent cette édition 2013 : en préfiguration de ce que sera la campagne 2014, nous avons expérimenté un prix à deux niveaux avec les lauréats des prix régionaux alimentant les prix nationaux, nous avons introduit un nouveau prix destiné aux étudiants, enfin, les DIRECCTE nous ont aidés à identifier et à contacter des entreprises performantes engagées dans des démarches qualité qui ont fourni d'excellents candidats au Prix des Bonnes Pratiques.

Compte tenu du nombre élevé de dossiers, un comité de sélection choisit les meilleurs d'entre eux (les nominés) parmi lesquels le jury choisit les lauréats.

Une autre caractéristique de l'édition 2013 est son lancement tardif lié à la mise en place de l'AFQP et qui a conduit à un calendrier "acrobatique": les dernières évaluations ont eu lieu quelques jours seulement avant la délibération du jury !

#### Une coopération active

Par contre cette édition a été fidèle à l'histoire du prix par le dévouement et l'engagement de tous les acteurs bénévoles ou non qui à mes côtés, ou comme évaluateurs, ont permis la réussite de cette opération. Je tiens à remercier tout particulièrement Marie-Odile Vanneraud et Martial Godard qui ont accepté de relever un défi particulièrement difficile, ainsi que nos interlocuteurs de la DGICIS : Isabelle Daugy, Denis Saussereau et Caroline Mischler et bien sûr tous les évaluateurs, ainsi que les associations régionales PACA et Ile de France qui ont alimenté le prix national avec leurs lauréats régionaux.

Grâce à leurs efforts conjugués, c'est une trentaine de candidats qui ont concouru au Prix des Bonnes Pratiques (PBP) avec une participation relativement équilibrée entre les grandes entreprises, les PME industrielles ou de services et le secteur public et associatif. Beaucoup de bons dossiers avec des notes des évaluateurs assez serrées mais que le comité de sélection puis le jury ont su départager avec au final un palmarès où toutes les catégories de candidats sont représentées.



## Bienvenue au Prix des Étudiants

Pour sa création le Prix des Étudiants a connu un franc succès avec une trentaine de candidats. Ce prix fonctionne de la façon suivante : tous les établissements d'enseignement qui dispensent des formations centrées sur le management de la qualité (et bien sûr QSE) et/ou de la performance peuvent présenter des élèves de niveau licence ou master. Le comité d'organisation choisit les trois meilleurs dossiers (les nominés) et le jury national choisit le lauréat de chacune des deux catégories.

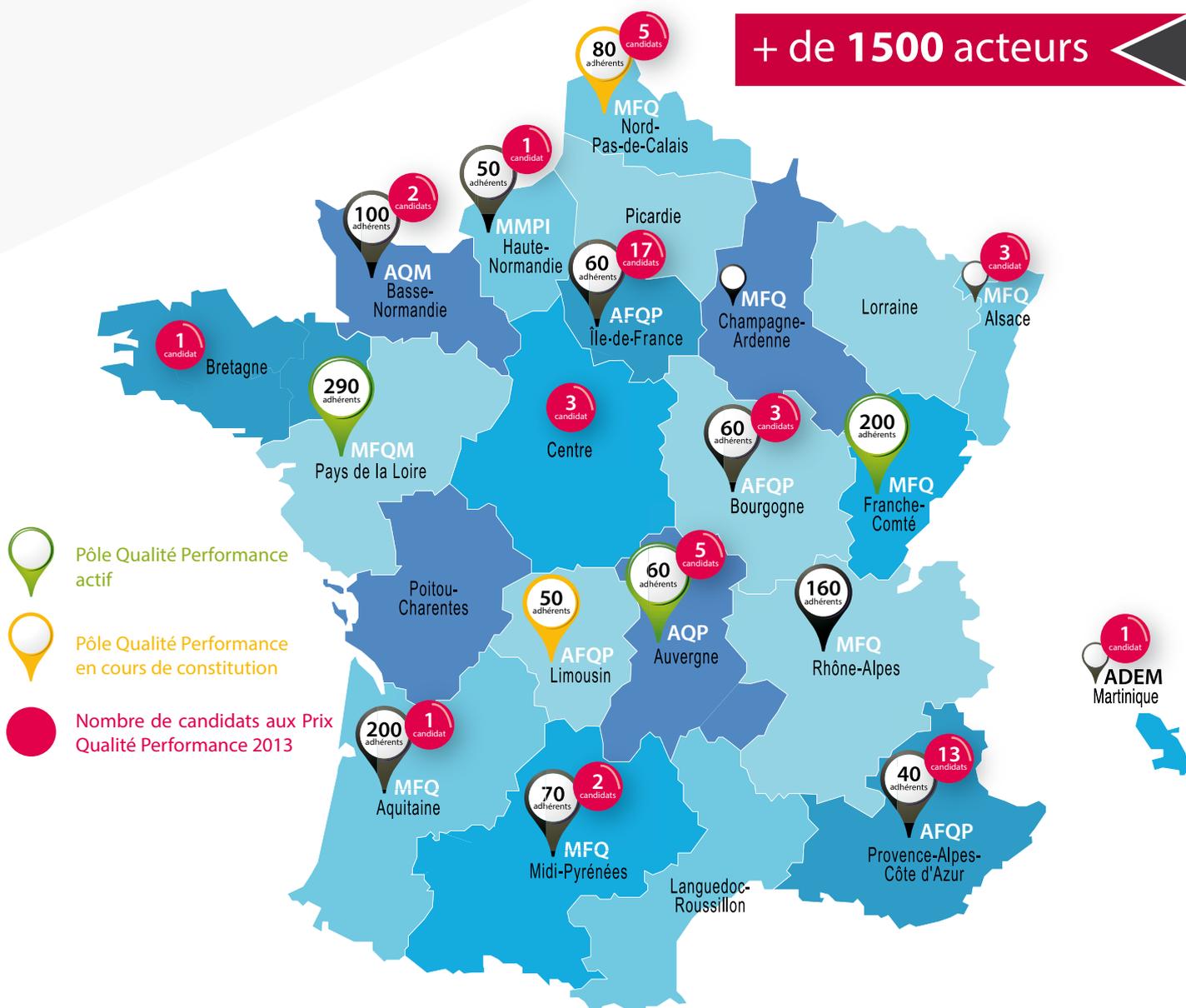
**Cette édition a été fidèle à l'histoire du prix par le dévouement et l'engagement de tous les acteurs bénévoles.**

Poursuivre la lecture page suivante ►►

## QUELQUES CHIFFRES

CARTOGRAPHIE ET TAILLE DES RÉSEAUX RÉGIONAUX QUALITÉ PERFORMANCE MEMBRES DE L'AFQP ET NOMBRE DE CANDIDATS AU PRIX FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE 2013

+ de 1500 acteurs



## Objectif 2014

La catégorie Prix France Qualité Performance (PFQP) n'a pas encore le recrutement suffisant mais les dossiers reçus ont été d'un bon niveau et il faut espérer que les candidats au Prix des Bonnes Pratiques de cette année fourniront à terme assez

proche de bons candidats au PFQP. C'est un des enjeux de la campagne 2014 que d'améliorer le recrutement de cette catégorie.

Comme les années précédentes la cérémonie des prix sera précédée de conférences et cette

## Nous travaillons à la définition d'un processus unique pour toutes les régions de France pour l'édition 2014.

année nous avons eu la chance d'obtenir la participation de Francis Mer et de Louis Dugas. Le premier partagera avec nous sa conviction que la motivation des collaborateurs constitue une réserve de productivité importante que le management doit apprendre à libérer et le second nous parlera des attentes des collaborateurs vis-à-vis des organisations et des managers pour affronter les ruptures économiques, technologiques et sociétales auxquelles ils sont confrontés.

Quand vous lirez ces lignes, l'édition 2013 se terminera et nous célébrerons les lauréats mais sachez que le matin même nous aurons, avec les Présidents de toutes les associations régionales, posé la première pierre de l'édition 2014 en travaillant à la définition d'un processus unique pour toutes les régions (du bulletin d'inscription à la sélection et la formation des évaluateurs en passant par les dossiers de candidatures et les grilles de notation).

Cette édition 2014 c'est vous tous, lecteurs d'Echanges et surtout vous, membres de l'AFQP, qui devez en faire un succès en vous y inscrivant et en « recrutant » des participants dont vous connaissez les démarches, les performances, l'engagement. Ce ne sera sans doute pas pour 2014 mais c'est le Palais Omnisport de Paris Bercy qu'il faut remplir avec les Prix France Qualité Performance !

## bio express

Jean-Jacques Crosnier est directeur de DCNS Universeaty, l'université d'entreprise du groupe DCNS en charge de toutes les activités de formation métiers et management. Il a auparavant été Directeur qualité d'AREVA puis Directeur qualité et progrès de DCNS à partir de 2003 et responsable du management de l'environnement et de la sécurité nucléaire.

# MERCI !

aux 40 évaluateurs et assesseurs EFQM qui ont donné de leur temps et de leur expertise pour l'évaluation des candidatures aux Prix France Qualité Performance, Prix des Bonnes Pratiques et Prix des Étudiants 2013.

Jacques Alexandre  
Antoine Bastin  
Marc Bazinet  
Bernard Bousaada  
Henri Burtin  
Philippe Caille  
Jean-Pierre Caliste  
Gérard Convert  
Daniel Coucke  
Pascal Courcelaud  
Mickael Creche  
Dominique Crochet  
Thierry Cureau  
Isabelle Daugy  
Sophie Diatloff  
Daniel Diguët  
Patrick Fouilleul  
Didier Fraineau  
Frédéric Galley  
Pierre Girault  
Martial Godard  
Pierre Gosset  
Benoit Guitard  
Sophie Hauchecorne  
Laurence Kerleguer  
Daniel Krzyzyck  
Charles Lemoine  
Philippe Leroy  
Yannick Martelet  
Céline Meunier  
Michel Morel  
Alexandra Nae  
Xavier Pain  
Erik Pamis  
Bruno Peloso  
Philippe Rafin  
Denis Sausseureau  
Corinne Strauss  
Fabrice Teyssier  
Claude Tisse

Portraits et témoignages pages suivantes

## Progresssez grâce aux Prix Qualité

### LE PRIX DES ÉTUDIANTS

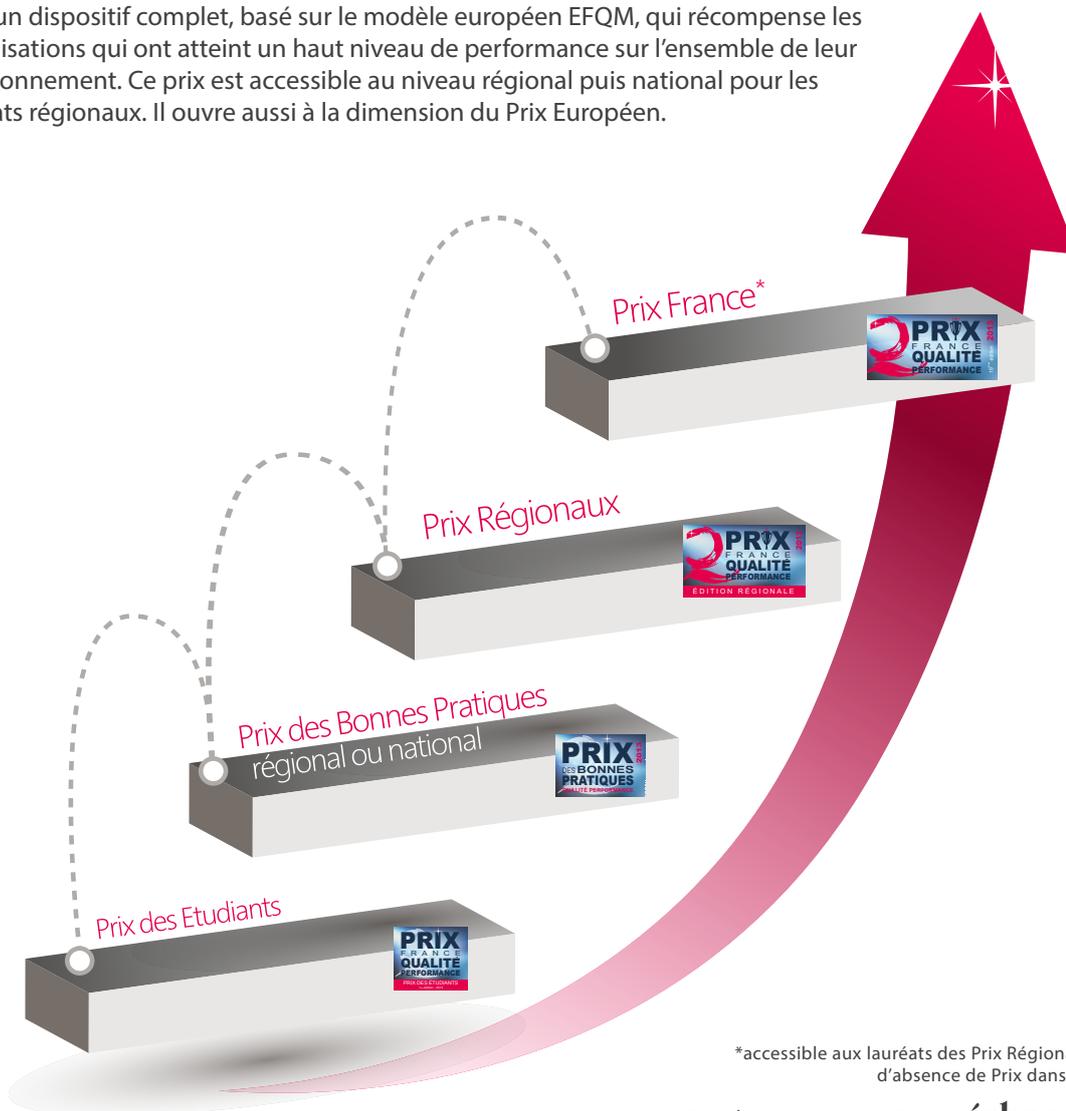
Il vise à rechercher et récompenser les meilleurs travaux, dans le domaine de la Qualité, réalisés par des étudiants dans le cadre de leurs activités, au sein d'organismes. Deux catégories sont ouvertes pour ce prix : Bac+3 (Licence, Licence Pro) et Bac+5 (Master, Ingénieur).

### LE PRIX DES BONNES PRATIQUES

Il concerne des candidats qui ont atteint un haut niveau de performances sur un aspect de leur fonctionnement : la relation clients et/ou fournisseurs, l'excellence opérationnelle (incluant en particulier l'engagement du management, l'utilisation des meilleurs outils pour l'amélioration continue de la Qualité), l'utilisation des NTIC (incluant les réseaux sociaux d'entreprise), la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE, ISO 26000), l'engagement des salariés et le management participatif.

### LE PRIX FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE

C'est un dispositif complet, basé sur le modèle européen EFQM, qui récompense les organisations qui ont atteint un haut niveau de performance sur l'ensemble de leur fonctionnement. Ce prix est accessible au niveau régional puis national pour les lauréats régionaux. Il ouvre aussi à la dimension du Prix Européen.



\*accessible aux lauréats des Prix Régionaux ou en cas d'absence de Prix dans votre région.

## expérience

# Il était une fois... le Prix des Étudiants

Par Michel Cam, membre du bureau de l'AFQP, pilote du Prix des Étudiants

### IL ÉTAIT UNE FOIS...

#### une idée, une rencontre

Le soleil se lève à l'est, le Prix Qualité Performance des Étudiants aussi.

Plus précisément à Noisiel accessible de Paris par le RER, à environ 30 minutes de la gare de Lyon.

Au lycée technique René Cassin, je donne des cours de Sécurité et de Maîtrise des Risques Industriels, ce qui m'a permis de rencontrer Daniel Krzyzyk, Pilote de la formation QSE-DD de l'Espace Qualité du lycée. Celui-ci connaît bien l'AFQP pour y être intervenu au cours des réunions Speed Benchmarking mais aussi pour avoir participé avec ses étudiants à la cérémonie de remise du Prix France Qualité Performance. L'enseignement de la Qualité, au sens large, remonte à Noisiel à une vingtaine d'années.

Un matin de mars, à 8 heures, en prenant un café dans la salle des professeurs, avant le début des cours, nous avons évoqué avec Daniel la possibilité de créer un Prix Qualité Étudiant. Il serait attribué aux étudiants niveau licence et master.

L'idée était séduisante, les étudiants d'aujourd'hui ne seront-ils pas, en effet, les managers de demain ?

Pourquoi alors ne pas s'appuyer sur eux, pour les motiver, en leur permettant de concourir à un Prix qui concerne leurs études ? Pour l'AFQP, ces étudiants seront potentiellement les adhérents de l'association, l'enjeu est donc important.

En avril 2013 le Bureau de l'AFQP, informé du projet se montra convaincu, il ne manquait plus alors qu'à concrétiser l'idée.



### UNE AVENTURE

#### la prise de contact avec les établissements

Daniel m'a donné quelques pistes en me communiquant les coordonnées d'établissements, universités, IUT, qui enseignent en France la Qualité, la Sécurité et l'Environnement. J'ai complété mes recherches via internet puis j'ai pris mon téléphone et j'ai cherché des interlocuteurs. Je me suis souvent cassé les dents, mais je me suis accroché et, têtu comme un breton que je suis, j'ai réussi non sans mal à obtenir des contacts avec les enseignants QSE. Parmi eux, des enseignants de grandes écoles, d'université ou d'écoles spécialisées. Excellents contacts, toujours très positifs, c'était pour moi l'occasion de parler de l'AFQP qu'ils ne connaissaient pas, mais aussi bien sûr de Qualité. Voyageur Représentant Placier (VRP) de la Qualité, les enseignants que j'ai eus au téléphone voyaient dans le Prix des Étudiants une façon d'être reconnus et d'être valorisés, mais aussi une façon de motiver leurs étudiants.

Au total, une quarantaine d'établissements ont été contactés à la fin du mois de juin 2013. Tous ont manifesté leur intention de participer au premier Prix des Étudiants. En juillet et en août, tous les établissements sont en vacances, professeurs et étudiants se sont envolés, pas de contact possible. En septembre, j'ai repris mon bâton de pèlerin des temps modernes : mails et téléphone qui m'ont permis de relancer et re-relancer la machine en hibernation pendant les mois d'été. C'est la période dans les établissements des évaluations des rapports de stage des étudiants. Les étudiants présentent leur rapports devant un jury qui les notent. La sélection des candidats au Prix par les établissements se fait à ce moment. Les établissements proposent aux deux meilleurs étudiants de participer aux Prix de l'AFQP.

En septembre, j'ai repris mon bâton de pèlerin des temps modernes : mails et téléphone qui m'ont permis de relancer et re-relancer la machine en hibernation pendant les mois d'été. C'est la période dans les établissements des évaluations des rapports de stage des étudiants. Les étudiants présentent leur rapports devant un jury qui les notent. La sélection des candidats au Prix par les établissements se fait à ce moment. Les établissements proposent aux deux meilleurs étudiants de participer aux Prix de l'AFQP.

En septembre, j'ai repris mon bâton de pèlerin des temps modernes : mails et téléphone qui m'ont permis de relancer et re-relancer la machine en hibernation pendant les mois d'été. C'est la période dans les établissements des évaluations des rapports de stage des étudiants. Les étudiants présentent leur rapports devant un jury qui les notent. La sélection des candidats au Prix par les établissements se fait à ce moment. Les établissements proposent aux deux meilleurs étudiants de participer aux Prix de l'AFQP.

### UNE NAISSANCE

#### les modalités du Prix des Étudiants

Le 13 juin nous avons eu à Paris, au lycée Marcel Desprez, une réunion de préparation du Prix réunissant des représentants de l'AFQP, des enseignants et des représentants du Ministère du Redressement productif afin de définir les modalités du Prix, à savoir :

- 2 catégories de Prix : licence et master/ingénieurs.
- Chaque établissement candidat sélectionne jusqu'à 2 de ses étudiants par catégorie.
- Les étudiants sélectionnés font parvenir à l'AFQP un dossier comportant 10 pages maximum.
- Une grille d'évaluation est remise à chaque évaluateur afin de le guider dans la notation.

### bio express



Diplômé Économiste du CNAM grâce à un mémoire avant-gardiste ("La qualité, un investissement rentable pour l'entreprise"), Michel Cam intègre en 1983, le groupe Air Liquide. Après quelques années au sein du groupe, il est nommé

Directeur Sécurité Maîtrise des Risques, Qualité et Environnement. Aujourd'hui enseignant à l'Université de Marne la Vallée et à l'Université Paul Cézanne de Marseille, il est membre du Bureau de l'AFQP au sein duquel il pilote le Groupe Communication et le Prix France Qualité Performance des Étudiants dont il est à l'initiative.

- Évaluation de chaque dossier reçu par 3 évaluateurs.
- Création d'un Comité de Sélection qui s'est réuni le 17 octobre au lycée technique Dorian de Paris, sous la présidence de Daniel Gruat, Proviseur, pour sélectionner les 3 meilleurs dossiers par catégorie.
- Le 13 novembre le jury de l'AFQP, qui attribue le Prix Français Qualité Performance et le Prix des Bonnes Pratiques, a sélectionné le lauréat du Prix des Étudiants dans chacune des 2 catégories.

## UN TRÈS BON DÉPART

### 15 établissements - 30 dossiers

Sur les 40 établissements qui en juin souhaitaient proposer des candidats, 15 d'entre nous ont fait parvenir les deux meilleurs dossiers de leurs établissements, ce qui nous a permis de recevoir trente dossiers de nombreuses régions de France : l'Alsace, la Bourgogne, les Pays de la Loire, le Nord Pas de Calais, Midi Pyrénées, l'Île de France.

## UNE IMPLICATION SANS FAILLE

### l'évaluation des dossiers

21 évaluateurs ont été mobilisés pour étudier les dossiers. 7 groupes de 3 évaluateurs ont été constitués, chaque groupe évaluant entre 4 et 5 dossiers. Chaque dossier reçu a donc été évalué 3 fois.

Chaque fois que je recevais un dossier, je l'orientais vers un des 7 groupes. J'étais la gare de triage !

Un dossier témoin a été communiqué aux 21 évaluateurs afin que chacun d'eux puisse se situer dans son groupe et situer le groupe vis-à-vis des 6 autres groupes.

L'évaluation du dossier témoin a permis aux évaluateurs d'échanger afin d'harmoniser les notes.

Nous remercions chaleureusement les évaluateurs pour leur disponibilité et leur professionnalisme, à savoir :

**Mesdames :** Isabelle Daugy, Laurence Kerleguer, Céline Meunier, Corinne Strauss.

**Messieurs :** Marc Bazinet, Bernard Bousaada, Gérard Convert, Henry Burtin, Jean-Pierre Caliste, Daniel Diguët, Patrick Fouilleul, Didier Fraineau, Pierre Girault, Martial Godard, Pierre Gosset, Daniel Krzyzyk, Philippe Leroy, Xavier Pain, Denis Saussereau, Fabrice Teyssier, Claude Tisse.

## UN AVENIR PROMETTEUR rendez-vous en 2014 !

Pour ceux qui aiment les statistiques et parce que la question m'a été posée, j'estime avoir passé environ 160 heures à travailler sur ce Prix. A ce temps il faut ajouter celui passé par tous les évaluateurs et ceci bénévolement au service des étudiants et de la Qualité.

Voilà l'histoire du premier Prix France Qualité Performance des Étudiants, qui s'est levé à l'Est et a rayonné sur plusieurs régions. L'an prochain, il doit rayonner sur toute la France. Il faut encourager, dès maintenant, les établissements qui enseignent le management de la Qualité/Sécurité/Environnement à se mobiliser pour la prochaine édition 2014.

Et pourquoi pas dans l'avenir un Prix Européen des Étudiants ?



## LES NOMINÉS

### Catégorie LICENCE

- > Pauline Vasseur de l'IUT de Mulhouse
- > Gabriel Genebrier du Lycée Technique René Cassin de Noisiel
- > Killian le Rouzo de l'IUT Cergy Pontoise d'Argenteuil

### Catégorie MASTER / INGÉNIEUR

- > Lamia Braci d'Arts et Métiers ParisTech
- > Jérôme Quebaud de l'Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis
- > Amélie Vallenet de l'IEQT de Vichy

Coordonnées et témoignages page suivante ►►



## ► témoignages

### Ils ont incité leurs étudiants à concourir au Prix des étudiants ... retour d'expérience

Retrouvez les coordonnées des établissements des étudiants nominés au Prix des Etudiants. Certains des enseignants Qualité à l'initiative de ces candidatures ont également souhaité partager leurs motivations quant à cette première édition, nous vous livrons leurs témoignages...



#### LYCÉE RENÉ CASSIN - NOISIEL

##### DANIEL KRZYZYK

Responsable de la formation QSE-DD de l'Espace Qualité du lycée René Cassin

Enseignant à l'Université Paris Est Marne la Vallée, responsable de la licence L3 SPI T2D (QSE-DD)

► Lycée René Cassin - Noisiel  
Département Qualité  
1, avenue Pierre Mendès France  
BP 14 Noisiel  
77426 MARNE LA VALLEE CEDEX 2

Tél / fax : 01 60 37 56 57  
qualiticiens.noisiel@ac-creteil.fr

#### AFQP : Pour quelles raisons avez-vous choisi de candidater ?

**Daniel Krzyzyk :** Nous avons souhaité concourir pour plusieurs raisons :

- Afin de valoriser l'excellence de certains étudiants.
- Pour récompenser et faire connaître l'investissement des « maîtres d'apprentissage ». En plus de leurs activités professionnelles, ils ont la charge de la formation professionnelle des étudiants au sein des entreprises. Si le début des missions les oblige à consacrer du temps aux jeunes qui leur sont confiés, très rapidement un rapport gagnant/gagnant s'installe et les relations de respect et de confiance se muent très souvent en réelle complicité et partenariat.
- Pour apporter une communication supplémentaire et une reconnaissance de la « Qualité » des enseignements dispensés dans les écoles et universités.
- Pour faire connaître l'AFQP et ses rôles au monde professionnel.
- Egalement parce que je suis un des initiateurs de ce prix.

#### AFQP : Ce concours est pensé pour que collaborent école / étudiant / entreprise. Qu'avez-vous pensé de cette collaboration ?

**D.K. :** Les étudiants et les entreprises, par le biais de leurs responsables, ont été enchantés et, je crois ne pas me tromper en le disant, fiers d'être déjà reconnus et sélectionnés parmi les autres puisqu'il n'y avait que deux candidats retenus par formation. Les liens ont été renforcés et consolidés. La confiance qui s'était instaurée a été validée et accentuée.

#### AFQP : Le palmarès n'est pas encore dévoilé, diriez-vous que le fait d'avoir concouru est déjà une victoire ? Si oui, pour quelles raisons, qu'en retirez-vous ?

**D.K. :** La victoire c'est que le prix ait eu lieu et qu'il ait rencontré des soutiens forts auprès des responsables de l'AFQP et des réponses de la part des formateurs. Les étudiants retenus ont déjà bien senti une valorisation de leur travail et cela n'a pas été un effort supplémentaire de participer au concours mais une occasion d'aller vers l'excellence. Peut-on parler d'efficacité ?

Une très grande satisfaction (surtout quand un des candidats proposés est nommé pour le trio final).



IFSA  
INSTITUT FRANÇAIS  
DES SCIENCES APPLIQUÉES

## UNIVERSITÉ DE VALENCIENNES ET DU HAINAUT-CAMBRÉSIS

### JEAN-LUC MENET

Maître de conférences, référent  
Développement Durable pour  
l'ENSIAME, Responsable du Master QHSE

- ▶ **ENSIAME**  
Université de Valenciennes et du Hainaut-  
Cambrésis  
Le Mont-Houy  
59313 Valenciennes Cedex 9

Tél : 03 27 51 12 02  
ensiam@univ-valenciennes.fr



**AFQP : Pour quelles raisons avez-vous choisi de candidater ?**

**Jean-Luc Menet :** Pour motiver davantage encore les étudiants ! Et également pour « faire un zoom » sur notre Master.

**AFQP : Ce concours est pensé pour que collaborent école / étudiant / entreprise. Qu'avez-vous pensé de cette collaboration ?**

**J.M. :** Ce type de collaboration est effective depuis plusieurs années mais elle se voit valorisée par ce type de manifestation.

**AFQP : Le palmarès n'est pas encore dévoilé, diriez-vous que le fait d'avoir concouru est déjà une victoire ? Si oui, pour quelles raisons, qu'en retirez-vous ?**

**J.M. :** Oui c'est une victoire. En plus d'apporter de la visibilité au Master et à l'Ecole, ça motive les étudiants/alternants qui savent qu'ils peuvent candidater avec un espoir réel de nomination.

## ARTS ET MÉTIERS PARISTECH

### NICOLAS MARANZANA

Maître de conférences à Arts et Métiers ParisTech  
Laboratoire Conception de Produits Innovation

- ▶ **Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers**  
Laboratoire Conception de Produits et Innovation  
151 boulevard de l'Hôpital  
75013 Paris

Tél : 01 44 24 61 23  
nicolas.maranzana@ensam.eu



**Nicolas Maranzana :** Le fait que Lamia Braci soit nommée est une victoire car cela va permettre de rencontrer des contacts du domaine de la qualité lors de la journée de 28/11.



### IUT DE MULHOUSE

- ▶ 61 rue Albert Camus  
68093 Mulhouse Cedex

Tél. : 03 89 33 74 00  
iutmulhouse@uha.fr



### IUT DE CERGY-PONTOISE

- ▶ Site d'Argenteuil  
Département Qualité, logistique  
industrielle et organisation  
95 / 97 rue Valère Collas  
95100 Argenteuil

Tél. : 01 39 98 34 00 / 06



### IEQT DE VICHY

- ▶ CCI Moulins - Vichy  
5-15, rue Montaret - BP 12538  
03205 VICHY CEDEX 05

Tél. 04 70 30 41 46  
vichy@ieqt.org

## ► témoignages

### Qui sont-ils ?

## Les évaluateurs des Prix Qualité Performance se présentent et témoignent

Découvrez le portrait des évaluateurs qui se sont prêtés au jeu des questions réponses pour se présenter et témoigner de leur implication, bénévoles soulignons-le, dans les éditions 2013 des Prix Qualité Performance : Prix France, Prix Régionaux, Prix des Bonnes Pratiques et Prix des Étudiants.

### JACQUES ALEXANDRE

Assesseur EFQM qualifié 2013, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix Régional Pays de la Loire



Professeur agrégé en management et coordinateur du réseau « CRIA-PARANGONNEURS », de mise en pratique du benchmarking. Évaluateur du Prix Qualité en Pays de la Loire depuis 1998. Assesseur EFQM depuis 2007. Passionné par l'innovation dans les organisations

et le partage des savoirs entre individus, il est co-auteur du « Guide du benchmarking » aux Éditions d'Organisation.

### SYLVIE ANDRIEUX-GUERRI

Évaluatrice Prix Régional PACA

Physicienne en opto-électronique de formation initiale, après une expérience dans ce domaine au sein de THOMSON CSF et de la Société Anonyme des Télécommunications, sur la conception des têtes optiques à laser semi-conducteur et des multiplexeurs optiques, elle s'est dirigée vers l'informatisation des systèmes d'information de gestion des entreprises. Après différentes missions dans des grands comptes (Hispano Suiza, Dassault-Breguet Aviation, Airbus) elle a pris le poste de Directeur Qualité et Clients au sein d'une PME du secteur de la finance qu'elle a accompagné sur sa certification ISO 9001. Elle a suivi la formation auditeur qualité ICA AFNOR en 2004 ainsi que la formation à l'évaluation selon le modèle EFQM 2013. Elle est membre actif du bureau de l'AFQP 06.

### MARC BAZINET

Assesseur EFQM, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix des Étudiants

Expert en management par la qualité depuis près de 20 ans, Marc Bazinet est assesseur EFQM depuis 7 ans. Il a dirigé les évaluations de plusieurs organisations gagnantes du Prix France Qualité Performance. Président de la Commission de Normalisation « Qualité et Management » d'AFNOR Normalisation, Chef de la délégation française à l'ISO TC 176, il conduit les travaux de la prochaine révision de la norme ISO 9001 (version 2015).

Par ailleurs professeur associé à l'université de Paris Est Marne la Vallée, il est responsable pédagogique du Master « Management de la Qualité, de la Sécurité et de l'environnement ». Il y enseigne notamment l'approche globale du management par la qualité totale et le modèle d'excellence EFQM. Co-auteur de l'ouvrage « Excellence managériale et responsabilité sociétale » - Éditions AFNOR (2012), il est actuellement Directeur Système de Management et Contrôle Interne de la Direction Commerce d'EDF.



*"J'ai accepté d'être évaluateur du nouveau Prix des Étudiants à double titre : mettre à profit mon expérience d'évaluateur du Prix France au service de cette initiative de reconnaissance et valorisation du travail des jeunes en entreprises, mais aussi pour dynamiser l'éducation des jeunes sur ces domaines d'activités transverses en tant*

*que responsable pédagogique du Master 2 "Management Qualité, Sécurité, Environnement" de l'Université Paris Est - Marne la Vallée, et de fait contributeur à l'apport de dossiers."*

### ANTOINE BASTIN

Assesseur EFQM qualifié 2013, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix Régional Ile-de-France



Ancien dirigeant dans des entreprises petites et grandes, publiques et privées, cotées et familiales, il s'est engagé dans la promotion des Modèles d'Excellence et de la Responsabilité Sociétale auprès de tous types d'organisations, notamment des petites entreprises et/ou des services publics, pour favoriser leur compétitivité et leur réussite. Il est EFQM Master Assessor depuis 2010.

## BERNARD BOUSAADA

Assesseur EFQM, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix des Etudiants

Ancien dirigeant du Management et de l'Amélioration Continue chez Arcelor Acier Spéciaux, il applique et manage le modèle d'excellence "EFQM" depuis 1993.



*"La raison pour laquelle je me suis engagé dans le modèle EFQM est simple : depuis les années 1980 j'ai été*

*éduqué et formé à la TQM avec pour objectif de changer les comportements, en mettant en place le management participatif avec un regard axé sur la chasse aux pertes, ce qui a permis de mettre en œuvre le progrès continu dans les entreprises, source d'innovation et de compétitivité. C'est pour cela que dès 1993 nous avons adopté le modèle "EFQM" qui reste, encore de nos jours, l'excellence managériale pour les dirigeants d'entreprises performants. Ce qui explique mon engagement pour la promotion du modèle "EFQM" à travers les différents Prix Qualité soutenus et portés par l'AFQP."*

## JEAN-JACQUES BUONO

Assesseur EFQM, évaluateur Prix Régional PACA

Psycho-socio de formation, il a fait sa carrière en tant que consultant dans un cabinet indépendant.

Il s'est naturellement intéressé à la synergie du développement du potentiel humain et du développement des organisations, en réalisant des interventions selon une approche systémique. Il a ainsi conduit de nombreux programmes de formation de cadres au management, d'accompagnement à l'optimisation des entreprises. Il a développé, participé à des actions collectives de formation-action dans les domaines de l'amélioration de la performance des organisations, en partenariat avec des institutionnels (CCI, CM,...), des associations professionnelles (UP, Synerga,...). Il est assesseur EFQM depuis une dizaine d'années.

## HENRI BURTIN

Évaluateur Prix des Etudiants

Administrateur et Secrétaire Général du MFQ Rhône-Alpes.

## PHILIPPE CAILLE

Assesseur EFQM qualifié 2013, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix Régional Pays de la Loire



## JEAN-PIERRE CALISTE

Évaluateur Prix des Etudiants

Enseignant chercheur et Responsable du Mastère Spécialisé "Normalisation, Qualité, Certification et Essais" à l'Université de Technologie de Compiègne (UTC).

## GUY CHADEBEC

Assesseur EFQM, évaluateur Prix Régional PACA

Ingénieur électronicien de formation, il a fait sa carrière chez Texas Instruments en tant que Directeur Technique au Portugal et ensuite Directeur Qualité Totale en France. Dans le cadre de cette dernière mission, il a porté le projet qui a valu à Texas Instruments Europe le Trophée Européen EFQM en 1995. Il est auditeur ICA, Assesseur EFQM 2013. Il a été l'un des acteurs du développement de produits dérivés de l'EFQM pour AFNOR. Il est le Secrétaire Général en titre de l'AFQP PACA.

## GÉRARD CONVERT

Évaluateur Prix des Etudiants

Enseignant depuis 1975, il s'est spécialisé dans la qualité en 1989 en suivant la formation d'une année organisée par l'Education Nationale en partenariat avec plusieurs entreprises (Citroën, SNECMA, etc.). Puis il a été enseignant et coordonnateur de formations en gestion de la qualité puis QSE pendant près de 20 ans (Lycée de Noisiel et Université de Marne la Vallée). Dans cette même période, il a effectué plusieurs missions de formations continues pour la mise en place d'outils et de système qualité dans des entreprises (Air France Industrie, Disney et plusieurs PME et PMI). Il a suivi en 2006/2007 la formation d'évaluateur et a évalué des dossiers. Il est par ailleurs professeur / Chef de Travaux en lycée depuis 2008.



*"Ayant pendant des années organisé, suivi et évalué des projets QSE développés par des étudiants et des apprentis dans leurs entreprises, je trouvais intéressant de les sortir au travers d'un concours pour mettre en évidence la richesse de ces travaux et les valoriser."*

## DANIEL COUCKE

Assesseur EFQM, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix Régional Ile-de-France



Ingénieur HEI, ancien responsable Qualité d'Eternit France, il est membre d'ECTI et réalise des audits pour FLO-CERT (commerce équitable). Il est également évaluateur EFQM et membre du Bureau du Club Francilien Progrès & Performance, réseau régional de l'AFQP.

## PASCAL COURCELAUD

Assesseur EFQM qualifié 2013, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix Régional Ile-de-France

## MICKAËL CRECHE

Assesseur EFQM, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix Régional Ile-de-France

Titulaire d'un DESS Assurance Qualité, il est Responsable Total Quality Management à Ricoh France, il est Responsable des opérations environnement et développement durable de l'entreprise après y avoir été chargé de Qualité.

## DOMINIQUE CROCHET

Assesseur EFQM, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix Régional Ile-de-France

Electronicien et automaticien, diplômé d'état de 3ème cycle en management d'entreprises IEDE, il comptabilise 30 années d'expérience professionnelle comme formateur et consultant dans les domaines où la technique tient une place prépondérante



*"L'exercice d'évaluation avec le référentiel EFQM est pour moi chaque fois, un immense plaisir de découvrir des entreprises qui déroulent du PDCA dans tous les strates, qui innovent au quotidien sur mille sujets et qui en plus rendent le personnel heureux en tirant tout le monde*

*vers la réalisation de soi. La recherche du Bonheur Intérieur Brut... en plus du PIB!"*

## THIERRY CUREAU

Assesseur EFQM qualifié 2013, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix Régional Pays de la Loire

Délégué Régional AFNOR pour les Pays de la Loire, Antilles Guyane en charge de représenter toutes les activités du Groupe AFNOR (Normalisation – Editions – Formation – Certification), il est aussi auditeur ICA Qualité et évaluateur ICA RSE. Il réalise pour le compte d'AFNOR Certification des missions d'audits de certification ou d'évaluation RSE. Il réalise également depuis plus de 10 ans des évaluations sur le référentiel EFQM.



*"Ces participations sont pour moi des moments privilégiés d'échanges sur les meilleures pratiques en matière de management, de rencontres avec des équipes de managers innovantes et de sensibilisation et de pédagogie à l'utilisation de ce référentiel qui depuis 1992 a fait toutes ses preuves."*

## ISABELE DAUGY

Évaluatrice Prix des Etudiants

Chargée de mission qualité au bureau de la propriété industrielle et de la qualité à la DGCIS - Service de la compétitivité et du développement des PME - Sous Direction de la Qualité, de la Normalisation, de la Métrologie et de la Propriété Industrielle (SQUALPI).

## SOPHIE DIATLOFF

Assesseur EFQM, évaluatrice Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix Régional Ile-de-France

Directeur du contrôle de gestion à Pôle emploi Ile de France depuis le mois de juin, elle est en charge du budget et des tableaux des bord de la région. Elle travaille sur les interfaces entre les opérationnels et les managers, l'analyse de la performance, le calcul des coûts, la promotion du tableau de bord comme outil essentiel de la mise en œuvre de la stratégie et du pilotage par les résultats.



*"Je suis assesseur EFQM car dans mes précédentes fonction je me suis occupée de qualité et de démarches d'amélioration pendant 10 ans. J'ai conservé cette activité et le regard EFQM que j'utilise au quotidien. Je garde ainsi un œil sur l'extérieur*

*et j'échange avec les autres entreprises au travers des évaluations et lors de nos rencontres dans les clubs de benchmark."*

## DANIEL DIGUET

Assesseur EFQM, évaluateur Prix des Etudiants

De formation d'ingénieur (électronicien), titulaire d'un doctorat en physique du Solide, il a effectué la majorité de sa carrière chez Philips Semi-conductors.

Après une dizaine d'années passée dans la recherche et développement (LED, Cristaux Liquides, cellules solaires), il s'est orienté vers le management opérationnel de production (circuits intégrés) avant de finir sa carrière dans les services support (Informatique, communication, QSE). Il a cessé son activité professionnelle fin 2005 tout en continuant à s'investir dans le monde associatif socio-économique, en participant au sein de l'association Qualité Management de Basse Normandie (AQM), réseau régional de l'AFQP.



*"Bien que peu expérimenté en matière d'évaluation selon les référentiels qualité (Iso, EFQM...), j'ai accepté pour deux raisons. La première est que l'AQM possède également un concours de bonnes pratiques où elle récompense plusieurs entreprises*

*chaque année. Ensuite, ce projet de reconnaissance des démarches "management et qualité" dans le monde étudiant m'a paru particulièrement innovant afin de sensibiliser le plus en amont possible les futurs dirigeants à ces processus au service de la compétitivité de la France."*

## PIERRE-CLAUDE DRAPIER

Assesseur EFQM, évaluateur Prix Régional PACA

Ingénieur métallurgiste de formation, il fait sa carrière chez APAVE comme Consultant Manager en système de Management Intégré (QSE) et spécialiste RSE (évaluateur Plato-Paca). Il a accompagné de très nombreuses entreprises de tout secteur d'activités et de toute taille dans la réalisation de leurs projets d'amélioration et/ou de certification. Il est auditeur ICA, Assesseur EFQM 2013, Conseiller Sécurité Transport Marchandises Dangereuses. Il participe activement au développement de l'AFQP PACA et la représente sur le 13.

## PATRICK FOUILLEUL

Assesseur EFQM, évaluateur Prix des Etudiants

Ingénieur INSA Lyon, il a travaillé 18 ans dans l'industrie (CNRS – Groupe ITT – Renix – Thomson Semi-conducteur) et s'est vu attribué le Prix Industrie & Qualité avec l'entreprise Renix en 1984. Il a également exercé pendant 20 ans en Conseil en Management (QEM) et est par ailleurs Délégué Départemental de l'AFQP Alpes de Haute Provence.



*"Étant déjà assesseur EFQM pour les Prix Bonnes Pratiques en PACA, j'ai tout de suite accepté de participer aux évaluations du Prix Etudiant car j'interviens également*

*dans divers cursus universitaires. Ce Prix permet de valoriser les filières universitaires QSHE et de promouvoir les démarches d'Excellence auprès des étudiants qui découvrent l'entreprise à travers l'alternance, l'apprentissage ou les stages."*

## DIDIER FRAINEAU

Assesseur EFQM, évaluateur Prix des Etudiants et Prix Régional Rhône-Alpes

Formateur Consultant depuis 2005, il a un parcours dans le management opérationnel et de projets dans le domaine du transport maritime, aérien, routier, dans le management de la qualité en France et au Danemark dans le secteur du transport et stockage de l'agroalimentaire.

*"Ma participation au Prix Qualité Etudiants s'inscrit dans une démarche de progrès permanent et couvre de cette manière l'ensemble des étapes franchies depuis le pallier universitaire jusqu'à l'entrée dans la mise en pratique professionnelle. 4 acteurs majeurs sont concernés : l'étudiant, l'organisme universitaire, l'entreprise et l'organisme délivrant le Prix. C'est bien sûr la valorisation des intervenants qui constitue une chaîne durable d'amélioration continue : acquisition de connaissances, mises en pratique, validation opérationnelle des acquis, étalonnage des compétences par le biais d'une reconnaissance (Prix Qualité Etudiant puis Entreprise).*

*Évaluateur du Prix Qualité depuis 10 ans avec Jean-Claude Métrailler, assesseur EFQM v2013, je me dois de promouvoir cette continuité. Malheureusement, des problèmes de santé m'ont empêché de mener jusqu'au bout ce premier Prix mais à ce jour rétabli, je compte bien m'inscrire dans cette dynamique."*

## FRÉDÉRIC GALLEYN

Assesseur EFQM qualifié 2013, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques

Responsable projets Organisation à Allianz France.



*"La qualité est un formidable moteur au service des entreprises, relai de leur stratégie dans le cadre d'une approche globale qui prend en compte leur environnement, leur culture, la place de leur encadrement, l'autonomie de leur personnel, le fonctionnement de leur dirigeant et sa capacité à instaurer une dynamique de progrès. Face à cette conviction, être assesseur EFQM dans le cadre du Prix France Qualité Performance, c'est valoriser de superbes fleurons et encourager de belles pousses."*

## PIERRE GIRAULT

Évaluateur Prix des Etudiants

Directeur Développement Qualité et Coordination QSE d'Air France, il est également Président du Club Utilisateurs ARIS et Membre du Conseil d'Administration et du Bureau Exécutif de l'AFQP.



*"Je me suis engagé - avec plaisir - dans le processus d'évaluation des dossiers présentés par des étudiants, pour trois raisons essentielles :*

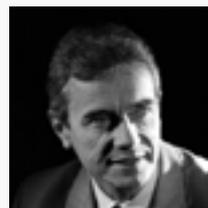
*- cela permet de concrétiser un autre lien établissements d'enseignement-entreprises, et de témoigner une reconnaissance vis-à-vis de jeunes impliqués ;*

*- le devenir de la Qualité/des démarches de progrès passe par le renouvellement tant des générations d'acteurs que des approches-méthodes,"regards" ;*

*- on voit au travers de la lecture des synthèses de projets à quel point la compréhension des enjeux peut être précoce, la prise d'initiatives pertinente, innovante."*

## MARTIAL GODARD

Évaluateur Prix des Etudiants



N o m m é directeur de l'AFQP en juillet 2013, il est également Vice-Président et Trésorier du Club Francilien

Progrès & Performance, réseau régional de l'AFQP. Il a auparavant travaillé pendant plus de 30 ans dans l'industrie en tant que Directeur Qualité et directeur Commercial.

## PIERRE GOSSET

Évaluateur Prix des Etudiants



Ancien dirigeant d'une entreprise de sous-traitance électronique dans le secteur automobile (entreprise qui fut lauréate du Prix Régional pour Qualité en Picardie), il a aussi présidé la Fédération des Mouvements Français pour la Qualité (FAR/MFQ) de 2003 à 2009. Il est aujourd'hui membre de l'AFQP.

*"Le management par la Qualité est un excellent outil pour améliorer la performance des entreprises. J'en ai eu une preuve forte quand l'entreprise que j'avais l'honneur de diriger a été lauréate du Prix Qualité. C'est le binôme dirigeant / responsable qualité, qui en est le pilote. Mes responsabilités vécues en milieu professionnel et associatif, me poussent à recommander que les étudiants en écoles de commerce, d'ingénieurs, en universités reçoivent un cycle spécifique sur le management type "Ingénierie de la Qualité". Le Concours au Prix Qualité Étudiants est un projet, dans le cadre des Masters et Licences, à conduire avec les responsables pédagogiques et de stage. Sollicité pour en être évaluateur, j'ai accepté et en sort enrichi de part la qualité des dossiers que nous avons eu en 2013 à évaluer. Bravo aux étudiants candidats et à l'année prochaine !"*

## BENOÎT GUITARD

Assesseur EFQM qualifié 2013, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix Régional Ile-de-France



Business Excellence Manager et Responsable Méthodes chez Philips Lighting à Villeneuve St Georges. Titulaire d'un diplôme d'ingénieur en Génie Industriel (INP Grenoble), il évolue au sein du secteur de la logistique depuis une dizaine d'années. Il est pilote de la démarche EFQM sur le site de Villeneuve St Georges après avoir passé quelques années à travailler aux Pays Bas en tant que Responsable Processus Logistiques européen.

Assesseur EFQM depuis 2012, il réalise ses premières évaluations pour le Prix des Bonnes Pratiques.

## SOPHIE HAUCHECORNE

Assesseur EFQM qualifié 2013, évaluatrice Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix Régional Ile-de-France



Après un DESS Logistique des Echanges Internationaux et un Mastère QSE au CESI de Mont Saint-Aignan, elle prend ses fonctions de Responsable Qualité au sein de l'entreprise Gemalto, poste qu'elle occupe depuis 2008. Gemalto a été lauréat du Prix France Qualité Performance en 2006.

## LAURENCE KERLEGUER

Évaluatrice Prix des Etudiants



Responsable pilotage, processus et progrès à la Direction de Qualité du Groupe La Poste. Après 10 ans de cabinet informatique en tant que chef de projet, elle a intégré le Groupe La Poste pour mettre en place le nouveau système de pilotage RH. Puis, ses missions au sein du groupe se sont orientées vers la performance, soit par des démarches qualité ou économiques ou numériques.

*"Dans l'entreprise depuis plus de 20 ans, il est important de passer un peu de temps à connaître les sujets abordés dans les universités et également la manière dont ils sont abordés. C'est une occasion de remettre en perspective ce que l'on fait et pourquoi pas prendre des bonnes pratiques !! De plus, les sujets sont abordés académiquement et permet d'avoir un spectre large. A la fois, le regard de néophyte remet en cause des thèmes que l'on a maintes fois traités soit avec beaucoup de créativité soit parfois de manière classique. L'échange avec d'autres professionnels est également extrêmement riche car on compare nos pratiques sur les thèmes proposés."*

## DANIEL KRZYZYK

Évaluateur Prix des Etudiants

Enseignant en Microtechniques, il a intégré progressivement l'équipe de l'espace Qualité du Lycée de Noisiel. A partir de 2007, il pilote la Licence Pro QSE. Depuis 2003, il est enseignant à l'Université de Paris Est Marne la Vallée pour les enseignements QSE DD et responsable de la Licence 3 SPI T2D (QSE-DD).



*"J'ai accepté d'être évaluateur du 1er Prix Qualité Etudiant parce que j'en suis l'un des deux initiateurs avec"*

*Michel CAM. J'ai proposé le barème et il me paraît tout à fait naturel de faire partie des évaluateurs et d'apporter à cette première version du Prix Qualité Etudiant, mon expérience professionnelle."*

## CHARLES LEMOINE

Assesseur EFQM, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix Régional Ile-de-France

Administrateur et Responsable Qualité Réglementation chez Eurocopter.

## PHILIPPE LEROY

Évaluateur Prix des Etudiants et Prix Régional Ile-de-France

Ingénieur au Ministère de la Défense, il a occupé différents postes de responsabilité technique et de management, en particulier celui de responsable du management de la qualité à la Direction générale de l'armement. Il exerce désormais des activités bénévoles, associatives, dans les domaines de la défense et de la qualité.



*"Mon parcours professionnel m'a montré tout l'intérêt de démarches de progrès bien conduites, mais aussi"*

*la difficulté à faire comprendre et faire adhérer les différents acteurs. La sensibilisation, la formation sont encore à développer dans une France insuffisamment engagée dans le management de la qualité et le pilotage de la performance. Ayant participé à différents jurys professionnels, c'est bien volontiers que je participe à ce prix susceptible d'encourager les initiatives étudiantes en la matière."*

## YANNICK MARTELET

Assesseur EFQM qualifié 2013, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix Régional Ile-de-France

Responsable du Système de Management intégré d'une Ligne de Produits du Groupe Asltom, pour ses activités nucléaires, il réalise par ailleurs des audits ISO 9001 pour le compte d'organismes certificateurs, en étant positionné sur des missions à haute valeur ajoutée.



*"Le modèle EFQM me permet de faire grandir une entreprise et ses dirigeants vers un Management Durable. C'est à chaque*

*fois cette rencontre qui m'enthousiasme et que je n'hésite pas à exercer aussi bénévolement."*

## CÉLINE MEUNIER

Évaluatrice Prix des Etudiants

Après des études d'ingénieur en agro-alimentaire, elle a travaillé dans deux sociétés de services (dans la restauration et le nettoyage industriel) avant d'intégrer en 2003, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Seine-et-Marne qui sensibilise, forme et accompagne les entreprises dans leurs démarches Qualité-Sécurité-Environnement et Développement Durable.



*"Accueillant régulièrement des étudiants en stage, il m'est apparu intéressant de faire partie du jury du Prix*

*Etudiants qui valorise les premières expériences professionnelles de jeunes qui deviendront les managers Qualité-Sécurité-Environnement et Développement Durable de demain."*

## MICHEL MOREL DE ALMA

Assesseur EFQM qualifié 2013, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix Régional Pays de la Loire

Directeur Qualité de Cezus, Groupe Areva.



*"J'ai pris connaissance du modèle EFQM dans mon entreprise au début des années 90 : j'ai testé son efficacité comme outil d'auto évaluation pour engager un processus d'amélioration continue. Ce modèle en particulier m'a clairement fait comprendre qu'il n'y avait pas de management par la qualité sans qualité du management. Depuis dix ans je suis assesseur au niveau du Prix Européen de l'Excellence, du PFQP et du PFQM des Pays de la Loire. Grâce à l'utilisation du modèle EFQM, apporter à l'issue du processus d'évaluation, une valeur ajoutée aux candidats aux Prix est mon premier souhait."*

## DIDIER NADAU

Évaluateur Prix Régional PACA



Cadre Supérieur au sein du Groupe LA POSTE, Métier du Courrier, il a fait sa carrière comme DRH de la Région Corse, Manager opérationnel dans le VAR et Directeur Qualité, Sécurité et Environnement sur le territoire de Côte d'Azur (Var et Alpes Maritimes). Il a participé au déploiement de la démarche EFQM dans les entités de son territoire (5000 agents) qui vient d'être labellisée niveau R4E 5 étoiles par l'AFNOR. Il engage actuellement un diagnostic ISO 26000 sur ce même territoire. Il est formé à l'évaluation EFQM 2013 et ISO 9001, certifié auditeur IRCA. Il est Président de l'AFQP PACA depuis 2010 et membre du Conseil d'Administration de l'AFQP au niveau national depuis 2012.



## ALEXANDRA NAE

Assesseur EFQM qualifié 2013, évaluatrice Prix France et Prix des Bonnes Pratiques

Responsable Qualité à Bosch Site de Rodez, entreprise lauréate du Prix France Qualité Performance en 2012.

## ERIK PAMIS

Assesseur EFQM, évaluateur Prix France et Prix des Bonnes Pratiques

Ingénieur Arts et Métiers, il est Responsable démarches processus de Turbomeca. Il est évaluateur EFQM depuis 2005, et pour le PFQP depuis 2007.



*"Ma motivation était à l'origine d'utiliser le modèle EFQM pour concevoir et mettre en place un modèle d'excellence des processus, afin d'en évaluer la maturité au sein de TURBOMECA (Groupe SAFRAN). La richesse des meilleures pratiques rencontrées au cours des évaluations, ainsi que les échanges fructueux lors des clubs de benchmark EFQM sont depuis une des sources du progrès de mon entreprise."*

## BRUNO PELOSO

Assesseur EFQM, évaluateur Prix France et Prix des Bonnes Pratiques



Il travaille chez SANDEN MANUFACTURING EUROPE dans une entreprise japonaise (800 personnes) implantée en Bretagne près de Rennes où sont développés et produits des compresseurs de climatisation pour automobile et des pompes à chaleur pour bâtiments. Après des expériences en tant que Directeur Qualité et Directeur de Production, il est maintenant Responsable Améliorations & Systèmes Intégrés.

*"Les principes de l'EFQM me sont très utiles dans le cadre de mon activité et me permettent de donner de nouvelles perspectives et du sens à l'ensemble de nos démarches. En plus des évaluations pour le Prix France je réalise aussi des évaluations pour le Prix Européen. Cette activité me permet de m'enrichir, aussi bien par le contact avec les entreprises candidates qu'avec les autres évaluateurs."*

## XAVIER PAIN

Évaluateur Prix des Etudiants

Depuis une trentaine d'années au sein de la même activité (développement et fabrication de missiles et de systèmes d'armes) mais dans des sociétés dont les noms ont changé suite à des consolidations européennes : Matra, MBD, MBDA (Société européenne de 10 000 employés implantée dans 5 pays européens), ayant occupé des postes de responsabilité en production et en laboratoire, il est actuellement en charge des méthodes qualité au sein de la Direction qualité de MBDA. Il est par ailleurs président de la commission qualité du GIFAS (Groupement des Industries Françaises Aéronautiques et Spatiales).

*"J'ai accepté d'être évaluateur du Prix des Étudiants pour rendre service à des jeunes qui présentent un intérêt pour la qualité."*

## PHILIPPE RAFIN

Assesseur EFQM, évaluateur Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix Régional Pays de la Loire

Chargé d'Affaires - Pôle Conseil Relation Partenariat à EDF - DRH France.



*"Partir pour une évaluation est toujours le début d'une aventure, puis c'est une succession de découvertes de la richesse humaine. Les entreprises regorgent de ressources qui se cherchent pour donner le meilleur. Après un parcours d'ingénieur, manager, puis consultant et coach, c'est pour moi un grand plaisir que d'être utile à la construction de ce qui fait vivre notre société."*

## THIERRY RAJNAK

Assesseur EFQM, évaluateur Prix Régional PACA

Ingénieur automaticien de formation, il a débuté sa carrière professionnelle chez GE Médical, puis chez Alstom avant d'intégrer le LERM où il est actuellement responsable du système de management QHSE et ce depuis 2002. Durant cette période, le LERM a été lauréat du Prix Régional de la Qualité en 2004 et a obtenu une mention au Prix France en 2006. Il est évaluateur EFQM et réalise des audits croisés, notamment dans le cadre de l'accréditation COFRAC. Il participe activement au développement de l'AFQP PACA via sa contribution à la création d'outils pédagogiques (EFQM, ISO 26000).

## DENIS SAUSSEREAU

Évaluateur Prix des Etudiants

Il a démarré sa carrière professionnelle dans les secteurs de la machine-outil et de l'automobile à des postes liés à l'optimisation des flux de production et de responsable qualité d'un atelier de production. Il s'est ensuite orienté vers la fonction publique au sein d'une DIRECCTE (représentation régionale du ministère de l'Industrie) puis en tant qu'inspecteur au sein de l'Autorité de sûreté nucléaire. Enfin, courant 2013 il a rejoint le Ministère du redressement productif où il occupe le poste d'Adjoint au Chef du Bureau de la Propriété industrielle et de la Qualité.



*"J'ai accepté de rejoindre l'équipe des évaluateurs du prix étudiant afin de contribuer au bon déroulement de sa première édition. En effet, la création de ce prix me paraît primordiale puisqu'il permet de compléter la logique de développement vers l'excellence du Prix France Qualité Performance en offrant un tremplin aux futurs représentants de la qualité dans nos entreprises. Enfin, l'examen des différents dossiers présentés est l'occasion pour moi de découvrir des approches variées et parfois innovantes de mise en oeuvre de démarches qualité."*



## CORINNE STRAUSS

Évaluatrice Prix des Etudiants

Ingénieur Ecole Centrale de Lille, elle est consultante en Management Qualité Environnement Sécurité RSE et Développement Durable depuis 2008, après avoir évolué au sein d'EDF Gaz de France Distribution pendant près de 15 ans. Agréée AFNOR Diag RSE 360°, elle est également auditrice IRCA. En plus de ses activités de consultante, elle est enseignante à l'ESIREM, école d'ingénieurs de l'Université de Bourgogne (Enseignement du Management QSE/RSE), et Secrétaire Générale de l'AFQP Bourgogne.

*"Ma motivation pour contribuer aux évaluations du Prix Etudiant est double. Je suis persuadée que les valeurs du Management QSE/RSE doivent s'intégrer dès la formation initiale : les jeunes en ont besoin, pour se sentir à l'aise dans leur recherche d'emploi ou pour entreprendre. Dans mon école, à l'ESIREM, je suis heureuse d'avoir suscité quelques vocations... Ensuite, le Prix, et toute l'organisation qui gravite autour du Prix, est une nouvelle opportunité pour "relier les mondes" de l'Entreprise et de l'Enseignement supérieur. A mon échelle, c'est également ce qui guide mes activités au quotidien."*



## FABRICE TEYSSIER

Évaluateur Prix des Etudiants

Responsable production puis enseignant depuis 1992, il est actuellement professeur de construction mécanique à l'IUT de Mulhouse après 20 ans en Lycée Technologique. Depuis 10 ans, coordonnateur puis responsable de la Licence Professionnelle Management de la Qualité.

*"J'avais envie de participer à cette "nouveau" qui vise à valoriser le travail des étudiants lors de leur stage en sortant du cadre de l'évaluation diplômante."*

## CLAUDE TISSE

Évaluateur Prix des Etudiants

## Les lauréats du PFQP depuis 1993

Créé en 1992, la première cérémonie de remise des trophées du Prix France Qualité Performance a eu lieu en 1993. Depuis, de nombreuses éditions se sont succédées.

En complément de ces palmarès, retrouvez de nombreux témoignages de lauréats dans les différents numéros de la revue Echanges disponibles sur [www.qualiteperformance.org](http://www.qualiteperformance.org).

### 2012

#### CATÉGORIE PLUS DE 500 PERSONNES

PRIX : Bosch site de Rodez (Midi-Pyrénées)

#### CATÉGORIE MOINS DE 500 PERSONNES

PRIX : Charles et Alice (Rhône-Alpes)  
MENTION : Lagrost Aliments (Bourgogne)

### PALMARÈS DU PRIX DES BONNES PRATIQUES\* 2012

#### > BONNE PRATIQUE « PROCESSUS, PRODUITS ET SERVICES »

Atelier Industriel de l'Aéronautique de Cuers-Pierrefeu pour sa démarche Lean Management.

#### > BONNE PRATIQUE « LEADERSHIP »

Guilbert Express pour qui la responsabilisation des équipes passe aussi par la motivation.

#### > BONNE PRATIQUE « PROCESSUS, PRODUITS ET SERVICES »

Centre d'encaissement de Créteil pour ses enquêtes annuelles de satisfaction auprès des comptables de la DGFIP (Direction générale des finances publiques).

\*Baptisé «Visas Qualité Performance» lors de sa création en 2012, ce prix s'appelle désormais «Prix des Bonnes Pratiques Qualité performance».

### 2011

#### CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS & FILIALES DE PLUS DE 500 PERSONNES

PRIX : EDF DCPPEst – site de Nancy (Lorraine)

#### CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS & FILIALES DE MOINS DE 500 PERSONNES

PRIX : SCLE SFE (Midi-Pyrénées)  
PRIX SPÉCIAL DU JURY : PROMUT (Bourgogne)

#### CATÉGORIE ENTREPRISES INDUSTRIELLES ET COMMERCIALES

MENTION : CQS (Provence Côte d'Azur)

#### CATÉGORIE ADMINISTRATIONS ET SERVICES PUBLICS

PRIX : SDEA (Alsace)

#### CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

MENTION : SOUCHET (Alsace)

### 2010/09

#### CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS & FILIALES

PRIX : EUROSIT (Bourgogne)  
MENTION : CERF (Auvergne)

#### CATÉGORIE ENTREPRISES INDUSTRIELLES ET COMMERCIALES

PRIX : GROSDOIT (Haute-Normandie)  
MENTION : POLYTECHS (Haute-Normandie)

#### CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT

MENTION : STIC Université d'Angers (Pays de la Loire)

#### CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

MENTION : maison de retraite SAINT JOSEPH (Franche-Comté)

### 2008

#### CATÉGORIE GRANDES ENTREPRISES

PRIX : BOSCH (Rhône-Alpes)  
MENTION : EDF Centrale Golfech (Midi-Pyrénées)  
MENTION : T.N.T France (Bourgogne)

#### CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS & FILIALES

PRIX : CROUZET (Rhône-Alpes)  
MENTION : ARMOR (Pays de Loire)

#### CATÉGORIE PME/PMI

MENTION : SIREIX (Aquitaine)

#### CATÉGORIE ADMINISTRATIONS ET SERVICES PUBLICS :

PRIX : SDIS 79 (Poitou-Charentes)

### 2007

#### CATÉGORIE PME/PMI

PRIX : Laboratoire CHAMARD & FOUGEROUZE (Rhône-Alpes)

#### CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS & FILIALES

PRIX : EDF / Direction Commerciale Entreprises et Collectivités Locales EST (Lorraine)

#### CATÉGORIE ADMINISTRATIONS ET SERVICES PUBLICS :

PRIX : ESAT MUTUALISTE Le Mirande (Bourgogne)

#### MENTIONS

ALBAX PACA (Provence-Alpes-Côte-d'Azur)  
DANFOSS (Rhône-Alpes)

## 2006

### CATÉGORIE PME/PMI

PRIX : Villages Club du Soleil (Provence-Alpes-Côte-d'Azur)  
 MENTION : LERM (Provence-Alpes-Côte-d'Azur)

### CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS & FILIALES

PRIX : GEMALTO (ex AXALTO – Haute-Normandie)  
 MENTION : WILO INTEC (Centre)

## 2005

### CATÉGORIE PME/PMI

PRIX : Aliments LAGROST (Bourgogne)  
 MENTION : SVD (Rhône Alpes)

### CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS & FILIALES

PRIX : WEYERHAEUSER MEDILAND SAS (Aquitaine)  
 MENTION : WILO INTEC (Centre)  
 MENTION : GMC GESTION (Ile de France)

### CATÉGORIE ADMINISTRATIONS ET SERVICES PUBLICS :

PRIX : AGENCE DE L'EAU Artois Picardie (Nord-Pas-de-Calais)

## 2004

### CATÉGORIE PME/PMI

PRIX : ACIES (Rhône Alpes)  
 MENTION : Aliments LAGROST (Bourgogne)

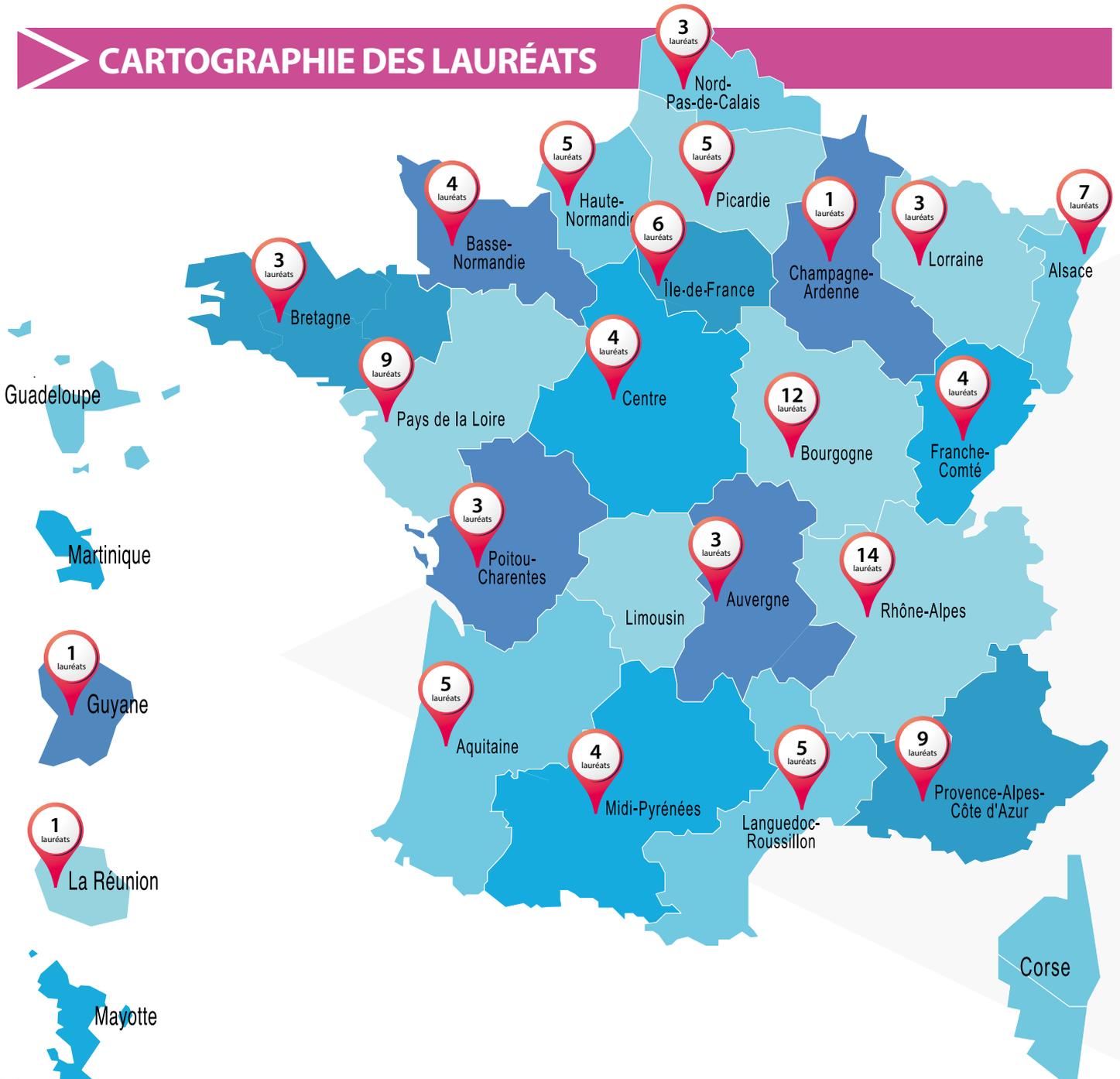
### CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS & FILIALES

PRIX : VALRHONA (Rhône Alpes)  
 MENTION : ROCKWELL-COLLINS (Midi-Pyrénées)

### CATÉGORIE ADMINISTRATIONS ET SERVICES PUBLICS :

PRIX : Hôpital LE VALMONT (Rhône Alpes)

## CARTOGRAPHIE DES LAURÉATS



# 2003

## CATÉGORIE PME/PMI

PRIX : SIKIG (Aquitaine)  
MENTION : CLINITEX (Nord-Pas-de-Calais)  
MENTION SPÉCIALE : SPC (Basse-Norm.)

## CATÉGORIE ÉTABLISSEMENTS & FILIALES

MENTION : SANDEN (Bretagne)

---

# 2002

## CATÉGORIE PME/PMI

PRIX : IN VIVO (Ile de France)

## CATÉGORIE ÉTAB. & FILIALES

PRIX : STIE (Haute-Normandie)  
MENTION : LU (Picardie)  
MENTION : INITIAL BTP (Pays de la Loire)

---

# 2001

## CATÉGORIE PME/PMI

PRIX : DÉLIFRUIT SA (Rhône Alpes)  
MENTION : IN VIVO (Ile de France)  
MENTION : AUGIER SA (Provence-Alpes Côte d'Azur)

## CATÉGORIE ÉTAB. & FILIALES

PRIX : STEELCASE (Alsace)  
PRIX : MELOX (Languedoc-Roussillon)  
MENTION : LES FROMAGERIES OCCITANES (Auvergne)

## CATÉGORIE ADMINISTRATIONS ET SERVICES PUBLICS :

MENTION : RATP Service Maintenance de Sucy-en-Brie (Ile-de-France)

---

# 2000

## CATÉGORIE PME/PMI

PRIX : TRESSOL SA (Languedoc-Roussillon)  
MENTION : DURISOTI (Nord-Pas de Calais)  
MENTION : France Greffe de Moelle (Ile de France)

## CATÉGORIE ÉTAB. & FILIALES

PRIX : SPIE TRINDEL (Bourgogne)  
MENTION : Schneider Electric (Bourgogne)  
MENTION : REYNOLDS ALUMINIUM (Alsace)  
MENTION : MERITOR (Basse-Normandie)

## CATÉGORIE ADMINISTRATIONS ET SERVICES PUBLICS :

PRIX : Habitat 25 (Franche-Comté)  
MENTION : La Poste (Bourgogne)

---

# 1999

## CATÉGORIE PME/PMI

PRIX : SOFAXIS (Centre)  
MENTION : APRIL (Rhône-Alpes)  
MENTION : EMT 74 (Rhône-Alpes)  
MENTION SPÉCIALE : SCA Vignerons de Beaumes de Venise (Provence Alpes Cote d'Azur)

## CATÉGORIE ÉTAB. & FILIALES

PRIX : MERITOR Sully-sur-Loire (Centre)  
MENTION : COGEMA (Provence Alpes Cote d'Azur)  
MENTION : YOPLAIT Moneteau (Bourgogne)

## CATÉGORIE ADMINISTRATIONS ET SERVICES PUBLICS :

MENTION SPÉCIALE : Service de formation Continue de l'IUT de St Nazaire (Pays de la Loire)

---

# 1998

## CATÉGORIE PME/PMI

PRIX : ARMORIC (Bretagne)  
MENTION : La Mutuelle du Midi (Provence Alpes Cote d'Azur)  
MENTION : SERMO Industrie (Pays de la Loire)  
MENTION : Falconnet (Franche-Comté)  
MENTION : Electronique Assistance Martinique (Antilles-Guyane)

## CATÉGORIE ÉTAB. & FILIALES

PRIX : Servitique Network Services (Ile-de-France)  
MENTION : STEELCASE Strafor (Alsace)  
MENTION : FRANCOLOR Pigments (Picardie)  
MENTION : Etablissement de Transfusion Sanguine Est-Picardie (Picardie)

---

# 1997

## CATÉGORIE PME/PMI

PRIX : GRIMAUD Frères (Pays de la Loire)  
MENTION : PLASTIGRAY (Franche-Comté)

## CATÉGORIE ÉTAB. & FILIALES

PRIX : Faure & Mauchet (Alsace)  
MENTION : HONEYWELL (Picardie)  
MENTION : VALLOUREC (Champagne-Ardennes)

## CATÉGORIE ADMINISTRATIONS ET SERVICES PUBLICS :

PRIX : DDTEFP du Cantal (Auvergne)

---

# 1996

## CATÉGORIE PME/PMI

PRIX : Fromagerie Guilloteau (Rhône-Alpes)  
MENTION SPÉCIALE : ESTAGEL (Languedoc-Roussillon)  
MENTION : Dcolletage André Bouverat & Fils (Rhône-Alpes)  
MENTION : Clinique CHAMPEAU (Languedoc-Roussillon)  
MENTION : La Roue du Pays d'Auge (Basse-Normandie)

## CATÉGORIE ÉTAB. & FILIALES

PRIX : DARAMIC (Alsace)  
MENTION : EXXON Chemical Polymeres (Haute-Normandie)  
MENTION : MATT (Picardie)  
MENTION : MOTOROLA (Pays de la Loire)

---

# 1995

PRIX : GRUAU (Pays de la Loire)  
MENTION : Composites Aquitaine (Aquitaine)  
MENTION : Tonnellerie Radoux (Poitou-Charentes)  
MENTION : CUIVRINOX (Bretagne)  
MENTION SPÉCIALE UNITÉ DE PRODUCTION : STMP (Pays de la Loire – Alsace)

---

# 1994

PRIX : Laboratoires Urgo (Bourgogne)  
MENTION : Groupe Coopératif Occitan (Languedoc Roussillon)  
MENTION : Gunther SA (Alsace)  
MENTION : Thermocoax (Basse-Normandie)  
MENTION SPÉCIALE : Samoussas Taïlou (La Réunion)

---

# 1993

PRIX : La Spirotechnique (Provence Alpes Cote d'Azur)  
MENTION : Atelier du Val d'Or (Poitou-Charentes)  
MENTION : AMSU SA – Usine de Cousances (Lorraine)  
MENTION : SOCAT – Groupe Delmont (Aquitaine)

---

## ►coopération

# Semaine de benchmarking France Maroc

Par Pierre Gosset

Depuis près de 10 ans, l'UMAQ (Union Marocaine pour la Qualité) et l'AFQP entretiennent des liens étroits. Fin octobre, ces relations privilégiées se sont renforcées : l'AFQP a eu l'honneur d'accueillir pendant une semaine une délégation marocaine. Deux membres de l'UMAQ et deux représentants du Ministère de l'Industrie marocain ont ainsi participé à une semaine d'échanges avec des membres de l'AFQP et des représentants du Ministère français de l'Industrie. Au programme : les Prix Qualité, les Pôles régionaux Qualité Performance et les actions menées et à envisager pour accompagner le déploiement de la Qualité.

Accueillie à Paris pour plusieurs séances de travail, la délégation a aussi été reçue en Pays de la Loire puis en Franche-Comté. Retour sur cette semaine d'exception, par Pierre Gosset...



La délégation marocaine était composée de représentants de l'UMAQ et du Ministère marocain de l'Industrie, du Commerce et des nouvelles Technologies. Étaient présents :

- Kamal Eddine BENCHEKROUN (Coordinateur Activités UMAQ)
- Mohamed ELMGHARI TABIB (Président

Commission Prix National Qualité)

- Abdelmalek CHAFAI ELALAOUI (Chef Division de la Qualité et de la Sécurité de l'entreprise au Ministère)

- Salah DYANE (Expert en normes Qualité et Prix Qualité Maroc, Division de la Qualité et de la sécurité de l'entreprise au Ministère)

### LES PRIX QUALITÉ À LA LOUPE

La semaine du 21 au 25 octobre a permis d'investiguer, tant au niveau national que régional, les référentiels, les méthodes, l'organisation des Prix Qualité en France et au Maroc.

### LUNDI - DE DÉCOUVERTES EN CONCERTATION

Dès le lundi matin, Jean-Jacques CROSNIER, pilote de l'édition 2013 du Prix Français (voir notre article page 5) a présenté le dispositif. Il a notamment rappelé que depuis sa création en 1992, il y avait eu plusieurs évolutions. En particulier en 2007, avec la décision d'adopter le modèle d'excellence européen EFQM (voir notre article page 12), très proche du référentiel du PFQP utilisé

jusqu'alors. Il a présenté le modèle et la méthode d'évaluation dite "RADAR". Il a souligné l'intérêt du modèle qui permet au même candidat de concourir successivement aux niveaux régional, national, puis européen, avec le même dossier.

Il a également présenté le Prix des Bonnes Pratiques et le nouveau Prix des Étudiants, ce qui n'a pas manqué d'attiser la curiosité de nos partenaires. Toute la matinée, les questions ont été nombreuses et les échanges croisés très riches.

L'après-midi, Gérard HUOT, coordinateur du réseau Qualité des CCI à la CCI France, a mis l'accent sur l'importance des actions concertées, en particulier, au niveau régional.

### ZOOM SUR LES PÔLES QUALITÉ PERFORMANCE

#### MARDI - JOURNÉE EN PAYS DE LA LOIRE

De bon matin, départ en TGV direction Nantes pour une journée consacrée aux activités en Pays de Loire. La délégation est accueillie par Jean-Claude Charrier, Secrétaire Général de l'AFQP et Secrétaire du Mouvement Français Qualité & Management (MFQM) Pays de la Loire, réseau Régional de l'AFQP. Le Président Christophe VITARD, qui avait invité un représentant de la DIRECCTE, a rappelé que le MFQM était Pôle Régional Qualité Performance et coordonnait à ce titre l'ensemble des actions régionales en matière de Qualité. Il organise, entre autre, le Prix du Management.

#### MERCREDI - JOURNÉE EN FRANCHE COMTÉ

Nouveau départ en train pour Besançon où la délégation est accueillie par Christian CUYL, président du Mouvement Français pour la Qualité (MFQ) Franche-Comté, réseau régional de l'AFQP. Le Directeur Général de la CCIR Franche-Comté a souligné clairement les avantages d'une bonne coopération entre CCIR et associations régionales. Le MFQ Franche-Comté est lui aussi Pôle Régional Qualité Performance. Sylvie VERMOT, déléguée régionale de l'association qui a succédé à Gérard POINTELIN, a présenté les divers prix régionaux des bonnes pratiques. Puis Serge GUILLEMIN, Président délégué du MFQ Franche-Comté et directeur Qualité

de la Ville de Besançon, qui est déjà intervenu au Maroc sur la thématique des audits internes croisés, a proposé avec brio aux représentants de l'UMAQ de mettre en place un Club des Audits Croisés. Il en existe plusieurs dans les régions françaises, réunis pour partie au sein du réseau international des audits croisés, piloté par le MFQ Franche-Comté.

**"Nos deux associations  
coopèrent depuis  
des années au  
développement  
de la qualité."  
Claude Cham, Président AFQP**



L'équipe du MFQ Franche Comté entourée de la délégation marocaine

## LE SOUTIEN NÉCESSAIRE DES POUVOIRS PUBLICS

### JEUDI 24 - RENCONTRE AVEC LA DGCIS

Retour en train à la gare de Lyon, où Martial GODARD, Directeur de l'AFQP, nous a accueillis pour nous conduire à la DGCIS (Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services). La délégation y a été reçue par Denis SAUSSEREAU, Adjoint au Chef de Bureau de la Propriété industrielle et de la Qualité, et Isabelle DAUGY, chargée de mission qualité. Riche échange entre les membres des deux ministères sur leurs actions pour promouvoir la Qualité et sur les stratégies à développer pour améliorer les performances des entreprises.

Martial GODARD, avec discrétion mais clarté, n'a pas manqué de rappeler que l'AFQP attendait plus des pouvoirs publics, tout en précisant notre satisfaction de voir le Ministre du Redressement Productif placer l'AFQP comme acteur majeur « dans l'atteinte des objectifs ministériels en matière de qualité industrielle et de performance de nos organisations privées et publiques ».

## DES ENSEIGNEMENTS PARTAGÉS

### VENDREDI 25 - L'ÉCOLE DE LA QUALITÉ

Michel LAVIALE est intervenu sur la formation au management par la Qualité dans les cursus universitaires et les écoles d'ingénieurs. Il a développé les démarches engagées depuis de nombreuses années au sein des 3 organisations désormais réunies pour former l'AFQP (Comité National Qualité Performance, Fédération des associations régionales du mouvement Français pour la Qualité et Association France Qualité Publique). L'UMAQ de son côté coopère avec plusieurs établissements d'enseignement supérieur dont l'Université de Casablanca.

Puis Martial GODARD et moi-même avons animé une réunion sur le Prix des Étudiants, en l'absence de Michel CAM, pilote de l'opération, qui, s'étant cassé une jambe, avait préféré aller à l'Hôpital de Mendes !

Une séance de travaux pratiques a porté sur le dossier témoin du Prix des Étudiants, outil indispensable pour harmoniser les critères de notation entre différents évaluateurs. La moyenne des

notes attribuées par les quatre évaluateurs marocains s'est ainsi révélée très proche de la moyenne des évaluateurs de l'AFQP. Les membres du Ministère marocain de l'Industrie et de l'UMAQ, envisagent un concours voisin auprès des universités et écoles d'ingénieurs.

**“ Notre objectif est de préparer une révision du Prix National de la Qualité marocain et de l'inscrire dans une perspective d'évolution dans l'excellence.”**

**Abdelhafid RERHAYE, Secrétaire Général de l'UMAQ**

De l'avis de Kamal Eddine BENCHEKROUN, s'exprimant pour ses confrères, la dense semaine de benchmarking France / Maroc a été très enrichissante de par la qualité des intervenants et des échanges. La délégation repart riche d'idées complémentaires pour aller de l'avant sur l'évolution du Prix Marocain de la Qualité. Cette semaine fut, de l'avis des intervenants, tant en région qu'au national, une double semaine de benchmark croisé, témoignant que la coopération entre l'UMAQ et l'AFQP est mutuellement bénéfique.

Remerciements à tous les participants en y associant grandement Abdelhafid REHRHAYE et Martial GODARD.

Pierre Gosset

## bio express



Pierre Gosset a dirigé une entreprise de sous-traitance électronique qui a obtenu le Prix France Qualité en Picardie et qui a été nommée au national. Président du MFQ Picardie, il a piloté, avec les autres présidents d'associations régionales MFQ, la création de la FAR/MFQ, qu'il a présidée pendant 6 ans. Au sein de l'AFQP, il coordonne les relations avec les associations qualité étrangères, telles que l'European Organization for Quality (EOQ) et l'Union Marocaine pour la Qualité (UMAQ).

## le zoom

### Le modèle d'excellence EFQM



Source : [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

Le modèle d'excellence EFQM est un des outils « qualité » les plus populaires en Europe, utilisé par plus de 30 000 organisations dans le but d'améliorer leurs performances. Il est régulièrement révisé afin de s'assurer qu'il est bien en miroir du monde dans lequel les organisations opèrent. Il les encourage à devenir des structures agiles, mieux adaptées aux rigueurs du contexte économique mondial actuel.



Le Prix France Qualité Performance (PFQP) est basé sur le Modèle d'Excellence EFQM, qui donne une vue holistique de l'organisation et permet de déterminer comment les différentes méthodes de management utilisées s'articulent et se complètent mutuellement. Le PFQP est ainsi un excellent moyen de montrer à ses clients ses engagements à accroître ses performances et à l'atteinte de l'excellence durable.

*Le Modèle d'Excellence EFQM est un cadre de travail fondé sur 9 critères.*

*5 de ces critères sont des « Facteurs » contributifs et les 4 autres sont des « Résultats ».*

*Les critères portant sur les « Facteurs » couvrent ce qu'une organisation doit faire pour développer sa stratégie et la mettre en application.*

*Les critères portant sur les « Résultats » couvrent ce qu'une organisation obtient, en accord avec ses objectifs stratégiques.*

#### LE DISPOSITIF D'ÉVALUATION DU PRIX FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE

Les candidats remplissent un dossier structuré selon les 9 critères et 32 sous-critères du modèle EFQM, complété par un chapitre introductif sur leur organisation. Le dossier ainsi constitué représente une cinquantaine de pages.

Les critères et sous critères du modèle EFQM sont rédigés de façon non prescriptive, ce qui donne à l'organisation toute liberté d'indiquer dans chaque rubrique, ce qui lui paraît pertinent dans sa situation.

L'objectif du dossier est de donner aux évaluateurs une bonne compréhension de l'organisation dans son environnement, ses activités, ses réalisations et ses résultats. Il sert de base pour la visite sur site qui vient éclairer et compléter les éléments fournis.

La visite est réalisée par des évaluateurs formés à l'EFQM 2013. Leur nombre dépend de la taille et de la complexité de l'organisation candidate.

La notation globale se fait sur 1000 points avec une répartition égale entre les Facteurs (500 points) et les Résultats (500 points).

Le résultat d'une évaluation est généralement une série de points forts et d'opportunités permettant d'améliorer les performances futures. Il est important d'identifier les points forts d'une organisation, non seulement afin de rester dans une dynamique positive, mais également parce que ces points forts peuvent contribuer à la résolution des questions identifiées. L'évaluation selon le modèle EFQM offre plusieurs opportunités à l'équipe de direction. Les points qu'elle choisit d'aborder, et la façon qu'elle aura de les aborder, dépendront de ses priorités stratégiques.



► **LE LEADERSHIP**

Les organisations d'excellence sont dirigées par des personnes qui façonnent le futur et le concrétisent, en agissant en tant que modèles en termes de valeurs et d'éthique, et en inspirant confiance à tout moment. Elles sont flexibles, ce qui leur permet d'anticiper et de réagir rapidement afin de garantir leur réussite continue.

► **LA STRATÉGIE**

Les organisations d'excellence mettent en application leur mission et leur vision en développant et déployant une stratégie axée sur les parties prenantes. Les politiques, plans, objectifs et processus sont développés et déployés au service de la stratégie.

► **LE PERSONNEL**

Les organisations d'excellence valorisent leur personnel et créent une culture leur facilitant l'atteinte de leurs objectifs individuels et collectifs et ceux de l'organisation elle-même dans un intérêt mutuellement partagé. Elles développent les compétences et les talents de leur personnel et favorisent l'équité et l'égalité des chances. Elles leur prêtent une attention constante, communiquent avec eux, les récompensent et les reconnaissent, de façon à les motiver, favoriser leur implication et leur permettre d'utiliser leurs compétences et connaissances au service de l'organisation. .

► **LES PARTENARIATS ET LES RESSOURCES**

Les organisations d'excellence planifient et gèrent les partenariats externes, les fournisseurs et les ressources internes pour soutenir la stratégie et les politiques ainsi que la performance opérationnelle de leurs processus. Elles veillent à leur impact environnemental et sociétal.

► **LES PROCESSUS, PRODUITS ET SERVICES**

Les organisations d'excellence conçoivent, gèrent et améliorent leurs processus, produits et services pour générer une valeur croissante pour leurs clients et les autres parties prenantes.

## LES 9 CRITÈRES DE L'EFQM

### ◀ LES FACTEURS

### ▼ LES RÉSULTATS

► **LES RÉSULTATS « CLIENTS »**

Les organisations d'excellence obtiennent et maintiennent des résultats exceptionnels qui satisfont ou dépassent les besoins et attentes de leurs clients.

► **LES RÉSULTATS « PERSONNEL »**

Les organisations d'excellence obtiennent et maintiennent des résultats remarquables qui satisfont ou dépassent les besoins et attentes du personnel.

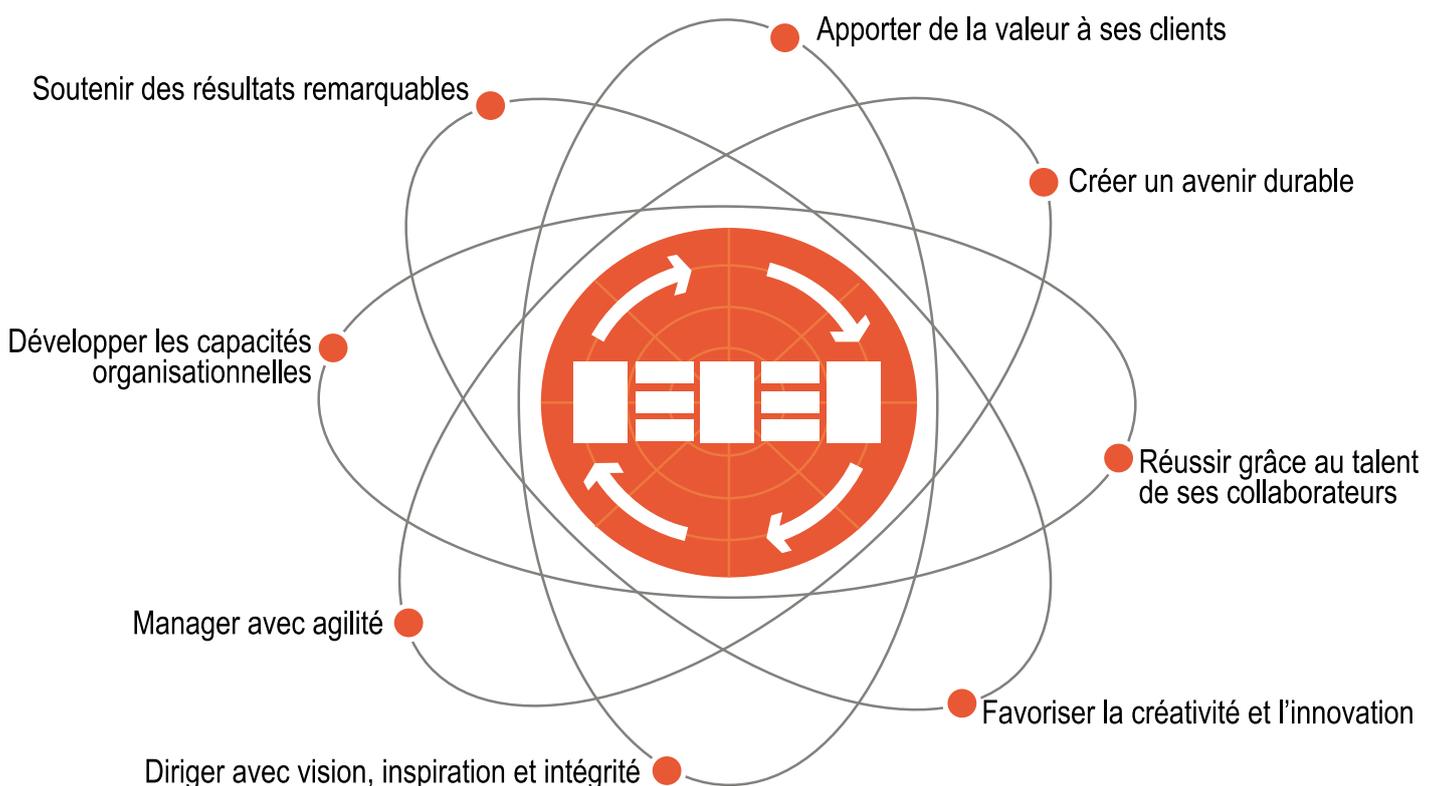
► **LES RÉSULTATS « SOCIÉTAUX »**

Les organisations d'excellence obtiennent et maintiennent des résultats exceptionnels qui satisfont ou dépassent les besoins et attentes des parties prenantes concernées, au sein de la société.

► **LES RÉSULTATS « D'ACTIVITÉ »**

Les organisations d'excellence obtiennent et maintiennent des résultats exceptionnels qui satisfont ou dépassent les besoins et attentes de leurs parties prenantes professionnelles.

## LES CONCEPTS FONDAMENTAUX DE L'EXCELLENCE



## La Qualité pronée au plus haut niveau de l'État

Par Claude Cham, Président AFQP. Extrait du site [www.qualiteperformance.org](http://www.qualiteperformance.org)



La Cour des Comptes a publié un référé à propos de la Qualité en France destiné au Premier Ministre et au Ministre du Redressement Productif. Cet événement introduit un moment particulier qui, je l'espère, deviendra mémorable !

L'annonce a été reprise dans l'après midi du 27 août dans les éditions numériques de plusieurs journaux : Les Echos, L'Expansion, L'Usine Nouvelle, LSA, BFM TV, Challenges, etc... (accédez directement aux articles en cliquant sur le titre des journaux).

Je vous invite à vous connecter sur les sites des journaux nationaux ou régionaux qui ont repris cette nouvelle, et à commenter ces différents articles. N'hésitez pas à vous exprimer sur le sujet, vous savez que la loi du nombre est un facteur déterminant pour attirer l'attention des médias, alors tous ensemble contribuons encore à la vulgarisation et à la reconnaissance de la Qualité.

Le référé de la Cour des Comptes ouvre une période propice pour consolider la position de l'AFQP et pour amplifier son audience et ses actions. Dans sa réponse à la Cour des Comptes, le Ministre du Redressement Productif soutient la création de l'AFQP, reconnaît et met en avant la pertinence des actions entreprises tant sur le plan régional que national. Ainsi il reconnaît nos actions comme un des piliers du renouveau en France en matière de qualité industrielle.

Pour illustrer davantage ce propos, voici quelques extraits et idées relevées dans le courrier du Ministre du Redressement Productif au Président de la Cour des Comptes :

> sur les démarches Qualité :

- " .. facteurs clés pour la compétitivité de nos entreprises... "
- " .. la promotion de ces démarches est une préoccupation forte des pouvoirs publics et plus particulièrement du Ministre du Redressement Productif."
- " ... , je suis convaincu de l'importance de soutenir les PME qui souhaitent s'approprier ... "
- " La qualité permet aux entreprises de disposer d'une organisation solide, efficace et réactive".

> sur les propositions :

- créer des réseaux régionaux de la Qualité,
- mettre en œuvre un groupe transverse traitant de la qualité dans les filières au sein du CNI
- Promouvoir la qualité par l'exemple, en favorisant les échanges d'expériences,
- Préparer des modules types d'enseignement de la Qualité,
- Soutenir le Prix France Qualité Performance

En conclusion le Ministre écrit : "La qualité est une des clefs pour dynamiser notre tissu industriel et rendre encore plus attractive l'offre française. Notre ambition est de constituer une équipe de France de la Qualité dans l'intérêt de nos entreprises".

Vous savez que nous avons ensemble pour ambition de fédérer les acteurs de la qualité. N'hésitez pas à relayer nos actions et à susciter l'adhésion.

Tous ensemble participons à cette dynamique et à ce renouveau !



POUR ALLER PLUS LOIN...



Téléchargez  
le communiqué de presse  
et le référé de la Cour des Comptes  
sur  
[www.qualiteperformance.org](http://www.qualiteperformance.org)