



3<sup>e</sup> Conférence Annuelle

# Directeur Qualité 2015

*Innovation client, maîtrise des risques, digitalisation... meilleures organisations en France et à l'international*

Le 20 novembre 2014, Hôtel Napoléon, Paris



## Pourquoi participer ?

Madame, Monsieur,

Tour à tour pilier de la **conformité des process**, de la sécurité des produits, de la prévention des **risques fournisseurs**,... mais aussi business partner, formateur, garant de la **satisfaction client** ; le Directeur Qualité Corporate est-il **un super-héros** ?

En effet, la concurrence exacerbée, les **risques de contentieux** issus de la loi Hamon introduisant les **actions de groupe**, la multiplication des **sous-traitants à l'international** ou encore la **révolution digitale**, vous poussent à adapter vos dispositifs en 2015.

**Jusqu'où innover** pour réduire les coûts et mieux anticiper les risques ? Comment assurer la maîtrise et la fluidité des activités en transverse **tout au long du cycle, de la R&D à la distribution** ? Quelles meilleures organisations pour **embarquer tous les collaborateurs** dans votre démarche qualité ?

Dii a le plaisir de vous convier à la **3<sup>e</sup> conférence annuelle** :

## Directeur Qualité 2015

Le 20 novembre 2014

### Bénéficiez des témoignages opérationnels de vos pairs sur :

- ✓ Les indicateurs pour **évaluer la performance** qualité
- ✓ Les clés pour faire **rimer low-cost avec high-quality**
- ✓ Les **gains escomptés** d'un système de management intégré QSE
- ✓ Les dispositifs de traçabilité en **pays émergents**
- ✓ Le déploiement d'une **road-map** qualité à **l'international**

En nous réjouissant de vous accueillir lors de cette prochaine journée, nous vous prions de bien vouloir agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

**Juliette Aquilina,**  
Directeur du Pôle Conférence

**Antoine Seynave,**  
Chef de Projet Editorial



## Le Panel des Orateurs

---

<b>Marie Garnier</b>	Directeur Qualité	<b>METRO CASH &amp; CARRY</b>
----------------------	-------------------	-------------------------------

---

<b>Xavier Sahut d'Ízarn</b>	Directeur Qualité Groupe	<b>SAFRAN</b>
-----------------------------	--------------------------	---------------

---

<b>Olivier Arnoux</b>	Senior Vice President Guest Experience & Satisfaction	<b>ACCOR</b>
-----------------------	---	--------------

---

<b>Isabelle Lauzon</b>	Directrice Qualité Globale & Satisfaction Clients	<b>ESSILOR</b>
------------------------	---	----------------

---

<b>Yves Rey</b>	Directeur Qualité Corporate	<b>DANONE</b>
-----------------	-----------------------------	---------------

---

<b>Eric Wolff</b>	Directeur Qualité Groupe	<b>L'OREAL</b>
-------------------	--------------------------	----------------

---

<b>Muriel Voisin</b>	Directeur Qualité Environnement	<b>DALKIA FRANCE</b>
----------------------	---------------------------------	----------------------

---

<b>François Houin &amp; François Huck</b>	Directeurs Qualité Europe	<b>MICHELIN</b>
---	---------------------------	-----------------

---

<b>Arnaud Deboeuf</b>	Directeur du Programme Entry	<b>RENAULT</b>
-----------------------	------------------------------	----------------

---

**Une journée 100% métier  
pour et par les Directeurs Qualité !**



## Qui participe ?

### Entreprises tous secteurs

### Cabinets de Conseil – SSII – Cabinets d'Avocats

- Directeurs Qualité
- Directeurs QSE
- Directeurs HSE
- Directeurs Conformité
- Directeurs Environnement
- Directeurs Relation Clients
- Directeurs Sécurité
- Directeurs Sûreté
- Directeurs Juridiques
- Directeurs Développement Durable

## Témoignages des éditions précédentes

### « Journée riche en échanges »

**Julie de Sutter**, Directrice Qualité Environnement, **CHEQUE DEJEUNER**

### « Très bien équilibré sur les sujets, les expériences et les tailles des entreprises »

**Anne-Pierre Darres**, Responsable Qualité, **GDF SUEZ**

### « Opérationnelle et sympathique – très bons intervenants ! »

**Elisabeth Jolly**, Chef de Projet Achats Durables, **LEGRAND**

## Vous souhaitez devenir partenaire ?

Vous souhaitez accéder à une **audience sélective de décideurs**, tirer profit d'un dispositif intensif et ciblé, valoriser votre offre et être associé à un **événement de haut niveau** :

Contactez **Juliette Aquilina** au : **+33 (0)1 43 12 85 50**

ou par e-mail à l'adresse : [juliette.aquilina@development-institute.com](mailto:juliette.aquilina@development-institute.com)



## Agenda de la journée

<b>8h30</b>	<b>Accueil des participants</b>
<b>9h00</b>	<p><b>Allocution d'ouverture</b>  <b>Pilier de la conformité, mais aussi Business Partner, Coach, Risk Manager et garant de la satisfaction client... le Directeur Qualité est-il un super-héros ?</b>          Jusqu'où innover pour réduire les coûts et mieux anticiper les risques ?</p> <p>■ <b>Marie Garnier</b>, Directeur Qualité          ■ <b>METRO CASH &amp; CARRY</b></p>
<b>9h30</b>	<p><b>Meilleurs dispositifs pour se protéger des risques de non-qualité tout en maîtrisant les coûts, de la R&amp;D à la distribution</b>          Focus sur la formation, le développement des compétences et 1<sup>er</sup> déploiement dans le domaine du e-learning</p> <p>■ <b>François Houin &amp; François Huck</b>, Directeurs Qualité Europe          ■ <b>MICHELIN</b></p>
<b>10h15</b>	<p><b>Table ronde interactive : la place du Directeur Qualité dans l'organigramme</b>  <b>Tour d'horizon des différentes options de rattachement hiérarchique possibles : DG, Direction des Opérations, Marketing...</b></p> <p>■ Avec la participation notamment des Directeurs Qualités de :          ■ <b>DANONE, MICHELIN, SAFRAN...</b></p>
<b>10h30</b>	<b>Pause / Networking</b>
<b>11h00</b>	<p><b>Les clés pour piloter Qualité de service et Satisfaction Client à l'heure du multicanal</b>          Collecte et analyse des avis clients : quelles méthodologies on et off-line ?</p> <p>■ <b>Olivier Arnoux</b>, Senior Vice President Guest Experience &amp; Satisfaction          ■ <b>ACCOR</b></p>
<b>11h45</b>	<p><b>Renforcer vos processus qualité afin de prévenir le risque fournisseur issus des sous-traitants en cascade – témoignage d'un groupe présent dans 125 pays / 180 usines</b>          Zoom sur les dispositifs de traçabilité et de sécurité alimentaire en pays émergents, notamment en Inde, Brésil et Indonésie</p> <p>■ <b>Yves Rey</b>, Directeur Qualité Corporate          ■ <b>DANONE</b></p>



12h30	<b>Déjeuner</b>
14h00	<p><b>Illustration concrète de la définition et du déploiement d'une feuille de route qualité à l'international, intégrant les attentes des clients</b></p> <p>Quels indicateurs choisir pour évaluer la performance qualité et la progression de la satisfaction clients ?</p> <p> <b>Isabelle Lauzon</b>, Directrice Qualité Globale &amp; Satisfaction Clients   <b>ESSILOR</b></p>
14h45	<p><b>Comment s'appuyer sur des démarches d'amélioration continue et d'intelligence collective tout au long du cycle qualité du produit ?</b></p> <p>Illustration d'un groupe primé par l'AFQP<sup>1</sup> en 2013</p> <p> <b>Eric Wolff</b>, Directeur Qualité Groupe   <b>L'OREAL</b></p>
15h30	<b>Pause / Networking</b>
16h00	<p><b>Construire et évaluer votre système de management intégré - QSE<sup>2</sup>, Energie et label Diversité - pour répondre aux attentes de toutes les parties prenantes</b></p> <p>Témoignage concret sur les objectifs poursuivis et les gains escomptés</p> <p> <b>Muriel Voisin</b>, Directeur Qualité Environnement   <b>DALKIA FRANCE</b></p>
16h45	<p><b>La qualité, partie intégrante de la stratégie globale et vecteur de performance : rôles, missions et responsabilités pour la fonction aujourd'hui</b></p> <p>Quelles synergies avec les filiales du groupe et les autres départements de l'entreprise ?</p> <p> <b>Xavier Sahut d'Izam</b>, Directeur Qualité Groupe   <b>SAFRAN</b></p>
17h30	<p><b>Allocation de clôture</b></p> <p><b>Faire rimer low-cost avec high-quality, mission impossible ?</b></p> <p> <b>Arnaud Deboeuf</b>, Directeur du Programme Entry   <b>RENAULT</b></p>
17h45	<b>Fin de la conférence</b>

1. AFQP : Association France Qualité Performance

2. QSE : Qualité Sécurité Environnement

# Bulletin d'inscription

Réf. web : IDQ1411

3<sup>e</sup> Conférence Annuelle Directeur Qualité 2015

Le 20 novembre 2014

Hôtel Napoléon, 40 avenue de Friedland, 75008 Paris

**Gagnez du temps en vous inscrivant sur notre site Internet  
[www.development-institute.com](http://www.development-institute.com) et créez votre compte membre**

Ou renvoyez-nous le bulletin suivant, accompagné de votre règlement par fax au +33 (0)1 40 06 95 26

ou par courrier : Dii - 164 boulevard Haussmann - 75008 Paris - Tél : +33 (0)1 43 12 85 55

Le numéro de déclaration d'existence de Dii est le : 117 520 371 75. Les programmes de formations Dii sont éligibles au **Droit Individuel à la Formation (DIF)**.

Inscrivez-vous à plusieurs, en photocopiant ce bulletin d'inscription

## A. Coordonnées du participant :

Nom : Prénom :

Fonction :

Tél : Fax :

E-mail :

## B. Dossier d'inscription suivi par :

Nom : Prénom :

Fonction :

Tél : Fax :

E-mail :

## C. Informations sur la société :

Société :

Adresse :

Code Postal : Ville :

N° TVA intracommunautaire (obligatoire) :

Adresse de facturation (si différente) :

## D. Tarifs : cochez ci-dessous les cases de votre choix

Oui, j'accepte les CGV et m'inscris à la 3<sup>e</sup> Conférence Annuelle Directeur Qualité 2015 du 20 novembre 2014 (IDQ1411)

Je joins mon règlement d'un montant de : € TTC

## Règlement et CGV

### Règlement

Les frais d'inscription doivent impérativement être réglés avant la manifestation :

- par chèque à l'ordre de Development Institute International en portant la mention IDQ1411 au dos du chèque et le nom du participant
- par virement à notre banque : BNP, compte N°30004 0076000010009271/92 libellé au nom de Development Institute International avec la mention IDQ1411 et le nom du participant
- par virement international SWIFT à notre banque : BNP AFRPPPC, IBAN : FR7630004 0076000010009271/92 libellé au nom de Development Institute International avec la mention IDQ1411 et le nom du participant

Dès réception de votre inscription, une facture tenant lieu de convention de formation simplifiée, vous sera adressée. Les frais d'inscription comprennent l'accès au séminaire, la documentation, les pauses et les déjeuners. Les organisateurs se réservent le droit de modifier le programme et de changer le lieu du séminaire si les circonstances le y obligent.

### Protection des données

Conformément à l'article 27 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous avez un droit d'accès aux données vous concernant. Sauf opposition de votre part, vos coordonnées pourront être cédées à des sociétés extérieures.

## TARIFS DE LA CONFÉRENCE\*

**300€ HT de réduction** pour tout règlement avant le 19/09/14  995 € HT/ 1194 € TTC

**200€ HT de réduction** pour tout règlement avant le 07/11/14  1095 € HT/ 1314 € TTC

**Plein Tarif** pour tout règlement après le 07/11/14  1295 € HT/ 1554 € TTC

\*tarifs tenant compte de la réduction

Date : / /  
Signature et cachet  
de l'entreprise :

# En un clin d'œil

## 3<sup>e</sup> Conférence Annuelle Directeur Qualité 2015

**Date :** Le 20 novembre 2014  
**Lieu :** Hôtel Napoléon  
40 avenue de Friedland  
75008 Paris  
**Métro :** Charles de Gaulle Etoile  
**Parking :** Friedland

# 5 manières faciles pour vous inscrire

**Par Internet**  
Inscrivez-vous sans attendre  
sur notre site Internet  
[www.development-institute.com](http://www.development-institute.com)

**Par Téléphone**  
Un conseiller clientèle  
vous guidera dans vos démarches  
au + 33 (0)1 43 12 85 55

Réf. web : IDQ1411

Ou renvoyez-nous le bulletin ci-joint signé et cacheté :

**Par e-mail**  
[service-clients@development-institute.com](mailto:service-clients@development-institute.com)

**Par Fax + 33 (0)1 40 06 95 26**

**Par Courrier** Development Institute International  
164 Bd Haussmann 75008 Paris

NB : Les frais d'inscription doivent être réglés en intégralité avant l'événement.

### 1. RÉGLEMENT

#### Attention votre règlement doit impérativement nous parvenir avant la conférence

Adressez-nous le coupon d'inscription ci-joint, dûment rempli et signé, par fax au +33 (0)1 40 06 95 26 ou par courrier à Development Institute International, 164, boulevard Haussmann, 75008 Paris, accompagné de votre règlement (+TVA 20%) :

- par chèque à l'ordre de Development Institute International en portant la mention IDQ1411 au dos du chèque et le nom du participant
- par virement à notre banque : BNP PARIBAS, compte N°30004 00760 000 10009271 / 92 libellé au nom de Development Institute International avec la mention IDQ1411 et le nom du participant
- par virement international SWIFT à notre banque : BNP PARIPPE, IBAN : FR7630004 00760 000 10009271 / 92 libellé au nom de Development Institute International avec la mention IDQ1411 et le nom du participant

#### Dès réception de votre inscription, une facture tenant lieu de convention de formation simplifiée, vous sera adressée

Les frais d'inscription comprennent l'accès au séminaire, la documentation, les pauses et les déjeuners. Les organisateurs se réservent le droit de modifier le programme et de changer le lieu du séminaire si les circonstances les y obligent.

#### CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REMPLACEMENT

##### Toute annulation doit nous être communiquée par écrit

- Pour toute annulation plus de 30 jours avant la formation, vous pouvez bénéficier d'un report sans frais sur une session de votre choix sur l'année
- Pour toute annulation 30 à 15 jours avant le séminaire les frais seront de 305 € H.T.
- Pour toute annulation à moins de 15 jours, les frais de participation seront dus en totalité. Dans ce cas le participant peut se faire remplacer par une autre personne appartenant à l'entreprise. Merci de nous notifier le nom du remplaçant par écrit.

#### Protection des données

Conformément à l'article 27 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 vous avez un droit d'accès aux données vous concernant. Sauf opposition de votre part, vos coordonnées pourront être cédées à des sociétés extérieures.

#### Vos coordonnées ont changé ?

Signalez-nous toute modification par fax au +33 (0)1 40 06 95 26

#### Devenez partenaire de notre 3<sup>e</sup> Conférence Annuelle Directeur Qualité 2015

Nous vous offrons l'opportunité de présenter vos produits, votre analyse ou votre expertise sous forme de stands, de salons privés ou d'interventions classiques.

Pour connaître l'ensemble de nos « packagings », contactez notre Service Sponsoring et

Partenariats au +33 (0)1 43 12 96 63



Scan pour inscription

