



DOSSIER DE PRESSE

Cérémonie du Prix France Qualité Performance

Amphithéâtre Pierre Mendès France – Bercy

Le 4 décembre 2014

La qualité : une mobilisation à tous les niveaux





SOMMAIRE

Edito

Qu'est-ce-que le Prix France Qualité Performance ?

Le programme de cette 22ème cérémonie

Focus sur les lauréats 2014

Les organisateurs

Avis d'expert croisé

Prix France Qualité Performance : Lauréats 2013, que sont-ils devenus ?



EDITO Prix France Qualité Performance

« Qualité rime avec performance, elle doit constituer le maître mot pour toute entreprise aspirant à développer l'innovation de ses produits ou services pour rester compétitive ».

« L'objectif est de faire en sorte que les entreprises définissent des priorités et des actions à mettre en œuvre dans un esprit d'amélioration continue de leur compétitivité. Illustrer par des retours d'expériences les bénéfices pouvant être tirés d'une démarche qualité reste un moyen efficace pour sensibiliser les chefs d'entreprises ».



Pascal Faure

Directeur Général de la DGE

« La Qualité est au cœur des enjeux du moment. Bon nombre d'entreprises françaises doivent relever le défi de la compétitivité - et ont donc besoin de consolider l'efficacité opérationnelle, l'amélioration continue des performances. Clients, autres parties prenantes se révèlent de plus en plus sensibles à la relation de service - et font non seulement de la conformité des produits mais aussi de la satisfaction, de l'«enchantement», un critère de différenciation. »

« Telle est bien la vocation de l'AFQP : rassembler les différents contributeurs, renforcer la dynamique collective. Nous avons depuis le 29 avril dernier, en tant que co-présidents, la responsabilité du pilotage de l'association. Une responsabilité qui - c'est notre conviction et aussi un engagement - passe par la co-construction avec les acteurs concernés des orientations à retenir. »



Xavier QUÉRAT-HÉMENT

Co-président AFQP

Directeur Qualité du Groupe La Poste



Pierre GIRAULT

Co-président AFQP

Directeur Développement

Qualité et Coordination QSE d'Air France

Qu'est-ce-que le Prix Qualité France Performance ?

Pour cette nouvelle édition, la Direction Générale des Entreprises (DGE) et l'Association France Qualité Performance (AFQP) récompensent entreprises et étudiants qui excellent et innovent dans les domaines de la qualité, sous le haut patronage du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique.

La cérémonie se déroule en trois temps :

- **Le Prix Etudiant**, qui récompense les meilleurs travaux étudiants (License et Master) dans le domaine de la qualité.
- **Le Prix des Bonnes Pratiques**, récompensant une entreprise ayant mis en place une bonne pratique dans un domaine particulier.
- **Le Prix France Qualité Performance**, qui met en lumière les organisations qui ont à cœur d'intégrer la qualité dans leurs démarches opérationnelles.

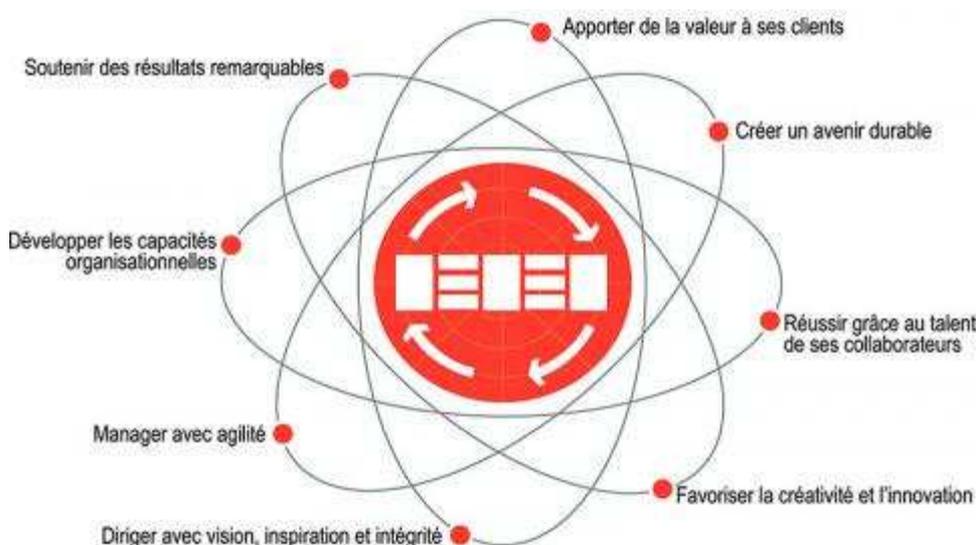
Le Prix France Qualité Performance (PFQP) est basé sur le Modèle d'Excellence EFQM® (European Foundation for Quality Management), qui donne une vue holistique de l'organisation et permet de déterminer comment les différentes méthodes de management utilisées s'articulent et se complètent mutuellement. Il concerne les candidats ayant déployé des démarches globales (leadership, déclinaison de la stratégie, management des processus, partenariats, développement des collaborateurs, responsabilité sociétale de l'entreprise ou de l'organisation).

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. Il permet de reconnaître et de valoriser le travail accompli par l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.

Le dispositif d'évaluation du Prix France Qualité Performance

Les candidats remplissent un dossier structuré selon les 9 critères du modèle EFQM®, complété par un chapitre introductif sur leur organisation. Les 9 critères de l'EFQM® sont divisés en deux parties : les facteurs (leadership, stratégie, personnel, partenariats et ressources, processus produits et services) et les résultats (résultats « clients », résultats « personnel », résultats « sociétaux » et résultats « activité »).

Les concepts fondamentaux de l'excellence



<http://www.efqm.org/>
© EFQM

Les 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. 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.

Pour plus d'informations : <http://www.qualiteperformance.org/>

Programme

❖ 14h30 - Accueil



Xavier Quérat-Hément

Co-Président de l'AFQP -
France Qualité
Directeur Qualité du Groupe
La Poste



Pierre Girault

Co-Président de l'AFQP -
France Qualité
Directeur Développement et
Coordination QSE d'Air France



Pierre Gattaz (introduction filmée)

Président du MEDEF



Animé par :

Stéphane Bergounioux

DFI TV

❖ 15h – TABLE RONDE 1 : La qualité, un atout international pour la France

- ✓ Intervention d'**Eric Janssens** - Directeur Général de l'EOQ, European Organization for Quality, sur une vision européenne de la Qualité
- ✓ Intervention de **Denis Ferrand** - Directeur Général de COE-RexeCode, sur le benchmark dans la compétitivité
- ✓ Intervention d'**Hervé Pernet** - Directeur Développement Durable et Processus Stratégiques chez Legrand, sur la démarche Qualité, marque de fabrique de son entreprise.

❖ 15h40 – TABLE RONDE 2 : Grandes entreprises, partenaires et mentor de leurs fournisseurs TPE/PME

- ✓ Intervention de **Marc Amblard** - CEO de l'EFQM®, sur l'EFQM®, comme levier de performance équitable entre les grandes entreprises et leurs fournisseurs.
- ✓ Intervention de **Marc Bazinet** - Directeur Système de Management et Contrôle Interne EDF – Direction Commerce sur EDF et l'accompagnement de ses Fournisseurs.
- ✓ Intervention de **Roland Mestre** - Directeur du programme Océans 21 du GICAN (Groupement des industries de construction et activités navales), sur le programme OCEAN 21.
- ✓ Témoignage de **Brice Amouroux** - Secrétaire Général du Château Larose Trintaudon, sur les attentes des TPE/PME du secteur vitivinicole dans leur relation avec la grande distribution et les actions pour améliorer les coopérations.
- ✓ Témoignage de **Christophe Vitard** - Directeur Général de Meubles la Boissellerie et Président de l'UNIFA (Union Nationale des Industriels de l'Ameublement) Ouest-Centre sur les attentes des TPE/PME du secteur de l'ameublement et les actions pour améliorer les coopérations.

❖ 16h30 – Pause

❖ 17h – Cérémonie de remise des trophées des Prix Qualité Performance



Intervention d'**Alain Schmitt**

Adjoint du Directeur général de la DGE - Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique

❖ 19h - Cocktail

L'événement

Les lauréats

Les organisateurs

Avis d'expert
croisé

Lauréats
2013

LAUREATS 2014

Prix France Qualité Performance

❖ Catégorie TPE



Qualios, qui fête ses 10 ans d'existences en 2014, assure la conception, le développement, la commercialisation, le déploiement et la maintenance du logiciel Qualios pour accompagner la mise en application des normes ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 1800. Basée en Lorraine, la qualité de son offre (produit et services) lui ouvre un marché important en France mais aussi, depuis peu, à l'étranger.

La démarche qualité historiquement ancrée dans leur fonctionnement s'est concrétisée par une certification ISO 9001 en 2006 puis ISO 9001 en 2009.

Cette démarche processus entièrement tournée **vers la satisfaction de leurs clients** leur a permis de garantir à ces derniers des logiciels et services performants ainsi qu'une approche métier en adéquation avec leurs besoins.

<http://www.qualios.com/>

❖ Catégorie PME

Lagrost, fabricant d'aliments pour animaux, basé en Bourgogne a été fondé en 1994 par Armand Lagrost, maire de Cherizet (71250, Bourgogne).



L'entreprise familiale a obtenu les certifications ISO 9001, 14001 et 22000. Elle a également remporté le Prix Qualité Bourgogne en 2003, le Prix France Qualité Performance en 2005 et le Trophée RSE Bourgogne en 2013.

De part ces différentes certifications et prix, Lagrost démontre son engagement auprès de ses clients, mais également une volonté d'intégration forte de ses collaborateurs. **Elle a su**

prouver une compréhension parfaite du business sur toute la filière (en amont : producteur de matières premières, fabricant d'équipement, et en aval : éleveur, abattoir, boucher, grand chef cuisinier).

La qualité, la sécurité alimentaire et celle des personnels, l'environnement, La réactivité et la flexibilité de l'outil de production ainsi que la recherche constante d'innovation sont autant de facteurs leur ayant permis d'être lauréat de l'édition 2014.

<http://www.concoursvaches.fr/lagrost/>



Plast' Avenir, est une entreprise travaillant dans la conception, le développement et la production de pièces techniques ou d'aspect en thermoplastiques injectées, flockées et assemblées pour l'industrie automobile et électronique, basée à Limoges.

Évaluant avec le référentiel **ISO 9001 puis l'ISO 16 949 TS**, elle a su s'appuyer sur son système de management pour traverser les crises et les réussites. Depuis 2011, un nouvel **actionariat constitué majoritairement de ses cadres** dirigeants d'hier, imprime un nouvel élan au système, en en faisant le véritable outil de pilotage global de l'entreprise. **La certification ISO 14001, obtenue en 2011, récompense la volonté de se développer tout en respectant l'environnement.**

C'est donc naturellement que Plast'Avenir s'oriente vers des **actions sociétales** en s'engageant localement dans des **démarches citoyennes** portées par des associations, des écoles, des institutions.

Ces engagements concrets sont reconnus localement et ont contribué à l'obtention en septembre 2014 du **Prix Régional Qualité Performance**, décerné sur la base d'une évaluation selon le modèle d'excellence **EFQM**.

<http://www.plastavenir.com/>



b2s Chalons, filiale du groupe b2s, est une entreprise spécialisée dans l'externalisation de la relation client, basée à Chalon sur Saône en région Bourgogne.

Face à une concurrence importante, b2s Chalons se positionne en France sur des services premium et innovants pour ses clients qui pensent que le soin apporté au client fait la différence et génère de la valeur. Le site de b2s Chalons poursuit la recherche de l'excellence opérationnelle pour ses clients et ses collaborateurs par son implication dans la **démarche EFQM**. b2s a adopté volontairement cette démarche parce **qu'elle permet de prendre en compte les besoins et attentes de toutes les parties prenantes pour obtenir une performance durable**. Elle permet de catalyser l'engagement de tous.

Les clients de b2s lui confient ce qu'ils ont de plus précieux, la relation avec leurs clients, leurs prospects. Les enjeux de la relation clients vont au-delà de la simple réponse technique : satisfaire les clients finaux, convaincre de la performance d'une offre, provoquer une expérience mémorable, porter les innovations, cela suppose un engagement fort. Cet engagement est forcément celui des salariés, de leurs managers et de toutes les équipes.

www.b2s.fr

Prix des Bonnes Pratiques

❖ Catégorie TPE



Infotrafic - Processus, produits et services.

Infotrafic est une société de service public visant à informer les usagers sur le trafic routier, basée en région parisienne. Le leadership des 2 dirigeants est visionnaire. En effet, **depuis 3 ans, ils ont changé la culture de l'entreprise grâce notamment au**

Projet Lucie (premier label RSE français créé en 2008 aligné sur la norme de responsabilité sociétale ISO 26000), et à l'intégration de bonnes pratiques avec l'aide de « Tableau en Stand up meeting ».

Ce changement a été initialisé alors que l'entreprise était dans une période de décroissance, en utilisant le temps induit par la baisse de charges.

La démarche Lucie et son référentiel dynamise les aspects RSE dès la conception des produits et pour toutes les parties prenantes.

La pratique « Tableau Lucie en Stand up meeting » est un mode de management participatif et visuel remarquablement bien conduit et efficace dans une petite entreprise de 11 personnes. Tous les mercredis, l'équipe se réunit pendant 15 minutes et fait un point collectif sur l'avancée de chacun dans le cadre du projet Lucie.

<http://www.infotrafic.com/home.php>

❖ Catégorie PME



Raidlight Vertical - Stratégie.

Raidlight Vertical conçoit, fabrique et commercialise des vêtements, sacs à dos, chaussures, tentes, sacs de couchage, pour le Trail, les raids et la randonnée.

Le succès de Raidlight Vertical tient à l'innovation permanente et à la différenciation des produits par rapport aux grandes marques internationales. Raidlight, membre de OSEO Excellence et des pôles de compétitivité Sporaltec et Techtera a ainsi été récompensée de multiples prix économiques, de deux Janus de l'Industrie décernés par le prestigieux Institut Français du Design. Basée en Rhône-Alpes, dans le département des Alpes-Maritimes, l'entreprise a pris la décision de s'installer dans un environnement correspondant à ses activités pour tester en direct ses produits, développer des partenariats avec les collectivités locales et les écoles, et offrir un cadre de vie et de travail attrayant pour son personnel.

Le volet éco-responsable est également présent, par exemple par l'utilisation de fibre de bambou et de polyester recyclé dans les gammes principales de Raidlight. Enfin, Raidlight Vertical distribue 20% de ses bénéfices à ses salariés.

<http://www.raidlight.com/fr/>



Innov'Decor - Partenariat et ressources.

Les résultats obtenus par Innov'Decor grâce à l'innovation et la maîtrise de process lui ont permis de développer un produit phare à l'international et en exclusivité : des bouteilles de cognac félin.

Confiance et respect guident les relations avec toutes les parties prenantes, ce qui se traduit par une efficacité certaine.

L'entreprise a su démontrer sa capacité d'adaptation aux changements : déménagement du site, construction de bâtiments, agrandissement, embauches, évolutions successives des process pour répondre aux attentes des clients, sollicitation des fournisseurs, formation du personnel.

Il s'agit également d'une entreprise exemplaire car les dirigeants ont la volonté de pérenniser l'activité dans la région, de maintenir des emplois adaptés durables, de développer des techniques innovantes pour répondre aux besoins des clients, en impliquant les fournisseurs et le personnel, tout en respectant la santé de son personnel et l'environnement.

<http://www.innov-decor.com/>



Azureo - Processus, produits et services.

Azureo est une unité de traitement de déchets du Groupe IHOL, basée en PACA. **Son activité démontre que les déchets issus des ordures ménagères, par l'amélioration du tri sélectif et la mise en place de processus industriels de traitement, peuvent être réutilisés pour fabriquer des produits utiles et**

ainsi minimiser l'incinération ou l'enfouissement. Le caractère d'innovation affirmé du groupe IHOL sur son secteur d'activité est décliné au sein des unités opérationnelles.

La triple certification du Groupe IHOL (ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 18001) montre la volonté des dirigeants de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue en agissant sur le client, les conditions de travail des collaborateurs et l'environnement, ainsi que la volonté de faire évoluer le regard porté sur le secteur d'activité en agissant sur la conversion des citoyens : visites organisées pour les enfants des écoles avec un local spécifique dédié intégré à l'usine

<http://www.ihol.fr/unites/azureo/>

❖ Catégorie ETI :



Laboratoires **Genévrier**

Laboratoire Genévrier - Processus, produits et services.

Les laboratoires pharmaceutiques Genévrier, face à une chute de leurs ventes, **ont choisi de jouer la carte de la différenciation en proposant une « solution » à la place d'un produit.** Cette approche a été préférée à celle consistant à se lancer dans une guerre des prix.

La pratique présentée est la conception et la mise en œuvre d'une « solution » qui consiste à offrir gracieusement aux praticiens une formation, à la carte, sur les échographes les plus avancés technologiquement.

Évoluant dans un contexte très réglementé, toutes les précautions ont été prises pour ne pas se mettre en concurrence avec les universités. De plus, un comité technique constitué de membres indépendants et savants garantit la qualité du matériel pédagogique.

<http://www.laboratoires-genevrier.com/Accueil/>

❖ Catégorie Association / Etablissement Public :

La Direction Générale des Douanes et Droits Indirects (DDGDI) - Processus, produits et services.

La DDGDI est une administration de 17 000 agents rattachée au ministère de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique.



La mission de la douane est la régulation des échanges : cibler les échanges illicites pour les intercepter et accompagner le commerce licite (soutien des entreprises travaillant à l'international).

La DDGDI a mis en place des rencontres organisées entre les experts de la douane et les entreprises répondant à différents enjeux :

- **Sécuriser le commerce international en luttant contre la fraude** et en protégeant l'espace national - communautaire et le citoyen ;
- **Accompagner le commerce licite en simplifiant les procédures et en offrant aux entreprises des solutions facilitant leurs échanges et réduisant leurs coûts ;**
- **Offrir de nouveaux services allant au-delà du conseil** (attribution et gestion des procédures et statuts) en vue de devenir l'interlocuteur unique des entreprises tournées vers l'international.

Ces rencontres répondent aux besoins des entreprises (et du ministère de Bercy) car elles présentent des solutions fluides et économiques. Elles valorisent les acteurs régionaux de la Douane, interlocuteurs habituels des entreprises et permettent de témoigner de l'action de la douane en matière de solutions auprès des entreprises françaises comme acteur de l'économie française.

<http://www.douane.gouv.fr/articles/a11052-les-services-centraux-de-la-dgddi>

Prix Etudiant

❖ Catégorie Master

Lauréat

Amir KATERCHI – Université Technologique de Compiègne

« Optimisation des processus d'un laboratoire de biologie médicale par la Value Stream Mapping (VSM) » au sein de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP).

Pour proposer aux patients un parcours de soins cohérent et développer les recettes, les Groupes Hospitaliers de l'Assistance Publique Hôpitaux de Paris (AP-HP) incitent leurs laboratoires de biologie médicale à revoir leur organisation, à optimiser leur flux de production et à développer une démarche d'amélioration en continue. Pour atteindre ces objectifs, et ce avec les mêmes ressources, la mise en place de nouvelles démarches d'amélioration de processus et de la qualité sont aujourd'hui indispensables. Après analyse du contexte, il est apparu envisageable d'appliquer la Value Stream Mapping (VSM), déjà utilisée en industrie, dans un laboratoire de biologie hospitalier. Dans le cadre de ce projet, cet outil permet à partir d'une vision globale des processus, d'optimiser la qualité, les délais de rendu de résultats, la productivité et les coûts en tentant d'identifier et d'éliminer les gaspillages.

❖ Catégorie License

Lauréat

Valérie WIRTH - Institut Universitaire de Technologie de Mulhouse

« Maitrise du point critique : le nettoyage au HNH premix plant » chez DSM à Village-Neuf.

DSM est une multinationale qui fabrique des produits chimiques utilisés en nutrition animale et humaine. Le stage s'est déroulé au sein de l'entité HNH premix plant, certifiée FSSC 22000 (sécurité alimentaire), qui produit des mélanges de vitamines et avait pour objectifs, d'une part, de valider un nouveau détergent, et d'autre part, de développer une nouvelle méthode de nettoyage d'un mélangeur et la validation de l'efficacité d'un détergent par rapport à un allergène.

Prix spécial du Jury

Thierry SANDRE – IEQT (Institut Européen de la Qualité Totale de Lunéville)

« Amélioration du processus d'homologation des lampes infrarouges » chez Dr. Fisher Europe à Pont-à-Mousson.

Dr. Fisher Europe conçoit, fabrique et commercialise des lampes et des systèmes. La mission dans le cadre de ce stage avait pour objectif d'améliorer le processus d'homologation des lampes infrarouges qui sont développées et fabriquées à Pont-à-Mousson. Pour mener à bien cette mission, différentes étapes ont été réalisées : état des lieux, planification, homologation de lampes infrarouges et mise en place d'actions correctives.

L'événement

Les lauréats

Les organisateurs

Avis d'expert
croisé

Lauréats
2013



Sous l'autorité du ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique, la DGE élabore et met en œuvre les politiques publiques relatives à l'industrie, à l'économie numérique, au tourisme, au commerce, à l'artisanat et aux services.

Ses 1 300 agents sont mobilisés aux niveaux national et régional à travers les Direccte, pour favoriser la création, le développement, l'innovation et la compétitivité des entreprises de toutes tailles, en France et à l'international.

La DGE entretient des relations étroites avec les entreprises elles-mêmes et leurs représentants : organisations et fédérations professionnelles, chambres consulaires, réseaux d'accompagnement, etc. Cette connaissance et cette proximité lui permettent d'établir des diagnostics partagés pour des actions publiques pertinentes.

<http://www.entreprises.gouv.fr/>

Textes de référence :

- ❖ Décret n°2014-1048 du 15 septembre 2014 modifiant le décret n°2009-37 du 12 janvier 2009 relatif à la DGCIS.
- ❖ Arrêté du 15 septembre 2014 portant organisation de la DGE.

L'événement	Les lauréats	Les organisateurs	Avis d'expert croisé	Lauréats 2013
-------------	--------------	--------------------------	-------------------------	------------------



L'AFQP - Association France Qualité Performance - est une association loi 1901 créée en avril 2012, soutenue par le Ministère de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique.

Portail de la Qualité et de la Performance, elle est née du regroupement de 3 entités :

- ❖ La FAR/MFQ – Fédération des Associations Régionales de marque MFQ (mouvement Français pour la Qualité)
- ❖ Le CNQP – Comité National Qualité Performance
- ❖ L'Association FQP – France Qualité Publique

Elle a pour vocation de fédérer, animer et coordonner l'ensemble des acteurs français publics et privés traitant de la qualité, des démarches de progrès et des systèmes de management.

www.qualiteperformance.org

Avis d'expert croisé : L'excellence opérationnelle, un état d'esprit pour gagner en compétitivité

Dans un contexte mondial fortement concurrentiel, il existe des process qualité simples concourant à l'excellence des produits, des services ou des pratiques managériales qui permettent à une structure de gagner en compétitivité. En ce sens, Pascal FAURE, Directeur Général de la DGE (Direction Générale des Entreprises) et Etienne CASAL, membre du conseil d'administration de l'AFQP (Association France Qualité Performance) expliquent comment la qualité peut aider les entreprises françaises à rester compétitives.

Une prise de conscience nécessaire



Au sens générique du terme, la qualité représente l'excellence des produits et des services permettant de satisfaire le client. Elle prend également en compte la performance des processus et le perfectionnement de l'organisation, comme par exemple les pratiques managériales et les modes de coopération. **« Ce qu'il faut, c'est satisfaire l'ensemble des parties prenantes, car on pense en premier lieu à la relation client en omettant de mettre au même niveau d'implication les collaborateurs »**, souligne Etienne Casal de l'AFQP.

Les démarches qualité sont trop souvent perçues par les chefs d'entreprises comme étant des démarches coûteuses et chronophages générant une multitude de documents et peu adaptées aux besoins de réactivité et de flexibilité auxquels leurs organisations doivent répondre. **« Qualité rime avec performance, elle doit constituer le maître mot pour toute entreprise aspirant à développer l'innovation de ses produits ou services pour rester compétitive »**, explique Pascal Faure de la DGE.

Une mobilisation à tous les niveaux

Depuis de nombreuses années, le Ministère de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique soutient les plans de déploiement opérationnel des méthodes de performance industrielle, comme par exemple le Plan Qualité et Performance en 2010, qui avait pour but d'aider les PME (environ 2500) à améliorer leur compétitivité à travers la maîtrise des démarches d'amélioration continue. Aujourd'hui encore, différentes opérations sont soutenues au niveau national et régional, avec notamment le développement d'ateliers écoles, comme l'INEXO (l'institut de l'excellence opérationnelle).

« **Grâce à ce fonds, des actions collectives régionales ont pu être mises en place pour accompagner les entreprises dans leurs démarches de qualité et d'excellence opérationnelle** », précise Pascal FAURE de la DGE.



L'évaluation de la politique publique en matière de qualité industrielle réalisée par la Cour des comptes en 2013 a mis en exergue des axes d'amélioration comme, par exemple, l'amélioration de la coordination entre les acteurs de la qualité, qui se doivent de travailler de manière collégiale en passant par le développement des réseaux régionaux de qualité. « **Il faut remettre à niveau la coordination entre pouvoirs publics et instances privées** », souligne Etienne Casal de l'AFQP. « **Il y a un besoin de renforcer les approches qualité, de les mettre en avant pour faire de la qualité un vrai levier de différenciation. C'est l'objectif de l'AFQP, en lien avec les acteurs publics et privés** », poursuit-il. Les méthodes qualité et de performance industrielle doivent être mieux diffusées dans les différentes filières.

« **L'objectif est de faire en sorte que ces dernières définissent des priorités et des actions à mettre en œuvre dans un esprit d'amélioration continue de leur compétitivité. Illustrer par des retours d'expériences les bénéfiques pouvant être tirés d'une démarche qualité reste un moyen efficace pour sensibiliser les chefs d'entreprises** », conclut Pascal FAURE de la DGE. En effet, selon une étude menée auprès de 600 PME, la majorité des répondants a indiqué que les démarches qualité leur permettaient d'atteindre des gains de performance et plus de 75% de lancer une dynamique d'amélioration continue.

Les grandes entreprises, un moteur pour les PME

Autre axe important à travailler, la coopération entre les grandes entreprises et les PME afin de diffuser des bonnes pratiques et d'aider les PME à la mise en œuvre de ce type de démarches. « **La DGE est impliquée dans l'aéronautique dans une action nationale portée par le GIFAS (Groupement des Industries Françaises Aéronautiques et Spatiales), qui travaille à la création de grappes d'entreprises dans les régions** », explique Pascal FAURE de la DGE. Une grappe est constituée d'un donneur d'ordre et d'entreprises sous-traitantes qui peuvent, par la suite, intégrer ce programme d'amélioration de leurs démarches opérationnelles, avec pour objectif final d'améliorer l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement. La promotion de l'excellence industrielle dans l'ensemble des filières, constitue l'une des ambitions du programme Usine du futur, un des plans de la Nouvelle France Industrielle.

Les démarches qualité et d'amélioration de la performance industrielle constituent des gisements de productivité et d'innovation permettant aux entreprises de gagner en compétitivité. Afin de diffuser les meilleures pratiques dans ces domaines, la mobilisation de l'ensemble des acteurs des filières de l'industrie et des services est primordiale.

L'événement	Les lauréats	Les organisateurs	Avis d'expert croisé	Lauréats 2013
-------------	--------------	-------------------	----------------------	---------------

Communiqué de presse,
Le 22 novembre 2014



Prix France Qualité Performance :

Lauréats 2013, que sont-ils devenus ?

Depuis plusieurs années, le Prix France Qualité Performance met en lumière différentes entreprises, tous secteurs confondus, qui ont su mettre en place des process qualité. Exemplaires, simples, et concourants à l'excellence des produits, des services ou des pratiques managériales, ces derniers permettent à une structure de gagner en compétitivité. Retour sur l'édition 2013 du Prix qui a vu Continental Automotive Toulouse (acteur majeur de la filière automobile) remporter le Prix France Qualité Performance, mais également Cleaning Bio (société de nettoyage professionnel) être récompensée pour le Prix des Bonnes Pratiques.

Continental, des hommes et des femmes au centre de la démarche qualité



« Le challenge pour Continental Automotive Toulouse a été de se mesurer à un référentiel EFQM différent de ceux couramment utilisés dans l'électronique automobile. La démarche de benchmark étant déjà largement répandue en interne entre les sites, il était également important pour nous de se comparer à des entreprises et organisations d'horizons différents ».

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 leur performance. C'est un cadre de travail fondé sur neuf critères. Cinq de ces critères sont des « Facteurs » contributifs et les 4 autres sont des « Résultats ».

« Volontairement, nous avons cherché à présenter uniquement l'ensemble de nos process et outils selon le référentiel EFQM sans en changer le contenu. C'est donc les hommes et femmes de l'entreprise ainsi que leur performance en matière de qualité, réactivité, pilotage et flexibilité qui nous ont permis d'obtenir le PFQP dans notre catégorie ».

Dans le secteur automobile, dont le modèle économique est en transition, il existe différents enjeux autour des produits, mais également en termes de processus de production. La qualité est ainsi un axe majeur pour l'ensemble de la filière automobile : constructeurs, grands équipementiers et sous-traitants.

« Dans le domaine qui est le nôtre, l'électronique automobile, la qualité est devenue un pré-requis et une donnée de base incontournable. L'avenir d'un site comme celui de Toulouse est donc inconcevable sans un niveau qualité irréprochable. Il est ancré dans les esprits et omniprésent ».

Cleaning Bio, la qualité au service de la réussite économique



« Le moyen pour nos entreprises de réussir et de se différencier passe par la qualité de nos services, de notre management et des produits. Le fait d'avoir participé au Prix des Bonnes Pratiques en 2013 nous a permis à la fois de montrer la volonté

de notre entreprise de s'engager dans ce process mais également de découvrir d'autres pratiques exemplaires qui sont dupliquables », explique Yann Orpin, Directeur de Cleaning Bio.

Comme le souligne la Direction Générale des Entreprises (DGE) et l'Association France Qualité Performance (AFQP), la qualité ne se limite pas à l'application de techniques, il s'agit également d'une culture et d'une remise en question permanente au sein des structures.

« Ce prix permet de conforter l'idée que la réussite économique passe par la qualité et l'implication des collaborateurs de l'entreprise. Il nous a poussés à poursuivre notre action. Cette année nous avons d'ailleurs racheté une entreprise en difficulté, ce qui a permis de maintenir tous les emplois et de grandir humainement et structurellement », indique Yann Orpin.

Pharm'Adis, pour l'emploi de travailleurs en situation de handicap



Dans le domaine de la santé, la qualité est une préoccupation récurrente qui reste toujours au cœur des inquiétudes des consommateurs, mais également des professionnels. Dès lors, la question de l'emploi de travailleurs en situation de handicap peut être posée.

« Nous avons voulu mettre en avant l'originalité du système de formation qui permet à des opérateurs dont l'efficacité est réduite de réaliser des opérations dans un secteur où le risque qualité pourrait avoir des conséquences graves », explique Christophe Abelli, co-gérant chez Pharm'Adis.

Pharm'Adis, sous son statut d'entreprise adaptée (EA) est soumise aux mêmes contraintes de rentabilité et d'efficacité économique que toute autre structure. Elle répond aux exigences de ses clients en termes de qualité, d'optimisation des coûts et de réactivité. De part ce statut, la société se doit d'atteindre un second objectif qui est l'emploi de travailleurs en situation de handicap.

« Les points positifs de notre démarche sont doubles, avec la comparaison d'entreprises de secteurs d'activités diverses, permettant de mettre en avant des pratiques spécifiques, mais également l'évaluation réalisée par une personne qui n'appartient pas au secteur d'activité de l'entreprise », souligne Christophe Abelli.

Il s'agit donc ici de la mise en place d'un process qualité complètement différent, mettant au centre des préoccupations une problématique managériale qui prouve que même dans ce contexte particulier, des évolutions sont toujours possibles.

Pour plus d'informations : <http://www.qualiteperformance.org/agenda/ceremonie-du-prix-france-qualite-performance-2014>

Contact presse :

Audrey Da Silva Cardoso

Tél : 01 41 11 35 46

Email : audreyd@oxygen-rp.com



DIRECTION GENERALE DES ENTREPRISES

Contact presse :
Audrey Da Silva Cardoso
Tél : 01 41 11 35 46
Email : audreyd@oxygen-rp.com



www.entreprises.gouv.fr

