

L'interview



Propos

de **Jean-Claude Métrailler**,
vice-président du MFQ Rhône-Alpes
en charge du club EFQM®

La force du lien régional avec le club EFQM® du MFQ Rhône-Alpes.

Lancé en 2010, le club EFQM® du Mouvement Français pour la Qualité Rhône-Alpes a fini par trouver une bonne vitesse de croisière. Nous avons pris contact avec le vice-président du MFQ Rhône-Alpes, qui nous raconte, dans le détail, le fonctionnement de celui-ci et sa capacité à fédérer une équipe de participants venus des quatre coins de toute une région.

Une quinzaine de régions françaises peuvent actuellement profiter des services d'un acteur incontournable de la qualité et de la performance. Sous le statut d'association 1901, ces Mouvements Français pour la Qualité (MFQ) régionaux proposent notamment aux pouvoirs publics locaux des orientations en matière de politique économique pour encourager et développer l'excellence française. Ils aident aussi au développement et à la conduite des démarches qualité et performance dans les organismes tant publics que privés.

En plus d'être cet outil capable de promouvoir la qualité France, le MFQ Rhône-Alpes est le seul à proposer à ses adhérents un club EFQM®. Responsable du club, Jean-Claude Métrailler se dépense sans compter, depuis plus de vingt ans, pour être un véritable relais des travaux, études et recherches élaborés par les membres du MFQ Rhône-Alpes sur le concept, les pratiques, les formes et les différents aspects de la qualité dans sa région.

« Quand, en février 2010, nous avons eu l'idée de créer ce club EFQM®, se souvient cet ancien cadre dirigeant de Rhône-Poulenc, nous avons surtout pour ambition de nous en servir pour multiplier le nombre des candidats au Prix France Qualité Performance, puisque celui-ci est

basé sur le référentiel EFQM®. Mais je dois reconnaître que ça n'a pas fonctionné. Nous n'avons pas réussi à mobiliser les dirigeants d'entreprises. C'est pourquoi nous avons failli fermer le club. Heureusement, Patrick Paris, le délégué général AFNOR pour l'EFQM® France est venu nous rejoindre en octobre 2011. Avec Olivier

Constant, qui est, lui, délégué Rhône-Alpes, Auvergne, Franche-Comté du Groupe AFNOR, ils ont réussi à faire de ce club un vrai lieu d'apprentissage et de benchmark pour permettre aux responsables Qualité ou QSE de découvrir et de mieux utiliser le modèle EFQM®. » Aujourd'hui, le club compte une trentaine de membres. À chacun

des rendez-vous trimestriels, ils sont généralement une vingtaine à se réunir dans le cadre de la CCI Nord Isère de Villefontaine. Les participants ont donc trouvé leurs marques. Le club est maintenant pérenne. Voyons, avec Jean-Claude Métrailler, comment il fonctionne.

« Très simplement. Nous nous réunissons autour d'une thématique. Celle-ci est présentée à l'ensemble du groupe par un expert qui connaît la question. AFNOR présente comment le référentiel EFQM® peut être utile sur la thématique en question.

« Un club qui permet à chacun de saisir comment l'EFQM® est capable de s'articuler sur n'importe quelle thématique d'entreprise. »

Ensuite, par groupe de 3 ou 4, les participants s'exercent à utiliser les qualités de la fiche RADAR pour répondre au problème posé. Pour finir, chaque groupe restitue la façon dont il a su le solutionner. C'est un débriefe classique. Avec mise en exergue des points forts et des difficultés rencontrées. C'est une façon particulièrement efficace de prouver qu'en une demi-journée, grâce aux différents leviers que procure l'EFQM®, chacun peut accomplir un travail conséquent. Un travail qui peut lui être utile dès qu'il retourne dans son entreprise pour le mettre en pratique. »

À la question de savoir si c'est vraiment possible, en une demi-journée, de facilement utiliser un modèle comme l'EFQM®, alors qu'il peut sembler de prime abord compliqué, la réponse est clairement positive. « Traiter de ce modèle n'est pas du tout difficile, même si sa présentation peut paraître concise. Quand vous êtes accompagnés, et c'est le but de nos rencontres trimestrielles, vous comprenez très vite comment mettre en pratique l'EFQM®. »

« Au-delà de sa force didactique, de sa capacité à passer le relais du savoir EFQM®, notre club a aussi un autre avantage, continue Jean-Claude Métrailler : il crée du lien, en permettant à des professionnels de se rassembler. Si ce n'était pas le cas, je n'imaginerai pas que certains continueraient à faire deux ou trois heures de route pour participer à nos réunions. Les participants finissent par se connaître et restent en contact tout au long de l'année. Et c'est bien l'une des raisons d'être de l'EFQM® : partager son expérience et l'enrichir de celle que l'autre nous offre. Cette tendance correspond à

une forte demande des entreprises. Avoir des lieux où elles peuvent discuter entre elles. C'est d'autant plus vrai avec les gens de la qualité, qui sont souvent seuls, dans leur quotidien au travail, sans pouvoir échanger comme ils le voudraient sur des questions particulières à leur métier. »

Pour rassembler, il faut aussi bien s'organiser. Reconnaissons au club EFQM® du MFQ Rhône-Alpes, qu'il a, chaque fin d'année, la bonne idée de communiquer l'ensemble du programme, avec les dates arrêtées, de l'année qui suit. Ainsi, en 2015 une première réunion, au mois de mars, permettra aux nouveaux arrivants de découvrir les fondamentaux du référentiel. Pour celles et ceux qui étaient déjà là, c'est une forme de

remise en jambe ! En juin, la thématique portera sur l'amélioration continue via le lean et six sigma. En septembre, sur la santé et qualité de vie au travail. Et enfin, en novembre, il sera question de l'utilité de l'EFQM® pour accompagner le changement dans l'entreprise.

Si ce club, comme le souligne Jean-Claude Métrailler, « permet de démystifier le sujet EFQM®. Il lui reste à réussir son entrée dans les instances des dirigeants d'entreprises. Ils ont, certes, des agendas surbookés mais je reste convaincu qu'ils sont encore trop peu nombreux à mettre la qualité au cœur de leur management. Quand nous aurons réussi ce challenge, je sais que j'aurais plus de 8 candidats, comme c'est hélas le cas en 2014, à concourir pour le prix Rhône-Alpes de la qualité ».

« Les entreprises souhaitent de plus en plus que des lieux ou des moments leur permettent de se rencontrer. »

• En savoir +

www.mfgra.fr

EFQM ■
Shares what works.

[En savoir plus sur l'EFQM](#)

