

échanges

N°26

la performance en revue

LES PRIX QUALITÉ

DOSSIER SPÉCIAL :
LES PRIX DANS LE MONDE,
ENQUÊTE ET TÉMOIGNAGES

win (win) win

ZOOM

LA COOPÉRATION
FRANCE MAROC

REPÈRES

LES FORMATIONS QUALITÉ





Osez participer au Prix France Qualité Performance

Pourquoi postuler au Prix France Qualité Performance ? A quoi ça sert ?

Vous pouvez vous poser la question comme nous-même nous la sommes posée.

Postuler au Prix France Qualité Performance n'est pas seulement destiné à ceux des ultra-compétiteurs qui veulent se challenger. Nous dirions plutôt le contraire.

- Si vous pensez que maîtriser le leadership, les processus, les parties prenantes externes et internes n'est jamais gagné et qu'il est important de s'interroger,
- si vous pensez que la qualité ne s'améliore que si elle est comparée, benchmarkée,
- si vous pensez que challenger la qualité de votre organisation d'aujourd'hui, vous aidera à obtenir les résultats du futur,

alors participez au Prix.

Les bénéfices seront triples : la première fois, en vous posant les bonnes questions à travers l'étude à mener pour candidater ; la deuxième fois, en voyant vos équipes mobilisées sur ce qui vous réussit comme ce qu'il y a à améliorer ; enfin, par la visite d'assesseurs seniors qui vous donneront un regard externe sur votre organisation. Rien qu'avec ces 3 points : participer, c'est déjà gagner !

95 % des personnes sont satisfaites ou très satisfaites d'avoir concouru, même sans avoir remporté de Prix. L'important est le chemin parcouru, pas seulement le trophée final. Voilà pourquoi nous avons de nombreuses organisations qui candidatent dans un premier temps sur une bonne pratique, pour ensuite postuler pour le Prix France lorsqu'elles se sentent plus mûres.

Telles sont les raisons pour lesquelles vous devez oser le Prix, vous y gagnerez.

Pour appuyer ces propos, je vous invite à parcourir les rubriques de ce nouveau numéro de la revue Echanges, consacrée aux Prix Qualité. A travers un benchmark autour des différents dispositifs de concours qualité organisés de par le monde, nous avons souhaité montrer que la performance globale est une quête universelle, reconnue par les hautes instances gouvernementales et vivier de compétitivité durable. Le Prix France ne fait pas exception à la règle et depuis les régions jusqu'aux plus hauts sommets européens, il permet de se comparer à d'autres organisations mais aussi plus simplement de se mesurer au regard de ses propres objectifs. Les candidats que nous avons interrogés en témoignent dans ces pages.

Excellente lecture.

échanges

Directeurs de la publication : Pierre Girault et Xavier Quérat-Hément

Coordinateur : Michel Cam

Comité de rédaction / lecture : Bernard Bousaada, Yaël Bouvier, Michel Cam, Yves Cannac, Gérard Cappelli, Laurence Chavanon, Audrey Chavas, Claudette Desmarescaux, Martial Godard, Pierre Gosset, Juliette Guesdon, Lise Harribey, Olivier Hornberger, Céline Meunier

Éditée par : AFQP, dénommée France Qualité

Web : contact@afqp.fr - www.qualiteperformance.org



► sommaire



4 LE DOSSIER

LES PRIX QUALITÉ PERFORMANCE

5 CONTEXTE

LES PRIX QUALITÉ, CLÉS DE LA PERFORMANCE

6 TOUR D'HORIZON

LES PRIX QUALITÉ DANS LE MONDE

10 L'ENQUÊTE

QUELS SONT LES BÉNÉFICES D'UN PRIX QUALITÉ ?

12 TÉMOIGNAGES

LES LAURÉATS ET CANDIDATS TÉMOIGNENT

INFOTRAFIC

B2S

IEQT DE RODEZ

PIZZORNO

ALIMENTS LAGROST

UTC DE COMPIÈGNE

AMIR KHATERCHI

MARINE KRAMMER

GROUPE ESAIP

HÉLÈNE SCHMIDT



24 LES PRIX QUALITÉ

18 LE ZOOM

LA COOPÉRATION FRANCE MAROC

23 REPÈRES

LES FORMATIONS QUALITÉ

Poursuivez la lecture sur
www.qualiteperformance.org

▶ le dossier

LES PRIX QUALITÉ PERFORMANCE



Les Prix Qualité, clés de la performance

Par Lise Harribey, Groupe Communication de France Qualité



De nombreux prix et concours sont organisés à travers le monde pour mettre à l'honneur les entreprises et les hommes qui œuvrent en leur sein. Qu'il s'agisse de récompenser la meilleure relation client, un produit innovant, une initiative en matière de Ressources Humaines, une action RSE remarquable, ou encore un entrepreneur au parcours exceptionnel... les occasions de briller ne manquent pas, ce qui ne facilite pas la lecture de ces médailles.

Et pourtant, il en est au milieu de tous qui se distinguent : les prix qualité. Ils se différencient par leur approche globale. Leur intérêt est de mesurer la performance d'une organisation, pas uniquement sur la base de ses résultats annuels, mais à partir d'évaluations multicritères.

Nous avons commencé à les recenser et en avons à ce jour identifié 19 à travers le monde. Ils sont le reflet des cultures locales et des personnes qui les ont conçus : certains vont insister sur les techniques statistiques, les cercles qualité et placer le personnel au centre des préoccupations, comme le Prix Deming. D'autres vont mettre l'accent sur les comparaisons avec la concurrence, le leadership et la planification stratégique comme le Prix Baldrige. Enfin, plus de la moitié d'entre eux se basent sur le modèle EFQM®, à l'image du Prix France et de l'EFQM Award. Ils prendront alors plus largement en compte la collectivité et les résultats, et donneront le même poids aux résultats et aux moyens. Ils vont insister sur le processus d'élaboration tout autant que sur le contenu des politiques et stratégies.

France Qualité a mené l'enquête et vous livre à travers ce dossier quelques enseignements concernant ces prix. A commencer par un tour d'horizon des prix qualité dans le monde. Suivi d'une étude auprès d'anciens candidats français pour connaître leurs motivations à concourir et les bénéfices qu'ils en ont retirés.

Pour finir, nous donnons la parole à des candidats et lauréats. Qu'ils soient dirigeants, managers, enseignants ou étudiants, ils partagent l'envie de s'améliorer, d'aller plus haut et plus loin, avec et pour les équipes qui les entourent.

Excellente lecture !



► tour d'horizon

Les Prix Qualité dans le monde

Par Lise Harribey, Groupe Communication de France Qualité,
avec la participation de Michel Cattan, expert en organisation et management.



France Qualité a mené l'enquête pour dresser un panorama des prix qualité dans le monde. A ce jour, 19 sont identifiés*. Nous avons concentré nos recherches sur les concours multicritères, centrés sur la performance globale et l'excellence. Au fil de nos recherches, nous avons croisé le chemin d'autres prix que nous avons choisi de ne pas faire figurer dans cette étude car ils nous paraissaient se focaliser sur un seul critère, ou alors insuffisamment mettre en avant la globalité de la performance.

Dans certains pays comme aux Etats-Unis, en Belgique, au Japon, au Brésil ou au Québec,

les prix qualité sont fortement soutenus par les gouvernements où ils représentent la plus haute distinction qu'une entreprise puisse recevoir.

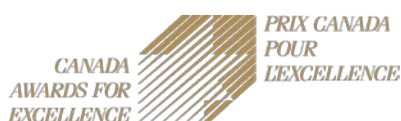
Ces dernières années, nombreux sont ceux qui ont mis en place un dispositif progressif avec une première marche constituée d'un diplôme ou d'un prix des bonnes pratiques. Ils sont aussi souvent une rampe d'accès à une distinction encore supérieure : comme le Prix France qui ouvre les portes du Prix Européen.

Tour d'horizon de ces concours hors-normes...



1 AUSTRALIAN BUSINESS EXCELLENCE AWARDS

Depuis plus de 20 ans, les prix australiens de l'excellence récompensent la performance globale des organisations privées et publiques d'Australie. Organisés par SAI Global, ils sont basés sur le référentiel « Australian Business Excellence Framework » - ABEF, et reconnus par l'Etat. Créé en 1987, ce référentiel proche de l'EFQM® est utilisé pour évaluer et améliorer tous les aspects d'une organisation selon 7 catégories et 16 sous-catégories prônant la performance durable : leadership, stratégie et planification, personnel, informations et connaissances, sécurité, prestations de service, qualité des produits et résultats. Site : <http://bit.ly/australian-awards>



2 CANADA AWARDS FOR EXCELLENCE

Organisés depuis 1984 par Excellence Canada, ils récompensent la performance des organismes privés et publics, selon un référentiel dédié. Ils reconnaissent les organisations ayant atteint un niveau élevé d'efficacité dans tous les domaines : leadership et gouvernance, RSE, planification et stratégie, santé et sécurité, clients, processus et gestion de projet, relations avec les partenaires et fournisseurs. Trois modes de candidature sont possibles : le candidat peut remplir son dossier en toute autonomie, ou bien être accompagné par une équipe d'assesseurs qui va réaliser la visite et remplir le dossier de candidature en conséquence. Une entreprise déjà engagée dans le processus de « certification progressive » et détentrice d'un des 3 niveaux de reconnaissance (Silver, Gold ou Platinum) n'aura quant à elle pas à remplir de dossier et pourra candidater sans autre préparation. Site : <http://bit.ly/canada-awards>



3 DEMING PRIZE

Le Deming Prize a été créé par la JUSE (Japanese Union of Scientists and Engineers) en 1951, dans le but d'aider l'industrie japonaise à se reconstruire après la guerre. Il récompense les organisations performantes mais aussi les individus qui font progresser la qualité ou contribuent à la diffusion de ses valeurs. Il demande aux candidats d'analyser leur organisation, de définir leurs objectifs et d'améliorer l'efficacité de leurs performances selon le principe du Total Quality Management (TQM – ou Qualité Totale). Il insiste sur les techniques statistiques, les cercles qualité et place le personnel au centre des préoccupations. L'évaluation porte sur dix critères classés suivant le cycle PDCA. Il est ouvert aux sociétés non japonaises depuis 1984. Le palmarès 2014 est visible sur le blog Deming : <http://bit.ly/demingprize2014>. En 2015, la cérémonie aura lieu le 11 novembre. Site : <http://bit.ly/demingprize>



4 EFQM AWARD

Lancé en Europe en 1992 et soutenue par l'EOQ (European Organization for Quality), le Prix d'Excellence EFQM® est organisé une fois par an. Il reconnaît les entreprises les plus performantes d'Europe, qu'elles soient privées, publiques ou à but non lucratif. Pour gagner, l'organisation doit démontrer son exemplarité dans l'un des 8 concepts fondamentaux de l'Excellence : créer de la valeur pour les clients ; contribuer à un avenir durable ; développer les capacités de l'organisation ; mobiliser la créativité et l'innovation ; diriger de façon visionnaire, inspirée et intègre ; manager avec agilité ; réussir par le talent du personnel ; soutenir des résultats remarquables. Il prend plus largement en compte la collectivité et les résultats, et donne le même poids aux résultats et aux facteurs. Les candidats doivent au préalable être lauréats dans leur pays ou être détenteurs du diplôme EFQM R4E « Reconnaissance de l'Excellence », délivré au cours des 2 dernières années par l'EFQM ou l'un de ses partenaires. La cérémonie 2015 aura lieu lors du forum EFQM les 22 et 23 octobre. Site : <http://bit.ly/efqm-award>

5 GLOBAL PERFORMANCE EXCELLENCE AWARD

Le GPEA, ou Prix d'excellence du rendement global, est organisé par l'Organisation Qualité de l'Asie-Pacifique (Asia Pacific Quality Organization - APQO). Il s'adresse aux organisations issues d'un des 41 pays qui bordent l'Océan Pacifique et qui ont déjà obtenu un prix qualité dans leur pays au cours des deux dernières années. Les candidats peuvent présenter un dossier selon le Modèle Européen d'Excellence EFQM® ou selon le Baldrige Award (voir plus bas). Les 7 critères évalués sont : le leadership, la stratégie, l'orientation client, l'analyse et la gestion des connaissances, les RH, le management, le fonctionnement, les résultats. La cérémonie 2015 aura lieu lors du 21^{ème} Congrès Qualité Asie-Pacifique les 10 et 11 novembre. Site : <http://bit.ly/gpea-award>



LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ

6 GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ

Créés en 1998, ils sont organisés par le Mouvement québécois de la qualité, mandaté par le gouvernement du Québec, conjointement avec le ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations. Ils constituent la plus haute distinction remise annuellement par le gouvernement du Québec aux entreprises privées et aux organismes publics qui appliquent les principes du management de la qualité à tous les niveaux de l'organisation. 6 catégories sont ouvertes, en fonction de la taille et de l'activité commerciale ou non de l'organisation. L'évaluation porte sur : le leadership ; la planification stratégique ; l'attention accordée aux clients et au marché ; la mesure, analyse et gestion de l'information ; l'attention accordée aux ressources humaines et au fonctionnement opérationnel ; les résultats de l'organisation. Site : <http://bit.ly/prix-quebecois>



NORTH OF ENGLAND EXCELLENCE AWARDS

Organisés depuis 1995 par The North of England Excellence, ils récompensent les organisations qui atteignent et maintiennent des performances élevées. Ce prix est fondé sur les huit concepts fondamentaux de l'EFQM® et l'année 2015 est marquée par la simplification du processus d'évaluation : le dossier de candidature est supprimé au profit d'un rapport de visite réalisé par les évaluateurs eux-mêmes. Une approche par les bonnes pratiques est également possible, dans des domaines comme l'innovation, le leadership, le lean 6 sigma...

Site : <http://bit.ly/north-england-awards>



PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE®

Le PNQ, ou Prix Brésilien de la Qualité, est organisé chaque année depuis le début des années 90 par la Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). Il s'adresse aux organisations du Brésil et d'Amérique Latine, dont il entend stimuler et soutenir le développement. Le référentiel s'articule autour de 11 principes fondamentaux de l'excellence et 8 critères d'excellence déployés en 23 items. On retrouve les principes d'excellence durable, le développement de relations mutuellement bénéfiques, la création de valeur, la RSE.

Site : <http://bit.ly/prix-bresilien>



PRÊMIO
NACIONAL
DA QUALIDADE



PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD

Le Prix Ibéro Américain de la Qualité a été initié en 1999 par les différents chefs d'états d'Amérique latine et de la péninsule Ibérique. Il est coordonné par le SEGIB (Secrétariat général ibéro américain) et géré par Fundibeq (Fondation ibéro américaine pour la gestion de la qualité). Il est basé sur le modèle latino-américain de l'excellence qui prône l'amélioration continue et la performance, le tout de manière volontaire. Il s'adresse aux entreprises privées et publiques de 17 pays (états d'Amérique du Sud, Mexique, Espagne, Andorre, Portugal) préalablement lauréates dans leurs pays.

Site : <http://bit.ly/prix-iberoamericain>



IRELAND EXCELLENCE AWARDS

Organisé en partenariat avec l'EFQM®, le prix irlandais est organisé par le Centre pour la Compétitivité. Basé sur le modèle EFQM®, il s'adresse aux organisations de toutes tailles et de tous secteurs, qui ont engagé une démarche de performance globale. Les reconnaissances sont de plusieurs niveaux et correspondent au dispositif EFQM® : « Gold Star Service Excellence » associé au diplôme EFQM® C2E (Committed 2 Excellence – qui reconnaît l'engagement vers l'excellence), puis le diplôme R4E (Recognize 4 Excellence – qui reconnaît l'atteinte de l'excellence avec 1, 2 ou 3 étoiles), et enfin le Prix Irlandais de l'Excellence. La cérémonie est prévue le 8 octobre 2015 à Dublin. Site : <http://bit.ly/ireland-awards>



MALCOLM BALDRIGE NATIONAL QUALITY AWARD

Lancé aux Etats-Unis en 1987 sous l'impulsion de Ronald Reagan, il a été mis en place pour encourager l'utilisation de la Qualité Totale. Organisé par le NIST (National Institute of Standards and Technology - <http://www.nist.gov/>), il est le plus haut niveau de reconnaissance nationale pour l'excellence de la performance qu'une organisation américaine peut recevoir. Il met l'accent sur la compétitivité globale de l'organisation en se concentrant notamment sur les résultats, le leadership, la planification stratégique, les clients et le marché, l'implication du personnel, le partage de l'information... 18 prix au total peuvent être décernés chaque année dans les 6 catégories de concours : industries, services, petites entreprises, éducation, santé, et associations. Les prix 2015 ont été remis le 12 avril à Baltimore par le sous-secrétaire du département du Commerce des États-Unis, Bruce Andrews.

Site : <http://bit.ly/malcolm-baldrige-award>



PRIX FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE



Créé en 1992 avec le soutien de l'Etat Français, il est l'un des plus anciens prix qualité. Il récompense chaque année les organisations publiques et privées performantes. Organisé par l'AFQP, dénommée France Qualité, il vise à faire progresser les candidats, au travers d'un dispositif graduel : les Prix Régionaux pour se mesurer à des candidats de son territoire dans un premier temps, puis le Prix France pour affronter des lauréats des prix régionaux, selon le modèle d'Excellence EFQM®. Le dispositif est complété par le Prix des Bonnes Pratiques qui permet de valoriser un point fort de

l'organisation, qu'il s'agisse par exemple de leadership, de stratégie, de RH... Enfin, le Prix des Étudiants récompense une action menée dans le cadre d'un stage par des étudiants de niveau BAC+3 ou BAC+5. L'édition 2015 est en cours et sera clôturée par une cérémonie à Paris le 21 janvier 2016. Site : www.qualiteperformance.org/prix-qualite

13 PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITÉ ET DE L'EXCELLENCE

Créé en 2004 à l'initiative du Centre de Recherche Public Henri Tudor et du Ministère de l'Économie, il est organisé par le Mouvement luxembourgeois pour la qualité et l'excellence (MLQE). Il est ouvert à toutes les entreprises et organismes d'utilité publique soucieux d'améliorer leurs process, produits et services en vue d'une satisfaction client optimale. Deux niveaux de prix sont attribués : le Prix luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence et la mention « Sur la Voie de l'Excellence ».

Site : <http://bit.ly/prix-luxembourgeois>



PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITÉ ET DE L'EXCELLENCE



Prix National de la Qualité Edition 2014

14 PRIX MAROCAIN DE LA QUALITÉ

Créé en 1998 par le Ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Mise à Niveau, son organisation est confiée à l'UMAQ (Union Marocaine pour la Qualité) depuis 1999. Son référentiel d'auto-évaluation permet aux entreprises publiques et privées de mesurer leurs performances en matière de Qualité et d'identifier les axes de progrès. Ce référentiel comprend 30 items qui couvrent le leadership ; stratégie et objectifs qualité ; management du personnel, des ressources et des processus, satisfaction des clients et du personnel, intégration à la vie de la collectivité, résultats de l'organisation.

Site : <http://bit.ly/prix-marocain>



PROGRAMME NATIONAL DE PROMOTION DE LA QUALITÉ

15 PRIX TUNISIEN DE LA QUALITÉ

Il est organisé chaque année par le Ministère de l'Industrie, de l'Énergie et des Mines dans le but de « faire migrer davantage le tissu industriel actuel vers une production plus intensive en technologie et d'une qualité meilleure ». Il est ouvert aux entreprises du secteur industriel et des services connexes à l'Industrie, et se base sur le modèle d'Excellence Européen EFQM®.

Le palmarès 2015 sera dévoilé début novembre.

Site : <http://bit.ly/prix-tunisien>



16 PRIX WALLON DE LA QUALITÉ

Le Prix Wallon de la Qualité a été créé en 2005 par le Ministre-Président du Gouvernement wallon dans le but de « faire de la Wallonie, une terre de Qualité Totale ». L'organisation bisannuelle en a été confiée au Mouvement Wallon de la Qualité. L'évaluation se base sur le Modèle d'Excellence EFQM®, et s'organise en quatre niveaux : Eveil à l'Excellence, Implication dans l'Excellence, En Route vers l'Excellence et Excellence. Le concours est ouvert à tout type de structure. Particularité belge : la Wallonie reconnaît le « Prix Wallon de la Qualité » comme démarche Qualité. Ainsi, les TPE/PME qui concourent au Prix peuvent prétendre à une prime à la Qualité pouvant aller jusqu'à 5.000€.

Site : <http://bit.ly/prix-wallon-qualite>



17 SINGAPOUR QUALITY AWARD

Le Prix Qualité de Singapour, SQA, est organisé par SPRING Singapore, organisme qui relève du ministère du Commerce et de l'Industrie chargé d'aider les entreprises à se développer et d'accroître la compétitivité du pays. Le prix se base sur le référentiel « BE » pour Business Excellence. Il se positionne comme une démarche d'amélioration continue pour une performance durable. Le référentiel regroupe les fondamentaux de l'excellence selon 7 principes allant du leadership au client en passant notamment par les RH et les résultats. Il y a neuf niveaux de reconnaissance dont 4 qui récompensent la performance globale, le plus élevé étant le SQA. Site : <http://bit.ly/prix-singapour>

18 SOUTH AFRICAN EXCELLENCE AWARDS

Le BAS (Business Assessment Service - <http://bit.ly/bas-saef>, anciennement South African Excellence Foundation – SAEF), entend relancer les Prix Sud Africains de l'Excellence en 2015. Il a pour cela fait évoluer son référentiel d'excellence (SAEMXII™) sur la base des modèles Baldrige et EFQM®. Site : <http://bit.ly/prix-sudafricain>



UK Excellence Award

19 UK EXCELLENCE AWARDS

Initiés en 1994 par la British Quality Foundation, les BQF Awards reconnaissent l'excellence globale des organisations. L'évaluation, menée selon le Modèle d'Excellence EFQM®, permet d'accéder à l'une des 4 reconnaissances : le Prix Royaume-Uni de l'Excellence, l'équivalent d'un Prix des bonnes pratiques, le Prix Lean Six Sigma et la Médaille d'or pour l'Excellence. Cette dernière est décernée chaque année par le conseil d'administration de la BQF à une organisation ou un individu qui a démontré un engagement exceptionnel et durable pour l'excellence pendant un certain nombre d'années. La cérémonie 2015 aura lieu le 15 octobre. Site : <http://bit.ly/bqfawards>

► l'enquête

Quels sont les bénéfices d'un Prix Qualité Performance ?

Par Lise HARRIBEY, Groupe Communication de France Qualité

Depuis plus de 20 ans, France Qualité récompense les organisations performantes. Celles qui mettent le client au cœur de leur stratégie, qui souhaitent le bien-être de leurs équipes et qui s'ouvrent à leur environnement.

Pour bien comprendre les enjeux et bénéfices d'un tel concours, France Qualité a interrogé les candidats des éditions précédentes des Prix France, Prix des Bonnes Pratiques et Prix des Étudiants. Voici une synthèse des principaux enseignements de cette enquête.

UN DISPOSITIF RECONNU PERFORMANT À LA FOIS TECHNIQUEMENT ET HUMAINEMENT

Avec ou sans trophée, les candidats saluent l'efficacité de la méthode du concours : le modèle EFQM® et sa méthode de cotation RADAR® sont perçus comme un point fort majeur de ces Prix. A la fois global et précis, le principe de l'évaluation séduit.

En effet, on est loin du simple dossier de candidature noté à distance. L'évaluation est réalisée par des « professionnels expérimentés » et reconnus comme tels par les candidats. Ces évaluateurs évoluent souvent en binôme et vont à la rencontre des équipes au sein même de l'entreprise, constatant sur place les écrits du dossier. Ce principe de visite sur site et d'échanges est très apprécié non seulement pour le « haut niveau » de compétence des évaluateurs, mais aussi pour leur « accessibilité » et leur « bienveillance ». Les candidats vont même jusqu'à parler « d'accompagnement ».

Le rapport final d'évaluation contribue d'ailleurs à cette qualification. Bien souvent, les bilans des évaluations ou notations ne sont pas communiqués aux candidats, seul le palmarès compte. Dans le cas des Prix Qualité Performance,

les candidats apprécient le rapport qui leur est remis en fin d'évaluation. On parle de « restitution complète et performante »

ouvrant la voie à « un plan d'amélioration pertinent » pour « faire avancer l'entreprise ».

Un des candidats précise même que « les résultats de l'autoévaluation réalisée ont été utilisés afin d'alimenter la stratégie 2015. Une road map sur 5 ans a été définie afin de faire progresser l'ensemble des performances de l'ensemble des processus de l'entreprise ».

UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE SON ORGANISATION

Le Prix Qualité permet « une meilleure compréhension de l'organisation de travail » et « une visibilité sur l'ensemble de l'activité », en « prenant mieux en compte l'ensemble des parties prenantes ». Il apparaît comme une « méthode plus large que les audits de certification » qui contribue à « une efficacité accrue des processus » et qui « permet d'identifier les points d'amélioration » et de se « concentrer sur l'essentiel en faisant le tri par une suppression de l'obsolète ». Pour certains il a même permis de révéler « des pistes pour la mise en place d'une démarche de Responsabilité Sociétale ».

D'un point de vue managérial, plusieurs candidats s'accordent à dire que le Prix France permet une meilleure gestion du personnel : il « facilite la mise en place d'un système de management » et « l'approche de la GPEC* mise en place permet de maîtriser les compétences et les performances du personnel ».

DES ÉQUIPES REMOBILISÉES ET FIÈRES

Parmi les items qui font le plus consensus, la reconnaissance du travail effectué revient régulièrement. En effet, au delà de la satisfaction des personnes ayant porté la candidature, les dirigeants ont constaté une « amélioration de l'implication et de la motivation du personnel », ainsi qu'un « impact sur la culture d'entreprise » et une « très bonne dynamique au sein de l'entreprise ». Les salariés ressentent de la « fierté d'appartenir à une entreprise performante », « d'être lauréats d'un prix national », et ce même après la cérémonie.

C'est ce qui fait que les Prix Qualité apparaissent comme des « projets fédérateurs » pour une entreprise, « un challenge à relever », vecteur de mobilisation et de motivation. Ils permettent de « mettre en avant un procédé qui marche », de « valoriser une action », de « faire reconnaître le travail d'une année » ou bien encore « de faire connaître son métier ».





UNE CRÉDIBILITÉ ACCRUE EN EXTERNE

Sur le plan externe, l'organisation voit son image et sa notoriété s'améliorer. Même si des progrès sont encore à faire pour mieux faire connaître ces prix et asseoir leur légitimité et celles des lauréats, les candidats notent une confiance accrue de leurs clients, qui se voient « rassurés par le diplôme ». C'est pour eux un vecteur important d'image et de crédibilité, qui montre leur dynamisme, et pour certains leur capacité à challenger de grandes entreprises. Certains ont même « reçu de nombreux témoignages de soutien » ou ont constaté la « surprise de leurs clients ». Concourir à l'un de ces Prix permet de véhiculer « l'image d'une entreprise sérieuse et performante », « auprès des clients et prospects ».

La cérémonie officielle de remise des trophées contribue aussi à cette visibilité, de par sa « dimension nationale » mais aussi grâce « au prestige du lieu » et à « la notoriété des acteurs impliqués dans la remise des prix ».

GRAINES DE PERFORMEURS

Ces constats sont d'autant plus marqués chez les étudiants qui concourent. Né il y a seulement 2 ans, le Prix des Étudiants Qualité Performance se distingue déjà par sa notoriété mais aussi et surtout par sa capacité à valoriser un trio « étudiant / école / entreprise ». 30 candidats la première année, 60 la deuxième : remporter ce Prix apparaît comme un tremplin vers l'emploi (relire le témoignage de Lamia Braci, lauréate 2013 : <http://bit.ly/1OigiNV>). Il permet aux candidats de « voir leur niveau », mais aussi de « démontrer l'acquis des compétences et de l'expérience emmagasinées » et de le « valoriser sur un CV ». Il apporte une reconnaissance nationale et « plus de crédibilité dans ses actions ». Il « encourage à continuer dans cette voie » et « motive à aller plus loin qu'un prix étudiant ». Pour les écoles, il « démontre leur dynamisme ».

EN BREF...

Les bénéfices des Prix Qualité Performance sont avérés. Qu'ils soient en interne, en externe ou à titre individuel sur le plan de la carrière, tout le monde a à y gagner et surtout « rien à perdre ». « Ce n'est pas compliqué, tout le monde peut le faire quand on a la motivation ». Il ne faut « pas avoir peur de concourir même pour les entreprises qui ne sont pas certifiées ISO car le modèle EFQM® est adaptable à toute entreprise. ».

Voici en substance ce qu'ont partagé les 20 candidats qui ont accepté de répondre à notre enquête.

Qu'ils aient candidaté au niveau national, régional, au Prix France, des Bonnes Pratiques ou au Prix des Étudiants, nous tenons ici à les remercier chaleureusement de leurs contributions. Elles nous ont permis de vous livrer leurs retours d'expériences et nous permettrons également d'améliorer le dispositif grâce aux pistes de progrès qu'ils nous ont soumises. UN GRAND MERCI A CHACUN D'EUX* !

« C'est un booster incontournable pour la motivation du personnel et la confiance des partenaires »

MERCI À CELLES ET CEUX QUI ONT RÉPONDU À L'ENQUÊTE :

Sophie MOREAU, Responsable des relations entreprises - ESQSE

Céline SECKLER, Gérante - Clean Energy Planet

Etienne LEBLANC, Dirigeant - ACES

Bertrand BIGO, PDG - QUALIOS

Steve CHARAMON, Ingénieur QSE - Cesi

Pierre GILARD, Responsable Qualité - CONTINENTAL AUTOMOTIVE Usine de TOULOUSE

Amir KHATERCHI, Ingénieur - Université Technologique de Compiègne/ Assistance Publique Hôpitaux de Paris

Thierry SANDRÉ, Apprenti

Sandvik AISSA, Alternante QSE

Elodie CHATREFOU, Comptable / Pilote label Lucie - INFOTRAFIC

Christelle ROVELLA, Responsable Qualité, PROSPERI

Nadège DURIS, Responsable QSE - INNOV'DECOR

Fabrice DELUC, Responsable Qualité - PIZZORNO

Fanny DEMARIA, RQE - CHARLEMAGNE

Denis GOUMARD, Directeur QSE - LGC

Julie MANDAL, Responsable Qualité - CRE TECHNOLOGY

David LAVIGNE, Technicien qualité - Cesi ei

Lamia BRACI, Gérante d'entreprise - HLW Conseils

Justine BERTHOUD, Responsable QSE - SARL Aliments LAGROST

Nicolas LUCIANI, Business Unit Manager - b2s

*GPEC : Gestion Prospective des Emplois et Carrières

► témoignages

Les candidats et lauréats témoignent

Pour compléter l'étude des pages 10 et 11, France Qualité a souhaité donner la plume à celles et ceux qui osent ou ont osé concourir et gagner. Nous vous livrons leurs propos dans ces pages.



Jérôme LEFEVRE

Co-fondateur & Directeur Général
d'Infotrafic

Lauréat du Prix des Bonnes Pratiques 2014

INFOTRAFIC, en dépit de sa modeste taille (12 salariés), est leader national de la diffusion d'information temps réel sur le marché de l'affichage dynamique. Labellisée par l'Agence LUCIE en 2013 pour sa démarche de RSE, l'entreprise s'inscrit en 2014 au Prix des bonnes pratiques organisé par France Qualité.

Sa principale motivation était de dynamiser l'équipe par un projet fédérateur. En outre, ce nouveau challenge permettait de consolider la démarche en cours et catalyser les plans d'action générés par le label LUCIE. Quant à la motivation externe, elle était claire : valoriser les bonnes pratiques d'INFOTRAFIC au regard de ses clients et ses partenaires. A nouveau, c'était l'occasion de se démarquer des concurrents et autres entreprises du secteur.

« **Candidatez,
vous ferez vibrer
vos équipes !** »

Quelques mois après avoir reçu le trophée national sur la scène du Ministère à Paris-Bercy, tous les membres de l'équipe ont été consultés pour exprimer leur avis sur les conséquences du Prix.

Trois avantages principaux ressortent de la synthèse des réponses :

- la dynamique impactée par la démarche : mobilisation, envie de gagner ;
- les améliorations liées aux exigences de la candidature, notamment sur le suivi des résultats d'actions ;
- le sentiment de fierté de l'équipe qui l'a motivée pour imaginer d'autres pratiques innovantes.

Ces trois points, et bien d'autres, pourraient permettre de convaincre les candidats potentiels de se lancer dans l'aventure. Un autre point d'argument, dans l'air du temps, c'est l'ouverture, le réseau de connaissances. Rencontrer d'autres entreprises, des associations, découvrir d'autres bonnes pratiques, voilà une vraie valeur ajoutée pour l'entreprise, surtout une « TPE ».

Donc pourquoi hésiter ? TPE de France et de Navarre, candidatez sans tarder à France Qualité ! Certes vous ferez parler de vous, vous serez vus et reconnus sur la place entrepreneuriale, mais surtout... vous ferez vibrer vos équipes : la fierté est le plus beau gage d'appartenance !



Infotrafic®
déclaré d'intérêt quotidien



Nicolas Luciani

Directeur b2s Chalon sur Saône

Lauréat du Prix France en 2014, Catégorie ETI

Qu'est-ce qui a motivé votre participation ?

Nous évoluons sur un marché ultra-concurrentiel, où nous portons le passif social pour nos donneurs d'ordre, nous devons être réactifs, flexibles et performants.

Nous nous sommes engagés volontairement dans la démarche EFQM® parce qu'elle permet de prendre en compte les besoins et attentes de toutes nos parties prenantes pour obtenir une performance durable. Elle permet de catalyser l'engagement de tous.

Le prix nous permet également de nous confronter aux meilleures pratiques, et pour faire la différence, pour être différent.

Avez-vous tiré avantage de cette reconnaissance auprès de vos parties prenantes ?

Il y a les bénéfices liés à la démarche elle-même qui poussent à vouloir marcher sur le chemin de l'excellence.

Quand je vois le nombre de messages de soutien de mes clients et l'enthousiasme généré, je peux dire que ce prix consolide et amplifie la confiance de mes clients. Ça les conforte dans leur choix de nous avoir confié leur relation client.

Il y a également la fierté pour mes collaborateurs, car les métiers de la relation client sont mal valorisés. C'est l'occasion de réaffirmer que nous pouvons être fiers de la manière dont nous faisons au jour le jour notre métier.

b2s est fier de voir la pertinence de sa démarche récompensée par le référentiel le plus complet et le plus exigeant.

Ce prix nous rend instantanément plus forts. Il contribue à donner à notre secteur d'activité ses lettres de noblesse. On n'a pas l'habitude de voir un centre de contacts Bourguignon sur les premières marches d'un podium d'un événement d'envergure nationale.

Quels avantages en avez-vous retirés en terme de résultats ?

Le prix nous a apporté un succès d'estime pour l'instant. Les appels d'offres importants sont sur des cycles longs, aussi il est trop tôt pour évaluer son retour. Cela nous permet de nous conforter sur nos positions (sur un marché en décroissance).

Nos clients nous 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 de nos clients, convaincre de la performance d'une offre, provoquer une expérience mémorable, porter leurs innovations, cela suppose un engagement fort. Cet engagement est forcément celui des salariés, de leurs managers et de toutes les équipes.

« b2s est fier de voir la pertinence de sa démarche récompensée par le référentiel le plus complet et le plus exigeant. »

Un client m'a dit un jour : "Nicolas, vos collaborateurs sont plus motivés par ma marque que mes propres salariés". C'est paradoxal, mais aussi un très beau compliment.

Nous avons emmené une cinquantaine de personnes du site au Ministère pour recevoir le prix. Une véritable épopée en car ! Le reste du site a pu voir la cérémonie retransmise sur les écrans de télévision du site. La remise du prix a été

un moment de grande fierté et de motivation pour les collaborateurs !! Obtenir un tel prix est un travail d'équipe, c'est aussi le fruit de la conviction et de l'engagement, du Responsable Qualité Formation du site, Parfait ZOZAN, qui a su changer notre ADN.

De la part de nos clients, nous avons obtenu une belle reconnaissance. Ils nous voient d'un nouvel oeil, de grands donneurs d'ordre maintenant nous demandent des conseils !

Sur le plan sociétal, la reconnaissance apportée par le prix permet de changer l'image de notre métier qui est extrêmement négative.

Quels avantages en avez-vous retirés en terme de méthodes, processus, organisation ?

Une formalisation des intentions et une mesure des résultats. L'EFQM porte une démarche puissante et pertinente.

Quels arguments emploieriez-vous pour encourager des candidats potentiels à participer ?

C'est une formidable expérience à vivre avec ses équipes.

Êtes-vous prêt à candidater pour une prochaine édition PFQP ou Prix EFQM ?

Pour nous, l'obtention du prix marque une étape importante dans la vie de l'entreprise. Nous avons comme priorité de conquérir de nouveaux marchés, de réinventer notre modèle, de le rendre plus encore participatif, agile et performant. Rendez-vous peut être dans quelques années pour valider la pertinence de la stratégie mise en oeuvre.



IEQT DE RODEZ Institut Européen de la Qualité Totale

Ibtisam Bel Arbi a été nominée au Prix des Étudiants en 2014, alors qu'elle était étudiante en Master,

Au-delà de la certification ISO 9001, il nous a paru tout à fait adéquat de présenter des stagiaires au Prix Qualité Performance qui est une reconnaissance de la qualité de l'apprenti, de la formation et de l'entreprise d'accueil. C'est une démarche reconnue par les professionnels et les instances qualité qui valorise les efforts de chacun et apporte une notoriété des plus valorisantes.

Nous avons particulièrement apprécié de retrouver sur le podium 2014 un apprenant de l'IEQT Rodez dans la catégorie Master mais également un étudiant de l'IEQT de Lunéville dans la catégorie licence. Ainsi le réseau des IEQT a pour objectif d'accéder aux marches les plus hautes pour obtenir les Oscars de la Qualité.

Depuis plus de 20 ans, la CCI AVEYRON en partenariat avec le réseau des IEQT (Institut Européen de la Qualité Totale) propose des formations dans le domaine de la Qualité Sécurité Environnement avec la Licence Professionnelle Animateur Qualité et le diplôme reconnu par l'Etat de Responsable Management Durable Qualité Sécurité (Bac+4).

La certification AFNOR témoigne du savoir-faire de la CCI AVEYRON. Adapter nos prestations en prenant en compte les besoins des entreprises est inscrit dans la politique qualité. De plus, les enquêtes de satisfaction client prouvent que nous sommes à l'écoute pour améliorer de façon continue la satisfaction des professionnels.

C'est pourquoi, en septembre 2015, l'IEQT de Rodez proposera le Master II Qualité Environnement Risques (QERI) et le diplôme reconnu par l'Etat Manager des Risques (MR – Bac+5).



PIZZORNO ENVIRONNEMENT



Marie-Caroline PACHOD
Étudiante en Master Manager QSE à l'ESQSE

Fabrice DELUC
Son tuteur en entreprise,
Responsable Qualité / Auditeur IRCA
chez Pizzorno Environnement

Pizzorno est lauréat du Prix des Bonnes Pratiques 2013

Candidat au Prix des Étudiants 2015

La participation au prix étudiant qualité est l'occasion de réfléchir sur une problématique en lien avec l'entreprise et de lui apporter une valeur ajoutée.

De plus, la participation à un tel concours et dans le meilleur des cas, l'obtention d'une récompense, est une valeur ajoutée dans un CV surtout pour un étudiant en 5^{ème} année, et de ce fait en fin de cycle scolaire, qui sera amené à intégrer le marché du travail prochainement.

Ensuite, la participation pour un étudiant à un tel concours est une valeur ajoutée pour l'entreprise car cela lui permet de faire connaître ses pratiques au travers du projet de l'étudiant. De plus, dans le meilleur des cas, si l'étudiant obtient une récompense, les pratiques mises en place au sein de l'entreprise sont valorisées au travers de cette manifestation notamment grâce aux médias.

Pour conclure, la participation à un tel événement par un étudiant a une réelle valeur ajoutée pour l'étudiant et l'entreprise qui sont tous deux mis en avant dans le cadre de leur travail, de leur collaboration et des pratiques mises en œuvre.





Equipe dirigeante Aliments Lagrost

Lauréat du Prix France 2014 et 2005,
Mention en 2004 et 2012

Qu'est-ce qui a motivé votre participation ?

Le Prix France Qualité Performance (PFQP) permet de faire un diagnostic objectif et précis de l'entreprise et aborde un angle différent des normes ISO que nous côtoyons tous les ans. En effet, nous sommes certifiés depuis plus de 10 ans ISO 9001, ISO 22000 depuis 7 ans et ISO 14001 depuis 2 ans et aucune de ces normes ne permet d'aborder l'aspect social, sociétale et la performance de l'entreprise.

Avez-vous tiré avantage de cette reconnaissance auprès de vos parties prenantes ?

Nous sommes évalués par des personnes externes à la société qui relèvent les améliorations potentielles de notre stratégie mais permettent surtout de mettre en avant les bonnes pratiques de l'entreprise. Nous sommes à l'origine de nombreuses bonnes manières dont nous ne soupçonnons pas l'existence. Par exemple, notre entreprise soucieuse de la satisfaction client réalise une enquête de satisfaction chaque année avec de très bons résultats (95% de satisfaction). Le simple fait de se soucier de la satisfaction client est déjà une bonne pratique pour le Prix alors que pour nous se soucier de notre client était une évidence. Nous réalisons l'ensemble de nos livraisons en moins de 48h et aucune des normes auxquelles nous sommes certifiés ne le met en avant. La prise en compte du bien-être de notre personnel, l'aménagement des postes de travail en fonction des demandes de chacun ou encore l'emploi de sénior sont des points positifs qui n'étaient pas mis à l'honneur.

Quels avantages en avez-vous retirés en terme de résultats ?

Avant de se lancer dans une démarche de PFQP, il faut prendre conscience que cela n'aura pas forcément, dans un premier temps, de retour économique pour l'entreprise. Le Prix est un état d'esprit, une démarche générale, une remise en question sur nos bonnes et moins bonnes pratiques. Il ne faut pas compter le temps nécessaire à l'élaboration du dossier mais bien le retour positif sur l'entreprise. Le simple fait de se remettre en question fait déjà avancer l'entreprise. C'est accepter d'apprendre des autres et surtout apprécier la mise en avant de notre performance.

Quels avantages en avez-vous retirés en terme de méthodes, processus, organisation ?

Les remarques des auditeurs nous permettent également de progresser dans nos manières de faire. Depuis le prix, nous avons intégré à notre stratégie l'aspect du développement

« Le simple fait de se remettre en question fait déjà avancer l'entreprise. »



durable. Le simple fait de calculer nos consommations d'énergies nous a permis de faire des économies. Nous avons mis en place par exemple, des tranches horaires pendant lesquelles il est demandé à la production d'éviter autant que possible, l'utilisation des machines énergivores. Cette pratique, qui ne modifie pas notre production mais incite le salarié à adapter ces tâches en fonction des tranches horaires, est un gain économique pour l'entreprise.

Quels arguments emploieriez-vous pour encourager des candidats potentiels à participer ?

Le PFQP permet de mettre la lumière nos bonnes pratiques et de renforcer notre stratégie. Dans une routine constante, nous ne nous posons pas la question tous les jours des bonnes pratiques qui font avancer la performance de l'entreprise.

Le PQFP permet simplement de s'arrêter un instant, « sortir la tête du guidon » pour mieux faire avancer l'entreprise ensuite.

Êtes-vous prêt à candidater pour une prochaine édition PFQP ou Prix EFQM ?

Oui et même essayer de tenter la place de finaliste au Prix de l'Excellence à Bruxelles.

Jean-Pierre CALISTE

Responsable du Mastère Spécialisé NQCE (Normalisation, Qualité, Certification et Essais)

UTC et Université de Shanghai UTSEUS

Amir KHATERCHI, étudiant en Master à l'UTC, a été lauréat du Prix des Étudiants en 2014

Participer au Prix Qualité Performance des Étudiants présente au moins trois avantages, l'un pour l'étudiant, l'autre pour l'établissement et le troisième concerne la relation qui s'établit entre l'étudiant et l'enseignant :

- L'étudiant voit valoriser un travail déjà jugé exemplaire lors de sa soutenance devant le jury du diplôme. Le Prix lui donne vis-à-vis de son entreprise ou organisation une crédibilité professionnelle renforcée et lui ouvre la possibilité de publications et de participation à de événements professionnels.

- L'établissement voit ses pratiques en matière de recherche de l'excellence mises en avant et plus modestement, la structure dans laquelle s'est déroulé le « stage » gagne en reconnaissance interne. Il existe une forme de retombée locale de la notoriété acquise par l'étudiant.

- La relation entre l'étudiant et l'enseignant se trouve modifiée pour prendre une forme de partenariat qui ne demande qu'à être pérennisé dans l'identification et le développement de nouveaux projets, une sorte de service après-vente de la formation. »

« Le Prix lui donne vis-à-vis de son entreprise ou organisation une crédibilité professionnelle renforcée »



Amir KHATERCHI

Lauréat au Prix des Étudiants en 2014, alors qu'il était étudiant en Master

Qu'est-ce qui a motivé votre participation ?

J'ai entendu parler du prix de France Qualité à l'issue de ma soutenance à l'Université Technologique de Compiègne : les membres du jury et les enseignants m'ont proposé d'y concourir. J'ai trouvé l'idée très bonne d'autant plus que le prix de France Qualité est connu au niveau national de par les experts-acteurs de la qualité.

Avez-vous tiré avantage de cette reconnaissance auprès de vos parties prenantes ?

Oui en effet : une fois le prix obtenu j'ai été sollicité par différents services et directions de mon établissement pour présenter mon projet qualité.

Quels avantages en avez-vous retirés en terme de résultats ?

En termes de résultats, le prix m'a permis d'avoir un article publié sur le site Internet de mon établissement. Il m'a permis également d'obtenir la reconnaissance de mes collègues qui me connaissaient en tant qu'ingénieur en biologie mais pas en tant que qualicien. Ils me sollicitent désormais pour des questions qualité. Enfin, le prix m'a permis d'obtenir le soutien de ma direction pour le lancement de la phase deux de mon projet.

Quels arguments emploieriez-vous pour encourager des candidats potentiels à participer ?

Cet événement national unique qui permet de faire évaluer son travail par des personnes reconnues et expertes est une opportunité unique et une expérience extraordinaire. Pouvoir y participer est déjà en tant que tel une satisfaction et si, en plus de ça, on parvient à obtenir le prix, cela permet d'obtenir un label reconnu qui ouvre des portes pour plein d'opportunités.

Marine KRAMER

Étudiante en troisième année en alternance à l'ESQSE Lyon

Ecole Supérieure pour la Qualité, l'Environnement, la Sécurité et la Santé en Entreprise

Candidate au Prix des Étudiants 2015



Ma motivation pour présenter ma candidature au Prix Qualité Étudiants a été immédiate et ceci pour plusieurs raisons.

Tout d'abord pour mon goût des challenges : concourir à un prix, savoir présenter une problématique liée à ce métier qui me passionne, valoriser les connaissances dispensées dans ma formation, valoriser mon école, agrémenter mon curriculum vitae

d'une nouvelle expérience.

Mais aussi partager avec mon entreprise d'accueil sur ce projet qui me soutient dans sa réalisation. Concourir à ce prix est pour moi et pour mon entreprise d'accueil déjà une première réussite.

J'apprends également à travers ce défi la manière de présenter un sujet riche de façon synthétique, ce qui est très utile dans ma vie professionnelle où nous avons souvent l'occasion de devoir convaincre rapidement et faire adhérer à une démarche.

C'est également un moyen d'élargir mon réseau au niveau national et régional dans le domaine du QSE.



Hélène SCHMIDT

Étudiante en Master à l'ESQSE Toulouse

Candidate au Prix des Étudiants 2015

Le Prix de la Qualité pour les étudiants : un challenge ? Oui !
Sur un métier qui me passionne ? Assurément !
Être évaluée par des professionnels ? Une reconnaissance !
Prendre le risque ? Non, saisir une opportunité !

Confronter son travail aux regards d'experts de divers horizons est toujours valorisant. N'est-ce pas en bénéficiant d'un regard extérieur, de critiques constructives, que nous progressons en tant qu'individu et en tant qu'entreprise ?

Alors, c'est tout naturellement que je souhaite partager et échanger sur le sujet de la maîtrise des risques en entreprise au travers de ce concours.



groupe esaip
ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



Le groupe ESAIP forme depuis 20 ans des ingénieurs en prévention des risques. Ils interviennent dans tous types d'organisations, en France et à travers le monde, sur l'ensemble des problématiques qualité, sécurité et

environnement. De plus en plus leur travail est réalisé dans une approche de management global des risques.

Le Prix France Qualité Performance permet de valoriser le travail de nos étudiants et apprentis ingénieurs et encourage leur contribution à l'innovation en matière de performance globale des entreprises.

Les élèves ayant déjà participé à ce concours ont apprécié la reconnaissance de leur travail par des experts du domaine. C'est pourquoi le groupe ESAIP renouvelle encore cette année son soutien à cette opération.

Agnès SHARAREH

Enseignant chercheur en qualité sécurité environnement & Pilote de la formation par apprentissage

Groupe ESAIP



▶ le zoom

LA COOPÉRATION FRANCE MAROC



Un partenariat durable

**Par Abdelhafid REHRHAYE, UMAQ
et Pierre GOSSET, Groupe Communication France Qualité**

L'Union Marocaine pour la Qualité (UMAQ) et l'Association France Qualité Performance (AFQP, dénommée France Qualité) ont conclu une convention de partenariat stratégique, le 21 mars 2014 à Casablanca, pour consolider et développer davantage la coopération, initiée il y a plus de 10 ans entre l'UMAQ et la FAR / MFQ*.

Coopérer, c'est concourir à une œuvre commune. Aussi, nos deux associations nationale s'inscrivent dans une même perspective de promotion de la Qualité. Plusieurs actions peuvent faire l'objet d'initiatives communes, fédérant les efforts et les potentialités des membres de chacune d'elles, notamment à travers l'échange sur les bonnes pratiques, le partage des enseignements tirés d'expériences, le développement de collaborations d'études, de formations, d'éditions...

Ainsi, depuis 2004, nous participons à la Semaine Nationale de la Qualité (SNQ), organisée chaque année au mois de novembre par l'UMAQ. Pour l'édition 2014, sur le thème "La traçabilité consolide la Confiance et la Qualité", notre co-président, Pierre GIRAULT, a ouvert le forum de lancement de la Semaine, le 10 novembre 2014 à Casablanca, en présence de Mme Latifa ECHIHABI, Secrétaire Générale du Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie numérique, aux côtés de M. Ahmed BOUHAOUALI, nouveau Président de l'UMAQ.

Egalement, un séminaire organisé sur ce thème, suivi par un large auditoire attentif, a été animé, avec brio, par Patrick FOUILLEUL, dont on lira avec intérêt l'article ci-après.

Autre axe majeur de l'UMAQ, comme de France Qualité, est l'organisation des Prix Qualité. Nous échangeons nos examens sur les référentiels et mode d'évaluation des Prix Nationaux Qualité. Ainsi, une Semaine Benchmark (SBM) s'est tenue à Paris en octobre 2013, particulièrement bénéfique, avec visite des associations régionales de Franche-Comté et du Pays de Loire (Cf Echanges n° 23).

On lira avec intérêt l'article, ci-après, du Président de la Commission PNQ-UMAQ, Mohamed ELMGHARI TABIB.

D'autres projets, sur 2015, sont en préparation, coordonnés côté France, par Martial GODARD avec appui de Pierre GOSSET et coté Maroc, par la Cellule Permanente UMAQ (MM. BENCHEKROUN, HADER et REHRHAYE).

**FAR/MFQ : Fédération des Association Régionales «Mouvement Français pour la Qualité», devenue en 2012 AFQP, dénommée France Qualité*



► retour sur

Le séminaire traçabilité au Maroc

Par Patrick FOUILLEUL, Délégué départemental AFQP Alpes de Haute-Provence

Dans le cadre de la Semaine Nationale de la Qualité (SNQ), organisée en 2014, du 10 au 14 novembre au Maroc, par l'Union Marocaine pour la Qualité (UMAQ), France Qualité participe activement à cette manifestation. Cette participation a été initiée il y a plus de 10 ans par Pierre GOSSET alors Président de la FAR/MFQ*. Chaque année, un thème est choisi pour orienter les exposés, les débats et les échanges qui jalonnent cette semaine de la qualité. En 2014, le thème retenu était "La traçabilité consolide la Confiance et la Qualité".

Lors des journées d'ouverture, c'est Pierre GIRAULT, Co-Président de France Qualité qui a fait une intervention lors de la séance plénière du 14 novembre sur le thème de la traçabilité (photo ci-contre). Au cours de son exposé, Pierre a su faire intervenir l'assistance sur un mode participatif, ce qui a été très apprécié. A mon tour, j'ai été sollicité pour animer un atelier d'une trentaine de participants dont le thème était « La traçabilité, Pourquoi, pour Qui et Comment ? ». Pour des raisons d'organisation cet atelier a été repoussé au 27 novembre. Traiter un sujet transversal aussi vaste a nécessité des choix, en accord avec nos partenaires marocains. Nous avons choisi de présenter la traçabilité sous ses différents éclairages.

Matinée : Apports généraux sur la traçabilité

Le programme de la matinée

- Accueil - Ouverture - Présentations - Objectifs - Programme
- La traçabilité : définition, objectifs, historique
- Les étapes de la mise en œuvre - Les outils
- Exemples tirés de divers secteurs d'activité
- Présentation des travaux en sous-groupes de l'après-midi.

Trente participants ont suivi cet exposé. Il faut signaler la présence du nouveau Président de l'UMAQ, Monsieur Ahmed BOUHAOULI (Association Professionnelle des Cimentiers) qui a ouvert ce séminaire et l'a honoré de sa présence attentive durant l'ensemble de la matinée.

Après-midi : Traitement de trois études de cas

Il s'agit d'appliquer les informations transmises le matin sur 3 domaines importants de la traçabilité : le secteur agroalimentaire avec la dimension santé humaine ; l'audit de traçabilité, outil indispensable à la vérification de la mise en œuvre effective des dispositions mises en place ; et enfin l'importance d'une réflexion préventive

de traçabilité afin de minimiser le nombre de produits à rappeler lors de la découverte d'un défaut. Les participants choisissent leur atelier en fonction de leurs centres d'intérêts.

Atelier 1 : « Définition d'un schéma de traçabilité dans l'Agro-Alimentaire »

Cet atelier traite le cas réel d'un abattoir d'ovins dans lequel il est demandé de réfléchir à l'importance de la traçabilité dans le secteur agroalimentaire. En fonction des informations communiquées, il est demandé d'établir le schéma général de traçabilité du circuit de la viande ovine « de la fourche à la fourchette ! » en répondant aux questions suivantes :

Question 1 - Analyse de risques : Identifiez les risques significatifs dans l'ensemble du processus.

Question 2 - Où conviendrait-il dans le processus, de mettre en place des dispositions de traçabilité ?

Question 3 - Résumez ces dispositions sur le synoptique de fabrication fourni.

C'est l'atelier qui a regroupé le plus de volontaires. Il faut noter une participation de haut niveau (vétérinaires, Ministère de la santé, ...) Dans le temps imparti de 3 heures, le résultat présenté par le groupe est plus détaillé que le corrigé proposé !





Patrick Fouilleul en intervention

Atelier 2 : « Audit de traçabilité »

Cet atelier traite de l'organisation d'un audit de traçabilité dans un site de l'entreprise « GAZDELAIR » qui fabrique, conditionne et livre des gaz destinés au marché de la Santé, de l'Automobile et de l'Espace.

Un synoptique simplifié du site est fourni au groupe qui doit répondre aux questions suivantes :

Question 1 : Identifiez les principaux risques et définissez votre stratégie d'audit : Objectifs, Plan d'audit, Fil conducteur, Constitution de l'équipe d'audit.

Question 2 : Etablissez un guide d'audit succinct : Points critiques pour la traçabilité, Opérations à auditer, Personnes à rencontrer, Documents à analyser, ...

Cet atelier a été plus long à démarrer, mais avec l'aide de l'animateur, le groupe s'est mobilisé et a fourni un résultat très satisfaisant, d'autant plus qu'il ne comportait pas d'experts du domaine.

Atelier 3 : « Rappel automobile »

Cet atelier traite de l'importance d'une réflexion préalable sur la mise en œuvre d'un schéma de traçabilité préventif permettant de limiter le nombre de véhicules à rappeler dans le réseau à la suite de la détection d'un défaut. Cet atelier s'appuie sur le cas réel d'un rappel de modules d'allumage électronique. Les dimensions sécuritaire et financière sont analysées. Les participants sont invités à répondre aux questions suivantes :

Question 1 : Quelles mesures immédiates prenez-vous dans le réseau pour minimiser les risques client ?

Question 2 : Expliquez le raisonnement qui vous conduit à évaluer le nombre de pièces suspectes à chacune des étapes du processus global.

Question 3 : Estimez le nombre de véhicules qu'il conviendrait de rappeler ?

Question 4 : Quel type de traçabilité utilisez-vous dans le cas d'un rappel de ce type ?

Cet atelier, probablement le plus technique, demandait de faire appel aux estimations statistiques. Bien qu'aucun des participants n'avait d'expérience dans le secteur automobile, les questions posées ont reçu des réponses très pertinentes.

« Au-delà de l'organisation sans faille, de l'accueil chaleureux et de l'hospitalité de nos amis Marocains, le caractère réciproque des échanges est à souligner. »

Réflexions suggérées par cette expérience

Je considère que cette expérience d'animation d'un séminaire dans le cadre des échanges entre l'UMAQ et France Qualité a été très enrichissante. Pour moi, elle doit être poursuivie et étendue. En effet, au-delà de l'organisation sans faille, de l'accueil chaleureux et de l'hospitalité de nos amis Marocains, le caractère réciproque des échanges est à souligner. Si nous pouvons, peut-être, apporter de la technicité au travers des quelques exemples de mise en œuvre de méthodes et d'outils, nos partenaires nous montrent par leur attitude, des dimensions que nous avons peut-être un peu oubliées :

- Prise en compte de la dimension stratégique de la qualité au plus haut niveau (Ministères, grandes entreprises, ...).
- Engagement concret des dirigeants de grandes entreprises au sein de l'UMAQ.
- Grande écoute, humilité et envie d'apprendre.

► benchmarking



Le Prix Marocain de la Qualité

Par M. El Mghari Tabib, Président de la Commission PNQ-UMAQ

Le Prix marocain de la Qualité, appelé "Prix National de la Qualité" (PNQ), a été créé en 1998 par le Ministère chargé du Commerce et de l'Industrie, en concertation avec les différents partenaires socio-économiques du pays. Une marque du PNQ a été mise au point, en parallèle, pour permettre aux entreprises lauréates de communiquer sur leur distinction et d'avoir la possibilité de marquer, à cet effet, leurs produits et services.

Depuis 1999, l'Union Marocaine pour la Qualité (UMAQ), qui venait de se constituer cette année, en assure l'organisation, dans le cadre d'une convention de partenariat "UMAQ - Ministère chargé du Commerce et de l'Industrie".

Ainsi, à l'instar des Prix Qualité existants dans d'autres pays, le PNQ vise à promouvoir l'excellence au sein des entreprises et des organismes, en les incitant à développer des démarches Qualité, portées par l'amélioration des performances et la pratique de l'auto-évaluation.

Il récompense les entreprises et les organismes, quels que soient leurs domaines d'activité, qui se sont distingués par la mise en place d'une démarche Qualité exemplaire, performante. Quatre catégories différentes sont primées : les PMI, les PME, les grandes entreprises industrielles et les grands organismes de service.

Chaque année, le PNQ est organisé sous la forme d'un concours national avec un thème directeur, focalisant l'attention et l'effort sur un axe de progrès dans la voie de la performance et de l'excellence. A titre indicatif, les thèmes des éditions 2013 et 2014 étaient respectivement "la formation, levier de la performance" et "Pas de Qualité, sans maîtrise des risques".

Toute entreprise et tout organisme peuvent déposer leur candidature. L'évaluation des candidats, pour l'attribution du Prix, est basée sur un référentiel comportant 9 chapitres et 30 items, déclinés sous forme de 104 questions, ainsi qu'une grille d'évaluation. Chaque chapitre est noté sur 100 points et pondéré par un coefficient de 1 ou 1,5, pour un score total de 1000 points ; le coefficient de 1,5 étant affecté, chaque année, à 2 chapitres ayant une relation étroite avec le thème choisi pour l'année. La notation intègre les aspects "Existence, Méthode, Systématisation, Exemplarité" constatés au niveau de chaque critère d'évaluation.

Un trophée et des certificats d'encouragement sont décernés, dans chaque catégorie, aux candidats les plus méritants, qui constituent les nominés du PNQ de l'année. Depuis l'édition 2010, et en parallèle à l'attribution de ces distinctions, une formule supplémentaire est introduite pour faire reconnaître également les entreprises et les organismes qui ont atteint un niveau avancé dans la mise en œuvre de la démarche Qualité et ce, en leur décernant un Certificat de Reconnaissance de la Qualité.

Un palmarès des lauréats du PNQ est diffusé chaque année, reprenant les entreprises et les organismes ayant reçu les trophées, les Certificats d'encouragement et les Certificat de Reconnaissance de la Qualité depuis 1998, année de création du PNQ.

Voulant faire évoluer davantage le référentiel du PNQ vers d'autres référentiels d'excellence plus avancés, un benchmark a été opéré, en octobre 2013, auprès de France Qualité (AFQP) permettant de s'ouvrir sur d'autres expériences de Prix Qualité, notamment en matière d'actions menées pour la promotion de la qualité et la reconnaissance de l'excellence.

Des axes de collaboration "UMAQ-France Qualité" ont pu alors se dessiner, concernant en particulier la mise à jour du référentiel du PNQ, la formation et la qualification des évaluateurs, la mise en place d'un prix "Bonnes Pratiques" au Maroc, le développement et le partage des outils et documents didactiques...

Par ailleurs, désirant instituer un cercle vertueux de développement et d'ancrage de la démarche Qualité dans les secteurs socio-économiques du pays, l'UMAQ souhaite susciter, en plus de ses membres et de ses partenaires, les potentialités des lauréats du PNQ, à travers deux initiatives mobilisatrices :

- la création d'un Club des lauréats du PNQ pour d'une part, s'enrichir mutuellement des expériences et "Bonnes pratiques" des uns et des autres et d'autre part, faire rayonner autour d'eux la démarche Qualité, incitant leur environnement de proximité à s'inscrire dans cette dynamique de progrès,
- et puis, l'élaboration d'une charte des lauréats du Club, voire par la suite une charte des grands donneurs d'ordre, pour accompagner la stratégie nationale en matière de promotion et de développement de la Qualité et de la performance dans le pays.



Les formations qualité

France Qualité vous propose cette nouvelle rubrique dédiée aux formations. Dans chaque numéro, nous donnerons la parole à au moins deux établissements qui enseignent la Qualité et les métiers de la performance. Parce qu'ils forment les professionnels d'aujourd'hui et de demain, nous avons souhaité les mettre en avant pour vous apporter des repères et éclairer vos choix.



ESQESE Ecole Supérieure pour la Qualité, l'Environnement et la Sécurité en Entreprise

Depuis 1994, l'ESQESE forme aux métiers du QSE.

Elle propose aujourd'hui à Lyon et à Toulouse deux niveaux de formation, un niveau animateur (bac+3) et un niveau manager (bac+5 en convention avec les IAE), ancrés sur des référentiels de compétences élaborés avec les professionnels de ces métiers.

Dès sa fondation, l'ESQESE a fondé son parcours de formation sur des bases scientifiques solides considérant qu'il faut avoir des connaissances en chimie, physique, biologie, écologie, statistiques,... pour être capable d'évaluer correctement les risques QSE et mettre en place des démarches rigoureuses d'amélioration.

L'école s'est aussi attachée à favoriser l'acquisition de méthodes et outils opérationnels, en faisant intervenir de nombreux professionnels en activité, en mettant les étudiants en situation (simulations de crises, serious games,...) ainsi qu'en articulant les parcours de formation autour de longues périodes en entreprises (3 stages pour une durée totale de 11 mois dans le parcours d'animateur classique, la troisième année ainsi que les deux années de master proposées en alternance).

Par ailleurs, l'ESQESE accorde une attention particulière à l'aspect "humain" (écoute, respect, sincérité, engagement, responsabilité) des démarches engagées. Tout au long de leur cursus, elle propose aux étudiants de nombreux modules de travail sur soi et sa relation aux autres y compris dans un cadre interculturel, le développement de leur intelligence sensorielle et émotionnelle via notamment des médiations artistiques, des propositions de réflexion éthique sur les valeurs explicites et implicites de leurs engagements.

Vincent GOUBIER
Directeur de l'ESQESE
Site : www.esqese.fr



IUT de Cergy-Pontoise Licence professionnelle QHSSE

Une licence professionnelle « qualité » distinguée au niveau national

« Une formation passionnante et des enseignants très compétents », c'est ainsi que les étudiants de la licence professionnelle QHSSE (Qualité Hygiène Sécurité Santé Environnement) de l'Institut Universitaire de Technologique (IUT) de Cergy-Pontoise, site d'Argenteuil parlent de leur formation.

La notoriété, les débouchés et la satisfaction des étudiants sont d'ailleurs reconnus par le cabinet SMBG qui a classé cette formation 2^{ème} de la catégorie des formations dans le domaine de la qualité.

Une formation théorique permettant aux diplômés d'acquérir de larges compétences...

Dans le domaine en pleine expansion de la qualité, cette licence professionnelle forme des cadres intermédiaires dans le management QHSSE.

Elle permet aux étudiants d'acquérir des compétences transversales en gestion et en conduite de projet, en communication, en droit et en économie ainsi que les compétences du métier à travers l'étude des concepts qualité, du management, de l'audit et du management intégré QSE (Qualité/Sécurité/Environnement).

La formation intègre également dans son programme des compétences de mise en œuvre via la gestion du risque, la lutte contre le gaspillage (Lean 6 sigma) ainsi que la maîtrise des processus.

... Et une formation pratique « sur le terrain »

Cette licence se prépare en un an en alternance (contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation).

Sur une semaine, les étudiants passent 3 jours en entreprise et 2 jours à l'IUT. Ils effectuent leur alternance aussi bien dans de grands groupes industriels que dans des PME et sociétés de service.

L'alternance permet aux étudiants de mieux appréhender les interactions entre la théorie et la pratique et leur permet d'être rapidement opérationnels sur le marché du travail.

Contact : iutqlio@ml.u-cergy.fr

les **PRIX** QUALITÉ PERFORMANCE 2015

Gagnez en performance

★ candidatures ouvertes
jusqu'au 15 juin



PRIX FRANCE

PRIX DES BONNES PRATIQUES

PRIX DES ÉTUDIANTS

