

échanges

la performance en revue

EN UNE
RÉCOMPENSES ET
PERFORMANCE



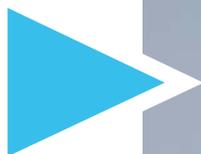
ZOOM SUR

LA CONFIANCE, ARME DE
CONSTRUCTION MASSIVE

ÉCLAIRAGE

MELPIA ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL





Par Pierre GIRAULT
Président de France Qualité

Garder le cap ensemble

L'appellation « Echanges » fait plus que jamais sens pour décrire le contenu, résumer l'esprit, de votre Revue.

En termes de contenu d'abord, le présent numéro permet ainsi d'**appréhender des pratiques d'entreprises** de tailles et d'activités variées, comme de collectivités publiques.

Oui, la dernière Cérémonie de remise des Trophées nationaux s'est avérée particulièrement marquante, sous l'angle non seulement de la diversité des lauréats, mais aussi du caractère transposable de nombre d'actions valorisées. Chacune, chacun, perçoit ou sent déjà, de la même façon, les opportunités associées au renforcement du dialogue entre étudiants-Universités ou Ecoles-réseau AFQP et PME ou grands Groupes adhérents... que promeut l'accord signé avec la Direction Générale de l'Enseignement Supérieur du Ministère en charge.

Au-delà, échanger, c'est également **s'ouvrir à l'International**. Figure, dans ce numéro toujours, un focus sur les relations entre notre association et un partenaire « historique », l'UMAQ/Maroc ; et nous le vérifions jour après jour, au travers de différentes rencontres ou visites, le regard croisé, l'apport culturel, de correspondants d'autres pays, se révèlent toujours positifs, précieux, porteurs. Je peux du reste, au nom des membres du Bureau Exécutif national, l'annoncer en avant-première : nous allons, à l'occasion de la tenue du Congrès Européen de la Qualité à Paris, les 21 et 22 juin prochain, conclure deux nouvelles conventions de partenariat avec des structures « homologues » à l'International, en l'occurrence de Chine et du Québec. Tout cela conforte le benchmarking, l'inspiration, le mouvement.



Suite p.4

échanges

Directeur de la publication : Pierre Girault

Coordinateur : Michel Cam

Comité de rédaction / lecture : Bernard Bousaada, Yaël Bouvier, Michel Cam, Yves Cannac, Gérard Cappelli, Laurence Chavanon, Audrey Chavas, Claudette Desmarescaux, Delphine Foucher, Martial Godard, Pierre Gosset, Juliette Guesdon, Lise Harribey, Christine Iltis, Thomas Lejeune, Céline Meunier, Lucien Penalba, Emilie Roujas

Éditée par : France Qualité

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



► sommaire



5 LE DOSSIER

AU-DELÀ DE LA RÉCOMPENSE : LA PERFORMANCE

6 CONTEXTE

LE SUCCÈS DES PRIX QUALITÉ

7 ÉCLAIRAGE

OSEZ LA PERFORMANCE !

8 TÉMOIGNAGES DE LAURÉATS

8 - BOUYGUES BÂTIMENT ILE-DE-FRANCE

9 - RICA LEVY

10 - CADDIE

12 - HILL-ROM

18 - CORENTIN GAMEL

19 - FRÉDÉRIC GIRAUDEAU

14 PARTENAIRES

INTERVIEW DE JÉRÔME FRANTZ, MEDEF

15 REVUE DE PRESSE

LA NOTORIÉTÉ CROISSANTE DES PRIX QUALITÉ

16 VU AILLEURS

L'UNION MAROCAINE POUR LA QUALITÉ À LA CÉRÉMONIE DES PRIX



21 RETOUR SUR

QSE OU RSE ? MIEUX QU'UN ACRONYME : LA PERFORMANCE GLOBALE !

22 ZOOM SUR

LA CONFIANCE, ARME DE CONSTRUCTION MASSIVE POUR UNE ACTION PERFORMANTE ET DE QUALITÉ

24 TERRITOIRES EN ACTION

CRÉATION DE L'AFQP BRETAGNE

26 ÉCLAIRAGE

MELPIA ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

► Poursuivez la lecture sur
www.qualiteperformance.org



Quant à l'esprit de la Revue, il consiste bien à rapprocher les intervenants, contributeurs concernés, à **favoriser les synergies**, les contacts, à aider à la consolidation de la dynamique actuelle de regain d'intérêt, d'attrait pour les démarches d'amélioration continue au service des multiples parties prenantes. Voilà la raison d'être d'articles réunis dans les pages suivantes, qui traitent de la thématique-clé de la QVT, ou touchent à des déclinaisons RSE, sinon à l'accès à la version actualisée du tableau de bord global de référence Quali'Bord. Il s'agit décidément de valoriser les valeurs ajoutées - complémentaires - de plusieurs approches de maîtrise des risques, de progrès permanent, dont la colonne vertébrale commune demeure l'utilisation privilégiée des méthodes et outils Qualité.

Rien ne vaut le collectif. De fait, les différentes composantes de la communauté française des qualiciens et autres acteurs des démarches de progrès partagent, coopèrent de plus en plus, dépassant des contingences méthodologiques, des particularismes anciens, et donnant in fine davantage confiance. Bien entendu, c'est à l'AFQP que reviennent l'honneur et la responsabilité de jouer le rôle d'organisme rassembleur, fédérateur, moteur. Une action qui passe par de la promotion, de la communication (ce magazine y contribue), et qui doit porter en outre sur l'animation à grande échelle de la communauté des acteurs - de la filière. Mettre en œuvre un dispositif d'animation de la filière = telle est justement la priorité 2018. Nos experts consolident d'ailleurs un projet de plate-forme dédiée d'... échanges, de type réseau social.

Sachons donc continuer à avancer ensemble ; et faire de l'amélioration continue l'orientation de référence !

Fidèlement,

Pierre Girault, Président de France Qualité

CONGRÈS EUROPÉEN DE LA QUALITÉ

2018
PARIS - 21/22 JUIN

TARIF RÉDUIT
JUSQU'AU
18 MAI 2018

WWW.QUALITYCONGRESS2018.COM



CONFÉRENCES



ATELIERS



DÎNER DE GALA



EUROPEAN
ORGANIZATION
FOR
QUALITY

DOSSIER :
Au-delà de la récompense :
la performance



Le succès des Prix Qualité

Par Bernard Samy, Chef du Bureau de la normalisation et de la qualité à la DGE
(Direction Générale des Entreprises), Ministère de l'Économie et des Finances

Cette année encore, la cérémonie des Prix Qualité s'est déroulée dans de très bonnes conditions d'organisation et a donné lieu à une animation ... de qualité. Les interventions se sont succédées en maintenant jusqu'au bout l'attention d'une assistance venue nombreuse et qui associait à la fois des auditeurs chevronnés mais également un public jeune, ce qui est toujours bon signe sur l'attention que la thématique suscite auprès de tous types de participants.

La variété des prix remis contribue quant à elle à diversifier, côté entreprises, la nature des secteurs susceptibles de concourir et à revitaliser le vivier des candidats : Bouygues (construction) dans la catégorie Grande Entreprise ; Hill-Rom (technologie médicale) dans la catégorie ETI ; Caddie (chariots et équipements en fil métallique) dans la catégorie TPE/PME ; l'Université de Valenciennes et la CPAM des Yvelines dans la catégorie Administration et Association.

Ce succès démontre la pleine appropriation par les entreprises, et aussi par leurs représentants au niveau national, des enjeux de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle. La pertinence de l'action de longue haleine menée par l'Etat, intense dans les années 90 puis proportionnée à l'appropriation par les principaux acteurs concernés - les entreprises -, dans les décennies suivantes, s'en trouve ainsi récompensée.

les **PRIX** DE LA **QUALITÉ** 2018
ETIÈLE EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE



Osez la performance !

Par Marc Bazinet, Délégué Général aux Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle

En ce début de printemps et comme chaque année, France Qualité lance la campagne 2018-2019 des Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle : le Prix Etudiants, le Prix du Livre, le Prix Excellence Opérationnelle, le Prix des Bonnes Pratiques, et le Grand Prix Qualité France.

L'ensemble des modalités sera prochainement disponible sur le site de France Qualité.

Le Grand Prix Qualité France mérite un zoom particulier. Pour cette édition, les modalités et la logistique restent globalement identiques à celles en vigueur les années précédentes. Néanmoins, quelques ajustements sont apportés dans le sens de la simplification, afin de mieux répondre aux attentes des organisations candidates. Il s'agit d'un allègement significatif dans l'élaboration du dossier de candidature. Dorénavant, le dossier (environ 5/6 pages) sera directement renseigné en ligne, structuré autour des six thèmes suivants :

- Les faits et chiffres clés,
- L'historique,
- Les challenges et la stratégie,
- Les marchés/offres/clients - parties intéressées,
- Les activités/processus/partenaires - fournisseurs,
- L'organisation/fonctionnement de la structure de gestion - système de management.

A l'issue de l'analyse du dossier par une équipe d'évaluateurs qualifiés, une visite sur site allongée a minima d'une demi-journée permettra l'évaluation de l'organisation candidate, au regard des attendus portés par le modèle d'excellence EFQM®. Les conclusions donneront lieu à un rapport mettant en exergue les points forts et les zones d'amélioration, constituant une vraie valeur ajoutée pour l'organisation.

**« Dans toute chose,
le labeur mène
à l'expérience et
l'expérience mène à
l'excellence »**

Daniel Debiens

Pour les Prix Bonnes Pratiques et Grand Prix Qualité, il est rappelé que les AFQP régionales restent leaders pour la pros-

pection, le conseil / l'accompagnement des candidats, l'évaluation des dossiers, à la maille de leur territoire respectif. Tous les dossiers reçus et/ou retenus concourent au niveau national, et les lauréats sont récompensés en premier lieu au niveau national, puis au niveau régional.

Nous comptons sur vous pour être un acteur de la valorisation de vos démarches de progrès au service de la compétitivité.

Prix France

Prix de l'Excellence Opérationnelle

Prix des Bonnes Pratiques

Prix Étudiants

Prix du Livre

Édition 2019



► témoignage

Bouygues Bâtiment Ile-de-France, lauréat 2018

Propos recueillis par France Qualité auprès de Bernard Mounier, Président de Bouygues Bâtiment Ile-de-France

Vous avez reçu en début d'année le Prix de l'Excellence Opérationnelle, comment s'est passé votre retour dans l'établissement, le trophée entre les mains ?

Ce Prix Excellence Opérationnelle 2018 a été une grande fierté pour les collaborateurs de Bouygues Bâtiment Ile-de-France car il concrétise les efforts engagés au sein de notre entreprise depuis plus de 20 ans. Il témoigne de notre envie de toujours mieux satisfaire les attentes de nos clients et des leurs, en étant créateur de valeur, de nous améliorer en continu et de nous réinventer pour proposer des offres et services toujours plus complets. Nous avons présenté ce trophée aux équipes à l'occasion de notre convention annuelle de janvier. Elle s'est déroulée le lendemain de la remise du Prix, un moment fort pour tous les collaborateurs, qui a précédé une communication interne et sur les réseaux sociaux pour partager le plus largement possible notre fierté et notre engagement à poursuivre.

Qu'avez-vous pensé de la soirée, de la Cérémonie ?

Même si ce Prix est encore jeune, la Cérémonie a montré l'engouement des entreprises françaises de toutes tailles pour la Qualité et l'Excellence Opérationnelle.

Avez-vous communiqué sur la récompense auprès de vos collaborateurs ? Quelles ont été les réactions ?

À travers nos différentes communications, nous avons associé largement nos collaborateurs car c'est leur engagement et leur professionnalisme qui a permis à Bouygues Bâtiment IDF d'arriver à son niveau d'Excellence Opérationnelle actuel.



© Mouyal Meyer



ILE - DE - FRANCE

Notez-vous des bénéfices (internes, externes, commerciaux, managériaux...) à cette récompense ?

L'Excellence Opérationnelle a été pour nous un moyen de donner un souffle nouveau à nos démarches d'amélioration continue en interne, et de mieux communiquer sur nos process excellence opérationnelle en place auprès de nos clients et partenaires.

L'Excellence Opérationnelle rassemble et donne davantage de sens à nos actions. Elle est très stimulante pour nos différentes équipes et nous l'intégrons pleinement dans notre projet d'entreprise.

Quels sont les chantiers en cours et à venir visant à faire encore progresser votre démarche ? Quelle est votre actualité Qualité / RSE ?

Ce Prix est un formidable encouragement à poursuivre nos efforts dans notre recherche de l'excellence, car nous sommes conscients qu'en la matière, rien n'est jamais acquis et qu'il faut sans cesse progresser ! Au travers des démarches d'Excellence Opérationnelle engagées, Bouygues Bâtiment Ile-de-France réaffirme sa volonté d'être l'Entreprise de Préférence sur le marché francilien.

Globalement, quel est votre ressenti quant à votre participation au Prix et à cette récompense ? Le recommanderiez-vous à d'autres établissements et pour quelles raisons ?

Le Prix de l'Excellence Opérationnelle est un formidable outil de reconnaissance et de valorisation des entreprises engagées dans cette démarche. Tout au long du concours, les échanges avec les examinateurs nous ont permis de nous reposer certaines questions fondamentales sur notre stratégie. Cela nous a enrichis et ouverts sur de nouvelles perspectives d'amélioration par le partage de bonnes pratiques.

Rica Levy, lauréat 2018

Par David Viallaron, Directeur Général



Née en France en 1928

Nous aimons célébrer nos succès chez Rica Levy International. Nous avons donc transmis les articles et autres retombées en interne pour féliciter toute l'organisation.

Cette récompense permet à notre entreprise de prouver que la RSE n'est pas qu'une idée ou des mots mais des faits et des actions reconnus au plus haut niveau des organisations.

Dans notre actualité, nous sommes sur les renouvellements de labellisations et allons lancer un nouveau procédé innovant et encore plus éco-responsable pour la fabrication de nos jeans. Nous optimisons aussi notre logistique avec une amélioration des flux et chargements / consommation de cartons.

Je recommande le Prix parce qu'on donne du sens à l'organisation et que cela permet aussi de se fixer des objectifs concrets en interne et externe.

[VOIR LA DÉMARCHE DE L'ENTREPRISE](#)

► témoignage

Caddie, lauréat 2018

Propos recueillis par France Qualité auprès de Stéphane Dedieu, Président Directeur Général de Caddie

Vous avez reçu en début d'année le Prix de l'Excellence Opérationnelle, comment s'est passé votre retour dans l'établissement, le trophée entre les mains ?

Dans notre volonté d'acquérir le Prix de l'Excellence Opérationnelle 2018, nous avons volontairement impliqué nos différentes équipes dans le dossier de candidature. Chaque équipe s'est prise rapidement au jeu et suivait avec impatience le retour du Jury.

C'est pourquoi lors de la Cérémonie de remise nous communiquons directement sur les réseaux sociaux afin d'informer les équipes sur l'avancée de la soirée.

L'obtention du titre a été vue comme une récompense de l'engagement des salariés, dont les efforts conjugués contribuent à communiquer sur l'excellence de leur/notre savoir-faire.

Comment avez-vous vécu cette récompense, la Cérémonie ?

J'ai été honoré et ému, car notre société est en pleine réorganisation et ce Prix valorise le travail déjà accompli.

Cette distinction nous fait prendre conscience de tout le chemin parcouru depuis le redémarrage.

Avez-vous communiqué sur la récompense auprès de vos collaborateurs ? Quelles ont été les réactions ?

Nous avons volontairement impliqué plusieurs équipes dans ce projet à candidature, la communication s'est faite très rapidement par les réseaux sociaux et également par le biais de notre journal interne.

Par rapport aux réactions, nos collaborateurs sont encore plus motivés qu'avant !





Cette récompense valorise l'ensemble des actions menées depuis quatre ans, une fierté légitime se ressent dans les ateliers.

Notez-vous des bénéfices (internes, externes, commerciaux, managériaux...) à cette récompense ?

Hormis la valorisation de notre travail, ce Prix nous permet actuellement d'accéder à une communication plus large et plus impactante concernant notre savoir-faire auprès de nos clients.

C'est un levier de communication que nous utilisons quotidiennement.

Quels sont les chantiers en cours et à venir visant à faire encore progresser votre démarche ? Votre actualité Qualité / RSE ?

Lors de notre candidature nous étions en phase d'installation de notre nouvelle ligne de zingage sur notre second site de production. Actuellement en fonction, ce nouveau métier nous permet encore d'évoluer dans notre démarche de « toujours mieux faire ».

Ces démarches ont pour objectif à la fois d'améliorer la performance de nos différentes organisations mais aussi d'améliorer la maîtrise des risques et donc, au global, de contribuer à la pérennité/durabilité de notre entreprise.

Globalement, quel est votre ressenti quant à votre participation au Prix et à cette récompense ? Le recommanderiez-vous à d'autres établissements et pour quelles raisons ?

Oui, nous recommandons à toute entreprise d'entreprendre cette démarche. Car elle constitue un avantage commercial pour les entreprises qui savent le mériter.

Par rapport aux concurrents, le Prix est source de différenciation.

Vis-à-vis des clients, il apporte des garanties en matière de qualité ou de provenance par exemple.

C'est un gage de crédibilité et de confiance valorisant les produits, les services mais aussi les entreprises. En interne, il favorise l'amélioration des processus et témoigne d'une volonté d'engagement qui peut être ressentie par les collaborateurs, et donc accroître leur sentiment d'appartenance à l'entreprise.

[VOIR LA DÉMARCHE DE L'ENTREPRISE](#)

► témoignage

Hill-Rom, lauréat 2018

Propos recueillis par France Qualité auprès de Marc Capdeville, Directeur exécutif du site de Pluvigner de Hill-Rom

Vous avez reçu en début d'année le Prix de l'Excellence Opérationnelle, comment s'est passé votre retour dans l'établissement, le trophée entre les mains ?

Suite à notre candidature en novembre dernier puis à un audit du site le 8 janvier, le MEDEF, l'Association France Qualité Performance (AFQP) et la Direction Générale des Entreprises (DGE) ont décidé de nous décerner ce Prix dans la catégorie ETI (entreprise de taille intermédiaire) qui récompense le savoir-faire, le travail et les efforts de toutes les équipes.

Ce fut un honneur et une très grande fierté de recevoir ce Prix. Quelle plus belle récompense que d'être reconnu par ses pairs ! Ce Prix vient valider toute notre transformation initiée il y a plus de cinq ans et marque une étape importante dans notre chemin vers l'Excellence Opérationnelle.

Cette transformation est avant tout une aventure HUMAINE : faire de la performance mais pas au détriment de l'humain. D'où la genèse de notre démarche Bien-être & Performance qui est maintenant l'ADN du site.

Voici quelques résultats obtenus parmi tant d'autres :

- **SÉCURITÉ** : zéro accident sur le site de Pluvigner, une première pour l'histoire du site.
- **QUALITÉ** : réduction de 25% du nombre de réclamations client avec un taux de défaillance pour notre HR900 de 0,2% sur la base installée.
- **FIABILITÉ DE LIVRAISON CLIENT** : 99,05%.
- **COÛT** : la gestion de nos dépenses est au-delà de nos attentes : 97.86%.

Ce Prix national récompense le travail de toutes les équipes One : Hill-Rom de Pluvigner à savoir les Opérations, la R&D, les Ventes, la Finance, les RH, l'IT etc...

© Mouyal Meyer



Comment avez-vous vécu cette récompense, la Cérémonie ? Qu'avez-vous pensé de la soirée ?

Venir à cette Cérémonie a été l'opportunité de rencontrer d'autres entreprises dont des lauréats avec qui nous avons échangé sur ce Prix et ce que cela représente.

Nous avons également apprécié rencontrer Jean-Paul Agon, le PDG de L'Oréal, groupe qui a remporté l'année dernière ce Prix dans la catégorie grands groupes. D'ailleurs le débat qu'il a mené avec Laurent Mercat (Fondateur, directeur général de Smoove) sur l'Excellence Opérationnelle a été très intéressant.

Avez-vous communiqué sur la récompense auprès de vos collaborateurs ? Quelles ont été les réactions ?

Nous avons largement communiqué sur ce Prix en interne dans notre journal interne, également en relayant, auprès de nos collaborateurs, les articles de presse parus dans les journaux locaux.

Le Groupe Hill-Rom aux USA a également souhaité diffuser largement cette information auprès de tous les sites dans le monde via notre site intranet. Ce fut une belle reconnaissance de la part de nos dirigeants et un sentiment de fierté ressenti par tous les salariés du site de Pluvigner.

Notez-vous des bénéficiaires (internes, externes, commerciaux, managériaux...) à cette récompense ?

Ce Prix marque une étape importante dans notre chemin vers l'Excellence Opérationnelle. Il nous renforce et nous motive pour continuer à aller encore toujours de l'avant. Nous avons observé une multiplication des demandes de visites de la part d'associations, d'entreprises et d'organismes.

Nous avons communiqué largement auprès de nos clients afin d'entretenir et de pérenniser cette relation de confiance qu'ils ont envers la marque Hill-Rom. Nous communiquons sur ce Prix également auprès de potentiels clients lors des appels d'offre.

Quels sont les chantiers en cours et à venir visant à faire encore progresser votre démarche ? Votre actualité Qualité / RSE ?

Plus que jamais, nous allons continuer la transformation humaniste de notre site afin de contribuer à faire d'Hill-Rom une entreprise World Class dans l'industrie médicale.

Rappelons que la transformation du site reconnue par ce Prix est avant tout une aventure HUMAINE : faire de la performance mais pas au détriment de l'humain. Bien au contraire en commençant d'abord par nous, en prenant soin de nous avant tout.

D'où la genèse de notre démarche qui est maintenant la raison d'être du site BIEN-ÊTRE & PERFORMANCE : faire en sorte que les 350 personnes du site soient alignées sur la mission,

la vision et les valeurs fondatrices de l'entreprise : respect, intégrité, résultats, réactivité, et plaisir.

Il est donc naturel de continuer à développer notre démarche RSE, Qualité, Bien-être et Performance, etc...

Le chemin vers l'Excellence Opérationnelle passe par notre esprit d'équipe 'ONE HILL-ROM' et par notre attitude vis-à-vis de nos valeurs : RESPECT, INTEGRITE, REACTIVITE, RESULTATS et PLAISIR.

Soyez certains, que nous allons utiliser ce Prix pour démontrer le savoir-faire de la France en termes d'Excellence Opérationnelle et en faire un avantage concurrentiel au sein du groupe Hill-Rom et à travers le monde.

Globalement, quel est votre ressenti quant à votre participation au Prix et à cette récompense ? Le recommanderiez-vous à d'autres établissements et pour quelles raisons ?

Pour recevoir ce Prix, nous avons d'abord rempli un long questionnaire « Le référentiel de l'Excellence Opérationnelle » contenant 27 questions sur des thèmes très variés : la croissance durable, la satisfaction clients, le management, la formation et l'apprentissage, la confiance des collaborateurs, l'innovation, l'empreinte environnementale, etc... Toutes les équipes ont été mises à contribution afin de remplir, dans le délai imparti, ce référentiel avec justesse et précisions.

Nous avons ensuite accueilli un auditeur sur le site qui a rencontré et interviewé les équipes sur le terrain. Candidater au Prix de l'Excellence Opérationnelle nous a demandé un certain investissement de la part de toutes les équipes mais cela en valait la peine.

[VOIR LA DÉMARCHE DE L'ENTREPRISE](#)



partenaires

Interview de Jérôme Frantz

Président de la Commission Compétitivité - Innovation - Attractivité du MEDEF. Propos recueillis par France Qualité.

Que représentent pour vous les Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle : en tant que membre du MEDEF mais aussi en tant que chef d'entreprise ?

Je suis ravi de cette collaboration à tous les niveaux car elle donne un vrai renouveau à la Qualité, à travers les pratiques managériales de l'Excellence Opérationnelle qui sont pour moi dans le prolongement de la philosophie de la Qualité totale. C'est un aboutissement et c'était naturel pour moi que le MEDEF et France Qualité se retrouvent sur ces sujets.

En tant que chef d'entreprise, j'avais le sentiment que l'image des Prix de la Qualité s'étiolait un peu : il faut se rappeler qu'il y a 20 ans c'était vraiment le graal d'obtenir le Prix Qualité.

Aujourd'hui, je suis ravi parce que ça se passe très bien, avec toutes les équipes. Ça passionne les personnes qui s'en occupent donc ça ne peut que réussir.

Vous avez accueilli la Cérémonie 2018 au sein du MEDEF, comment l'avez-vous vécue ? Qu'avez-vous pensé de la soirée ?

J'ai trouvé que c'était bien, animé de manière très sympathique par la journaliste Laure Closier. J'ai

trouvé que c'était bon enfant, moins guidé que l'année précédente, avec une vraie satisfaction des personnes récompensées. Les lauréats sont venus en équipe, ça prouve qu'on implique les

collaborateurs et qu'ils se sentent chez eux au MEDEF.

Ce que j'apprécie aussi, c'est le fait que l'on fasse venir des élèves d'écoles qui façonnent la matière industriellement. Je trouve ça formidable car c'est une manière de montrer leur savoir-faire. Je souhaiterais vraiment qu'on continue ça avec encore d'autres écoles.

Plus globalement, qu'avez-vous pensé de cette édition, des candidats et lauréats ?

Sur la préparation, on s'améliore énormément. Il y a un gros travail qui a été fait par les auditeurs sur les dossiers, avec des comptes-rendus des visites en entreprises, à la fois analytiques et précis, qui donnaient des éléments très concrets au jury.

On s'est amélioré par rapport à l'année dernière, le référentiel a vraiment progressé et va continuer. On présente réellement un produit qui a du sens.

Du côté des lauréats, j'ai senti plus de spontanéité dans leur expression cette année. Ils s'exprimaient de façon très simple sur ce qu'ils avaient pu faire, c'était fluide.

Qu'attendriez-vous de la prochaine édition ?

Ce qu'on attend tous, c'est que l'Élysée et le Président de la République se réveillent ! C'est tout.

L'Excellence Opérationnelle est un enjeu stratégique international. C'est ce qui fait que nos entreprises reprendront le peloton de tête à l'international. Or on ne fera rien si on ne fait pas ensemble, et ça veut dire faire avec les Pouvoirs Publics.

Je sais Emmanuel Macron très sensible à ces questions, j'ai donc été très surpris que notre demande que la Cérémonie se tienne à l'Élysée soit refusée.



Dans un monde idéal, quels seraient vos rêves pour ces Prix ? Comment les verriez-vous dans 10 ans par exemple ?

D'abord il faut qu'on ouvre à d'autres organisations : ouvrir ce savoir-faire à d'autres organisations professionnelles, autres que le MEDEF et France Qualité. Car l'excellence est à tous les niveaux, toutes les tailles, tous les métiers...

Je serais heureux si dans 10 ans on a un Prix Qualité de l'artisan, un Prix Qualité de l'avocat, etc. Ça voudra dire qu'on a diffusé nos bonnes pratiques... et la France sera toujours la cinquième puissance économique mondiale ; sinon on sera passé au 27^{ème} rang !

Et bien entendu je souhaite qu'on implique aussi toute la sphère publique avec nous. Que l'on comprenne que c'est une articulation intelligente des compétences des uns et des autres, ce n'est pas le public contre le privé.

► revue de presse

La notoriété croissante des Prix Qualité

Avec 15 communiqués de presse, 1 dossier de presse et 21 emailings envoyés aux médias locaux et nationaux, c'est un dispositif personnalisé de relation presse qui a été déployé cette année encore pour promouvoir les Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle 2018 et ses lauréats. 50 journalistes ont été contactés de manière individuelle et 13 interviews ont été menées auprès des lauréats.

« Pluvigner. Pourquoi Hill-Rom reçoit un prix d'excellence ». [Nice Matin](#)

« L'Université de Valenciennes reçoit le Prix Excellence pour son nouveau modèle d'établissement ». [Actu.fr](#)

« Le Directeur Général de Rica Lewis invité de France Bleu Azur ». [France Bleu Azur](#)

« La polyclinique St Jean récompensée pour la modernisation de son service des Urgences ». [Caducée](#)

« Une filiale de Bouygues remporte le Prix Excellence Opérationnelle ». [Paris Match](#)

« Alsace : Caddie primé pour son management ». [France 3 Grand Est](#)

« Un chargé de mission à la ville de La Rochelle obtient un prix national de la qualité ». [Le Petit Economiste](#)

« Entreprendre - Hill-Rom prépare le lit médicalisé de demain ». [Ouest France](#)

« Lannemezan - Knauf Insulation remporte le Grand Prix France Qualité ». [La Semaine des Pyrénées](#)

« Dordogne : un prix national pour le collège de Lanouaille ». [Sud Ouest](#)

« Prix des étudiants : le concept de Corentin Gamel s'impose ». [La Dépêche du Midi](#)

« L'étudiant Frédéric Giraudeau remporte le Prix des Etudiants Qualité Performance ». [IndustrieMag.com](#)

63
articles parus

30.000
vues de tweets

visites
sur le site web
27.000
en janvier 2018

vu ailleurs

L'Union Marocaine pour la Qualité à la Cérémonie des Prix

Par Kamal-Eddine Benchekroun, Coordinateur des activités de l'UMAQ, Union Marocaine pour la Qualité

Le 29 janvier 2018, sur invitation de France Qualité, une délégation de l'UMAQ (Union Marocaine pour la Qualité) a pris part à la Cérémonie de remise des Prix de la Qualité et Excellence Opérationnelle organisée au siège du MEDEF à Paris.

Conduite par le Président de l'UMAQ, M. Bouhaouli, cette délégation comprenait le Vice-Président, M. El Harti, et moi-même, Coordinateur des Activités de l'UMAQ. Notre participation à la Cérémonie s'inscrit dans le cadre des échanges réguliers qu'animent les responsables de nos deux institutions, l'UMAQ et France Qualité. A cet égard, signalons qu'une délégation de France Qualité, conduite par son Président Pierre Girault, avait pris part à une Journée d'Etude organisée le 13 novembre dernier à Rabat par l'UMAQ.

A l'occasion de la Cérémonie de remise des Prix, la délégation de l'UMAQ a rencontré plusieurs dirigeants et experts impliqués dans la promotion des démarches de progrès en France. Ce fut l'occasion, pour nous, d'apprécier encore la diversité des organismes honorés, la dynamique impulsée par la démarche de l'Excellence Opérationnelle... Cette Excellence Opérationnelle qui, avec la démarche Qualité, doivent être davantage perçues non pas comme un simple objectif en soi, mais comme un chemin vers la performance globale

de l'entreprise et de l'institution concernées.

La perspective formatrice du Prix Étudiants, qui implique davantage les acteurs de l'enseignement et de l'innovation, nous paraît très prometteuse pour la bonne et pleine réussite des stratégies développées et des énergies déployées pour construire à la base un monde et un environnement meilleurs.

Tout ceci constitue pour nous des idées et des expériences que nous allons encore partager dans le cadre de la Convention de partenariat stratégique "UMAQ-AFQP", signée le 21 mars 2014 à Casablanca, à l'occasion de la commémoration du 15ème anniversaire de l'UMAQ et visant à faire bénéficier nos deux associations, des bonnes pratiques développées pour la promotion et l'ancrage des démarches de progrès et de performance dans les entreprises privées notamment les PME/PMI et les TPE, et les institutions publiques ou privées.



De gauche à droite : Kamal-Eddine Benchekroun, Cellule Permanente de l'UMAQ ; Pierre Gosset, France Qualité ; Jérôme Frantz, MEDEF ; Azelarab El Harti, Vice-Président UMAQ ; Ahmed Bouhaouli, Président UMAQ ; Fabrice Bonnifet, C3D. © Mouyal Meyer

Le Prix Étudiants à la une : l'IEQT témoigne

L'IEQT (Institut Européen pour la Qualité Totale) a vu ses étudiants remporter tous les trophées des Prix Étudiants 2018. Dans la catégorie Licence d'abord, avec Corentin Gamel, de l'IEQT de Rodez, puis dans la catégorie Master, avec Frédéric Giraudeau, de l'IEQT de Rochefort. Les représentants des établissements et les étudiants primés reviennent sur les enjeux et bénéfices de la participation au Prix.

Depuis 1992, l'IEQT Rochefort-sur-Mer forme des cadres de haut niveau en Q.S.E. et D.D.

A ce jour, ce sont environ 1000 diplômés de notre institut qui occupent des fonctions de Direction Qualité dans nombre de grandes ou moyennes entreprises en France et à l'étranger.

L'excellence du programme de l'IEQT repose sur un partenariat étroit avec les autres écoles du 1er réseau national Q.S.E., au premier rang desquelles l'IEQT de Vichy. Cette excellence est entretenue au quotidien par la démarche qualité mise en place dès la création de l'institut.

Cette démarche qualité est indispensable pour rester une référence sur le plan local et régional, pour rester les partenaires privilégiés de nos parties intéressées sur le long terme, pour être véritablement un catalyseur dans le développement technique de nos cursus de formation en privilégiant l'autonomie, la liberté et l'initiative de nos étudiants.

A Rochefort, la démarche qualité, l'implication des formateurs et encadrants, le travail coopératif, l'attention accordée aux nouvelles technologies et le climat d'appartenance qui s'est créé au fil du temps se manifestent par une adhésion à ces valeurs par nos étudiants d'aujourd'hui mais aussi par la communauté des anciens IEQTiens depuis 20 ans.

C'est pourquoi l'IEQT Rochefort est particulièrement fier et heureux de compter aujourd'hui le lauréat du Prix Etudiant Qualité Performance, catégorie « Master ». Au-delà de la réussite personnelle de Frédéric Giraudeau, c'est toute la communauté « IEQTienne » qui voit ainsi son travail récompensé.

Patrick Belin, Directeur Général, CCI Rochefort et Saintonge



enseignement

Corentin Gamel, lauréat 2018

Propos recueillis par France Qualité auprès de Corentin Gamel, lauréat du Prix Étudiants 2018 catégorie Licence

Comment avez-vous vécu cette récompense, la Cérémonie ? Qu'avez-vous pensé de la soirée ?

Cette récompense montre que le travail effectué durant une année était efficace et novateur. C'est un signe de reconnaissance pour moi. La Cérémonie était superbe avec des intervenants ayant de l'expérience dans le domaine. J'ai pu découvrir de nouvelles entreprises à travers cette soirée et discuter avec des professionnels.

Notez-vous des bénéfices à cette récompense ?

Cela a permis une reconnaissance plus importante pour cette année d'alternance effectuée. J'ai également remporté un prix au Rotary Club de Rodez qui complète ce Prix qualité.

Quels sont votre actualité, vos projets ?

Je souhaite intégrer un Master 2 qui me permettra de développer mes capacités managériales et de m'affirmer en tant que Manager QSE. Ensuite j'espère trouver un poste qui me permettra d'initier ou de continuer des démarches d'Excellence opérationnelle dans l'entreprise.

Quel est votre ressenti quant à votre participation au Prix et à cette récompense ? Le recommanderiez-vous à d'autres écoles/étudiants et pour quelles raisons ?

Je recommande pleinement à d'autres écoles/étudiants de s'engager dans ce Prix dès lors que leur démarche est innovante et gérée de manière performante. C'est une expérience enrichissante en tous points qui permet d'évoluer techniquement et professionnellement.

Le résultat d'ensemble du réseau des IEQT, avec 3 candidats nommés, est tout simplement exceptionnel. Cela récompense l'engagement des équipes pédagogiques et des enseignants dont les maîtres mots sont exigence et excellence, dans l'intérêt des entreprises.

Il faut féliciter Corentin pour son travail et son implication et ne pas oublier l'entreprise Robert Bosch Rodez qui a su l'accompagner et le guider tout au long de son année d'apprentissage. C'est avant tout leur réussite.

Ce résultat est un exemple de synergie entre l'IEQT de Rodez et ses partenaires entreprises et universités. Cette dynamique en recherche de progrès permanent n'a d'autre vocation que d'améliorer les compétences des futurs collaborateurs de nos entreprises.

Michaël Albo, Responsable de la Licence Professionnelle Animateur Qualité, IEQT Rodez



© Mouyal Meyer

Frédéric Giraudeau, lauréat 2018

Propos recueillis par France Qualité auprès de Frédéric Giraudeau, lauréat du Prix Étudiants 2018 catégorie Master

Nous, à Rodez, sommes très fiers que notre apprenti Corentin Gamel se voit récompensé du Prix Étudiants Qualite Performance 2018.

Ce résultat est le fruit d'un bon partenariat et d'une communication régulière entre les 3 parties intéressées : l'organisme de formation IEQT de Rodez, l'entreprise Bosch et l'apprenti.

Le projet était la mise en place d'un outil d'évaluation de la maturité des processus basé sur la nouvelle norme ISO 9001 et le modèle d'excellence EFQM®, c'était ambitieux. Sans la connaissance initiale des normes et des outils informatiques acquise par l'étudiant, sa disponibilité et un bon accompagnement, le projet n'aurait pas été achevé aussi rapidement. L'outil développé nous permet d'effectuer des évaluations régulières de nos processus afin de trouver des pistes d'amélioration et de continuer sur la voie de l'excellence. Voie dans laquelle l'usine Bosch Rodez est engagée depuis plusieurs années et pour laquelle elle a été récemment récompensée par trois Prix EFQM® à Madrid.

Nous remercions les membres du jury de France Qualité qui, par ce Prix, mettent en avant un partenariat Gagnant-Gagnant entre l'entreprise et l'étudiant.

Franck Seignard, Responsable du SMQ Bosch à Rodez et tuteur de l'étudiant-alternant Corentin Gamel

Vous avez reçu en début d'année un Prix Étudiants, comment s'est passé votre retour dans l'entreprise, le trophée entre les mains ? Quelle a été la réaction de votre équipe, avez-vous célébré cela ?

Pendant un mois, j'ai eu de nombreuses sollicitations médiatiques (journaux, presses spécialisées, reportage TV sur FR3 Aquitaine...) qui ont permis d'une part de mettre en avant la collectivité de la Ville de La Rochelle pour sa démarche de réorganisation de services mais également de mettre en lumière le travail de concertation avec les agents impliqués dans ce projet, notamment les agents chargés de la propreté des locaux.

L'administration et les élu(e)s ont souhaité célébrer ce Prix avec tous les agents chargés de la propreté en organisant une réception. A cette occasion, le Maire de La Rochelle, Jean-François Fontaine, a félicité l'engagement des agents dans cette réorganisation qui a contribué à un service public plus performant.

Comment avez-vous vécu cette récompense, la Cérémonie ? Qu'avez-vous pensé de la soirée ?

C'est la première fois que j'assistais à une cérémonie où on récompense des bonnes pratiques professionnelles. Forcément, monter sur une scène devant plus de 400 personnes, dont des professionnels chevronnés, peut être source d'un certain stress. Néanmoins, ce fût très formateur d'avoir réalisé cet exercice. De plus, les interventions de Pierre Gattaz, Jean-Paul Agon et bien d'autres ont été très enrichissantes au point de développer ma culture personnelle et professionnelle.

Notez-vous d'autres bénéfices à cette récompense ?

Cette récompense a eu forcément des bénéfices à tout point de vue. Tout d'abord sur un plan managérial, en effet, ce Prix a conforté ma légitimité au poste de responsable du Pôle Propreté Hygiène de Locaux (PPHL), qui est composé de 65 agents, au point où désormais on

VOIR LA DÉMARCHÉ
DE L'ÉTUDIANT

frappe à ma porte pour savoir si je recherche des postes d'agents d'entretien !! Signe que ce projet a professionnalisé et valorisé ce métier.

Ensuite, au sein de la ville, le PPHL est cité en exemple par l'administration et les élus pour notre démarche qualité que nous avons engagée ainsi que nos méthodes participatives sur tous les projets qui renforcent l'appartenance au service, la cohésion, et l'engagement professionnel.

Quels sont votre actualité, vos projets ?

Un mois après avoir été récompensé, les Directions Générales de la Ville et de la Communauté d'Agglomération Rochelaise m'ont nommé Chargé de Mission pour étendre cette réflexion globale de réorganisation de la mission propreté sur ces deux collectivités.

Globalement, quel est votre ressenti quant à votre participation au Prix et à cette récompense ?

Le recommanderiez-vous à d'autres écoles/étudiants et pour quelles raisons ?

De nature sportive, le challenge est un élément essentiel dans ma vie professionnelle. Forcément, quand l'IEQT de Rochefort me

propose de représenter l'école au Prix national Etudiants Qualité Performance, je suis tout de suite séduit par ce challenge.

Dans toute démarche de projet, il y a une phase de capitalisation du projet. Ce Prix est l'occasion de clôturer un projet d'une façon « Winner » pour l'ensemble des agents impliqués de près ou de loin.

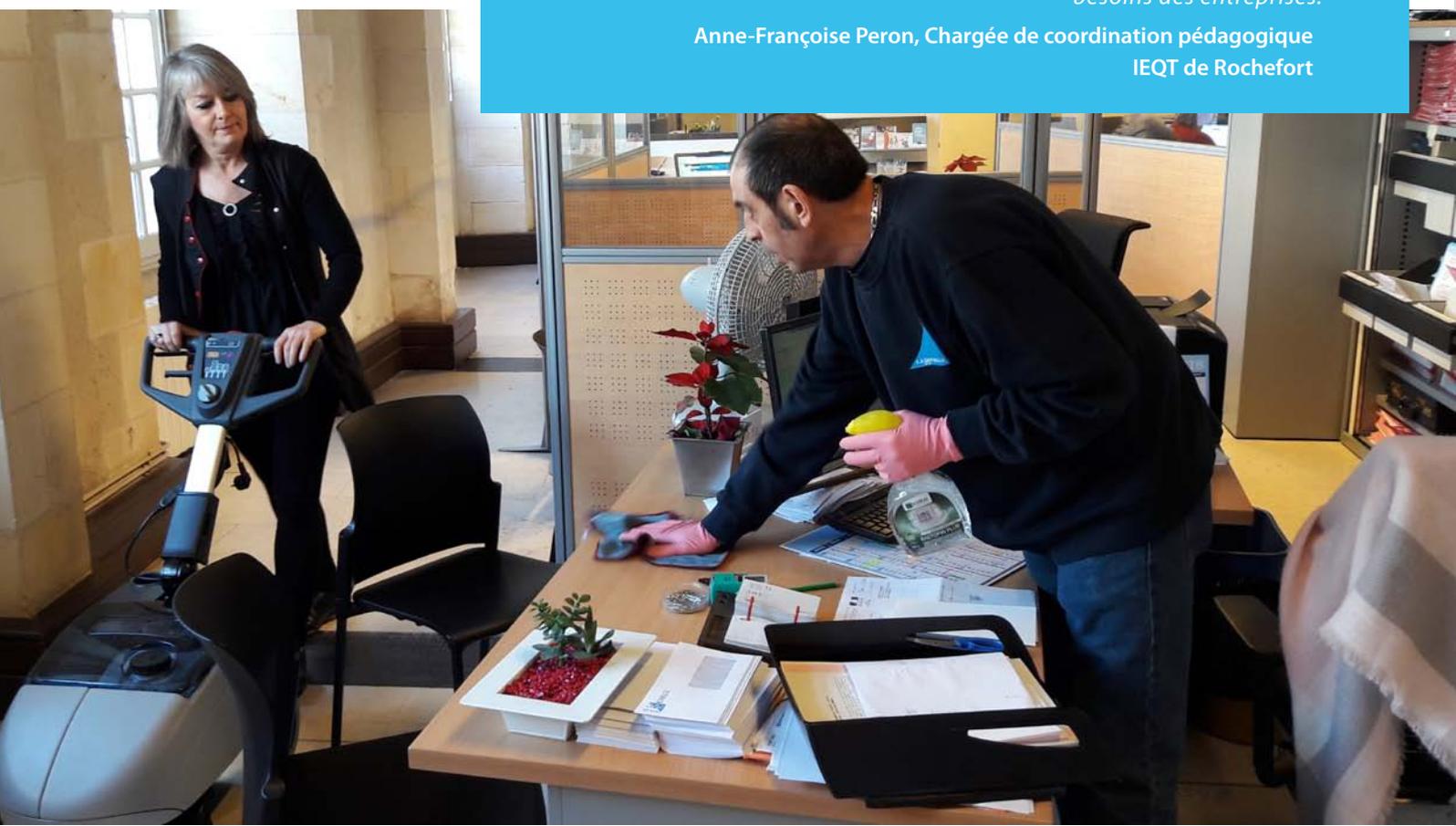
Sur un aspect managérial, la récompense d'un projet mobilise et renforce une équipe au sein de toute organisation. Désormais, sur les projets qui apportent une plus-value à une organisation j'aurai en tête d'aller chercher une récompense !!!!!

VOIR LA DÉMARCHE
DE L'ÉTUDIANT

A mon niveau, en tant que Responsable Pédagogique, l'événement a été relayé par la CCI Rochefort Saintonge et d'autres médias locaux. C'est très moteur pour les promotions en cours et motivant pour se présenter eux aussi.

Le retour pour l'école est très positif, en termes de notoriété et cela permet de mettre en avant la qualité de nos prestations, l'expertise de nos formateurs et la qualité de nos programmes en phase avec les besoins des entreprises.

Anne-Françoise Peron, Chargée de coordination pédagogique
IEQT de Rochefort



retour sur

QSE ou RSE ?

Mieux qu'un acronyme : la performance globale !

Par Gérard Cappelli, France Qualité

Première co-organisation de l'Alumni des Arts et Métiers et de France Qualité, cette conférence « QSE-RSE » s'est tenue à l'Hôtel d'Iéna, haut lieu de rassemblement des ingénieurs Arts et Métiers, de leurs partenaires et amis. Ils étaient nombreux en ce 8 janvier, jour de rentrée, grâce aux multiples et insistantes relances durant les congés scolaires. L'assistance était variée : indéniablement, le double sujet QSE-RSE interpellait tout autant les adeptes des systèmes de management, du développement durable et des démarches de progrès en général.

Après une présentation flash de France Qualité et de l'AFQP Ile-de-France par Martial Godard, et du groupe professionnel Arts et Métiers « Développement durable et RSE » par Gérard Cappelli, celui-ci invita Fabrice Bonnifet à ouvrir la soirée. Le Directeur Développement Durable et QSE du groupe Bouygues, par ailleurs Président du C3D (Collège des Directeurs Développement Durable) subjuga son public, avec sa vision de la RSE à l'horizon 2030 résumée par une expression clé : « L'entreprise collaborative », (<https://lentreprisecollaborative.wordpress.com/>). A la fin de sa présentation, interpellé par l'animateur de la soirée qui lui demandait de la résumer par un mot clé, et un seul, Fabrice n'hésita pas un instant : « Confiance », proclama-t-il. Maître-mot en effet pour toute démarche au sein de l'entreprise, qu'elle concerne le management de la qualité, de l'environnement, de la sécurité ou la RSE...

La séquence suivante était consacrée aux PME/TPE : quelle démarche de progrès pragmatique pour ces petites et moyennes structures ? La réponse de François Salatko, vice-président d'AQM Normandie (antenne régionale de France Qualité), fut catégorique : Rexcelys® ! En effet, la démarche éponyme avec le label proposé par France Qualité est bien la solution destinée aux PME/TPE désireuses de mettre en œuvre la RSE tout en appliquant les principes du management de la Qualité. Deux témoins confirmaient l'intérêt de cette démarche et leurs interventions, si l'on en croit l'enquête de satisfaction qui suivit la soirée, furent fort appréciées. En effet, Brigitte Delord, Directrice Qualité et Développement Durable de Legallais, avait déjà expérimenté RSD2, l'outil d'évaluation RSE à la source de l'actuel Rexcelys®. La quincaillerie industrielle, primée d'ailleurs par France Qualité, est une remarquable ETI (Entreprise de Taille Intermédiaire) familiale ayant, de longue date, intelligemment associé QSE et RSE.

Quant au second témoin, Jean-Pierre Schweitzer, il a progressivement fait passer la filiale française de l'entreprise Hilti du management Qualité et Sécurité à une démarche RSE fort pertinente.

Il était clair, à la mi-soirée, que le groupe « Développement durable et RSE » de l'Alumni des Arts et Métiers et l'association France Qualité concrétisaient par cette conférence leur convergence et leur partenariat. Il était clair également que la complémentarité QSE-RSE était tout à fait accessible par les PME/TPE, a fortiori par les ETI. Et il était probable qu'à cet instant, les entreprises concernées dans la salle s'interrogeaient sur la faisabilité financière d'une telle transformation. Il était donc temps de faire intervenir Frédérick Becquet, conseiller PME au Conseil régional Ile-de-France. Il présenta alors les aides aux entreprises proposées par la Région : PM'up et TP'up. La bonne nouvelle du soir, c'était que Rexcelys®, considérée comme une démarche de progrès pour les PME/TPE, s'inscrivait dans les projets pouvant être soutenus par le Conseil régional. A l'évidence, les propos du conseiller PME, succédant aux témoignages des pratiquants de Rexcelys®, suscitaient quelques réflexions dans l'assistance.

Après la table ronde, les interventions successives du vice-président et du président de France Qualité arrivaient en point d'orgue de la soirée, juste avant le verre de l'amitié. Patrick Mongillon nous ramena vers le Client, partie intéressée principale d'une démarche de Qualité : le satisfaire, c'est bien, l'enchanter, c'est mieux ! Son « waouh » est la reconnaissance la plus concrète qui soit à l'égard de son fournisseur... A l'issue de la conférence, Pierre Girault sut, comme à l'accoutumée, rappeler les temps forts de la soirée et les mots clés d'une synergie QSE-RSE qui, en ce 8 janvier, devenait une évidence pour l'ensemble des participants.

La confiance, arme de construction massive pour une action performante et de qualité

Par Laurent Combalbert et Marwan Mery, auteurs de « Les 5 leviers de la confiance » aux Éditions Eyrolles

Dans « Les 5 leviers de la confiance » (Eyrolles), les célèbres négociateurs Laurent Combalbert et Marwan Mery tirent leurs exemples de leur (extraordinaire) vécu pour rendre le management par la qualité encore plus vivant et concret. Cet ouvrage leur a valu de recevoir le Prix du Livre Qualité Performance en janvier dernier. Zoom sur l'un des cinq leviers : la confiance en soi.

Premier des 5 leviers de la confiance des organisations qui placent la qualité au cœur de leur modèle, la confiance en soi est le premier qui s'applique à chacun des collaborateurs.

Cette grande notion de confiance en soi est articulée autour de quatre thèmes complémentaires : l'estime de soi, le sentiment de compétence, la capacité à faire face aux imprévus, et le sentiment d'être acteur des situations.

L'Estime de soi (1/4)

Si l'estime de soi est parfois confondue avec la confiance en soi, c'est qu'elle en est la pierre angulaire, tout en n'étant qu'un de ses éléments constitutifs. On peut définir l'estime de soi comme le jugement que chacun porte sur sa propre valeur et son alignement avec les valeurs qui lui sont propres ou qui lui semblent importantes. On comprend donc l'importance qu'elle revêt aussi bien dans le travail que tout un chacun mène pour construire, développer et alimenter la confiance en soi, que pour l'organisation toute entière. Se mal-juger, est une façon de ne pas se faire confiance et les conséquences vont bien au-delà des individus et des répercussions personnelles. C'est un manquement au processus de qualité, un dysfonctionnement qui perturbe l'environnement favorable à la confiance, une turbulence qui peut enraye la performance à court, moyen et long terme.

La construction de l'estime que l'on a de soi commence

dès le plus jeune âge. Les critères choisis par nos parents pour nous renvoyer une image de ce que nous sommes nous impactent de façon durable : « si tu n'as pas de bonnes notes, tu ne feras rien de ta vie ». Dès lors, des mauvaises notes diminuent l'estime que l'enfant a de lui, non pas par la peur de ne rien faire de sa vie mais par le sentiment qu'il a de décevoir ses parents. Ce ne sont pas les mauvaises notes qui diminuent l'estime de soi mais l'utilisation que l'on en fait comme un critère d'évaluation et de comparaison. Et ce système est pernicieux : une faible estime de soi justifie parfois le fait que l'on ait des mauvaises notes ou que l'on connaisse des échecs. Il génère des cognitions dysfonctionnelles tenaces, comme par exemple l'hyper généralisation (« chaque fois que je fais quelque chose, je le rate »), la minimisation des succès (« on me dit que je devrais être fier de ce que je fais, mais ce que je fais n'a pas beaucoup d'importance ») ou l'attribution illusoire (« cela m'étonnerait que quelqu'un s'intéresse à ce que je réalise »). On retrouve ces mécanismes aux effets délétères au sein des organisations en ce début de 21^{ème} siècle et on est capable d'en mesurer les effets sur la performance collective, économique, sociétale ou encore environnementale.

« Nous avons la certitude que l'estime de soi participe au premier chef au développement des entreprises et des organisations. »

Les critères à utiliser pour construire l'estime de soi

Les critères sur lesquels nous nous auto-évaluons sont primordiaux pour travailler sur l'estime de soi. Il en est de même pour les critères que nous utilisons pour évaluer nos équipes ou nos organisations. Nous avons

le souvenir d'un négociateur commercial rentrant d'une grosse réunion, fier d'avoir obtenu un accord dans la limite haute du mandat qui lui avait été confié. Son chef direct, après l'avoir écouté relater les points obtenus, lui a simplement dit : « Vous semblez vous satisfaire de cela. Moi, je pense que nous aurions pu obtenir beaucoup plus ». Rien de mieux pour saper l'estime de soi de son négociateur, qui a mis plusieurs jours à se remettre de cette phrase assassine. Si son chef pensait qu'il était possible d'obtenir mieux, il aurait dû lui donner un mandat plus audacieux. Si les objectifs désirés par le chef ne sont pas atteints, c'est la faute du chef, pas du négociateur.

Estime de soi et Négociation

L'estime de soi et la valorisation de celle-ci accroît considérablement l'impact d'une négociatrice ou d'un négociateur : fort d'un jugement positif sur lui-même, il est plus enclin à l'assertivité, c'est à dire à la défense de son opinion tout en acceptant celui de l'autre. Au contraire, une négociatrice ou un négociateur qui s'estime peu aura tendance à choisir la défensivité, voire la passivité. En négociation, une faible estime de soi peut aussi conduire à une volonté de passer en force dans les situations de blocage, du fait d'un manque de conviction dans sa propre capacité à faire face au conflit par la négociation. Elle peut enfin engendrer une auto-critique excessive et conduire au pessimisme permanent et à la perte de conviction.

Le sentiment de faire le bien et de bien le faire

Pour construire son estime de soi, il faut avoir le sentiment de faire le bien et de bien le faire. Faire le bien est pris ici dans son acception large, c'est à dire faire ce qui nous semble en phase avec nos valeurs. Le débriefing des succès, grâce à la méthode SERIN, la valorisation des échecs, grâce à la méthode BRACC, participent à construire une estime de soi positive et durable : il est plus profitable à l'estime de soi d'échouer mais de savoir pourquoi, plutôt que de réussir par hasard. Mais attention : la notion de « faire le bien » est toujours relative à la perception et à l'éthique de chacun : un pervers parvenant à faire du mal à son entourage aurait une estime de lui élevée, en pensant faire bien ce qui lui donne l'énergie d'exister, c'est à dire faire du mal.

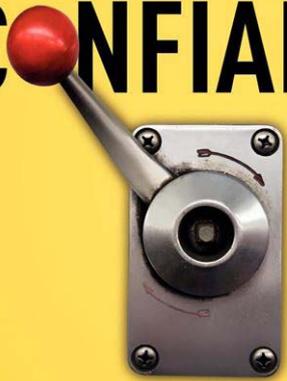
Nous avons parfois peu d'influence sur les critères d'analyse et de comparaison, ils nous sont souvent imposés par notre culture, notre environnement, notre groupe d'appartenance. Alors, regardez bien quels sont vos propres critères et ceux que vous imposez à vos équipes. N'oubliez pas que l'acceptation de soi repose avant tout sur une « objectivation » des critères d'auto-évaluation : être juste envers soi et envers les autres.

L'estime de soi, première pierre des entreprises agiles et performantes

Nous avons la certitude que l'estime de soi participe au premier chef au développement des entreprises et des organisations. En se sentant en phase avec les valeurs auxquelles ils croient, les objectifs qu'ils se fixent et les critères d'évaluation auxquels ils accordent de l'importance, les collaborateurs sont plus enclins à accepter les challenges et à relever les défis, même les plus difficiles. À méditer en ces temps d'incertitude ...

LAURENT COMBALBERT
MARWAN MERY

LES 5 LEVIERS DE LA CONFIANCE



AIDEZ VOS COLLABORATEURS
À SE DÉPASSER !

EYROLLES



Création de l'AFQP Bretagne

Par Jean-Marc Briand, Président de l'AFQP Bretagne

France Qualité n'avait pas encore d'antenne en Bretagne. C'est désormais chose faite avec l'Association AFQP Bretagne.

La Bretagne compte de nombreuses entreprises, notamment dans le secteur agroalimentaire. Nous sommes attachés à notre belle région, à sa qualité de vie et à la préservation de son environnement.

Naturellement notre spécificité bretonne est les échanges entre ses membres sur leurs propres expériences et innovations en termes de performance durable et responsable, de conduite des démarches QHSE, bien-être au travail et RSE.

Nous réunissons les directions des entreprises bretonnes et sommes au cœur de leurs stratégies générant leurs avantages pérennes.

Notre première assemblée générale a eu lieu le 12 janvier 2018 et nous avons décidé de lancer deux projets pour cette année :

Projet "Relais de benchmarking" : Visites d'entreprises entre entreprises adhérentes (le matin suivi d'un déjeuner d'échange)

Projet "Management QHSE au service de la stratégie et d'avantages pérennes" : Inviter des entreprises à nous présenter leurs forces sur leurs marchés et leurs stratégies opérationnelles.

Notre premier événement a eu lieu le 20 avril autour de la thématique RSE.

KENAVO.



Association France Qualité Performance en Bretagne

AFQP EN BRETAGNE POURQUOI L'AFQP EN BRETAGNE ADHÉRER À L'AFQP BRETAGNE ACTUALITÉS CONTACT

Réunion AFQP Bretagne le 20 Avril à 9h
Autour de la thématique RSE

Inscrivez-vous

AFQP en Bretagne

L'Association FRANCE QUALITE PERFORMANCE (AFQP), dite France Qualité, a pour objet d'être un Mouvement de progrès, de veille et d'avant-garde, et d'agir comme le catalyseur de la performance durable des entreprises, des collectivités publiques et des administrations.

Notre Association nationale n'avait pas encore d'antenne en Bretagne. C'est chose faite maintenant avec l'Association **AFQP Bretagne**.

Notre spécificité bretonne est la mise à disposition de moyens propices aux échanges entre ses membres sur leurs propres expériences et innovations en termes de **performance durable et responsable, de conduite des démarches QHSE, bien-être au travail et RSE.**

WWW.AFQP-BRETAGNE.COM

Jean-Marc BRIAND
Président (BlueKanGo)



Erwan CHAGNOT
Vice-Président (Groupe AFNOR)



Franck GOUVERNET
Secrétaire général (La Poste)



QUALI'BORD 2018

LE TABLEAU DE BORD DE LA QUALITÉ EN FRANCE

Première étude globale sur l'état de la qualité en France par rapport à ses voisins européens. Mené à la manière d'un audit de performance au sein d'une entreprise, le Tableau de Bord Qualité France s'appuie sur une série d'indicateurs pour établir le diagnostic performance de «l'Organisation France» et nous dire si la France est une organisation performante.
Après une première édition en 2017, place au verdict 2018...



Réalisé par France Qualité

TÉLÉCHARGEZ GRATUITEMENT LE TABLEAU DE BORD DE LA QUALITÉ EN FRANCE - ÉDITION 2018

Un nouvel indicateur s'invite dans Quali'Bord 2018 : l'index mondial sur la compétitivité et les talents (GTCI) qui attire notre attention sur les défis du recrutement, du développement et de la rétention des talents. La France s'affiche à la 21^{ème} place. Découvrez les indicateurs...

LIEN DIRECT :
<http://bit.ly/QualiBord-2018>

Melpia et la qualité de vie au travail

Par l'équipe de Melpia

Avec les avancées d'Internet et des technologies de l'information, le transfert du savoir en entreprise a dramatiquement évolué et Melpia s'est logée avec succès au sein de ce challenge dans une niche : la communication autour de l'impact induit par les changements de stratégies ou de management dans les grandes entreprises.

Avec sa solution Changr, ses clients peuvent mettre sur pied des opérations internationales d'échange de techniques et de formation au sein de leur organisation et au-delà en suivre le déroulement, intervenir en temps réel de manière globale sur la base des retours instantanés fournis par des tableaux de bord créés sur mesure.

Notre motto : Take action, Learn ! - Agir pour apprendre et apprendre de ceux qui agissent.

À partir d'un groupe de trois enthousiastes, une équipe de jeunes voyageurs épicuriens s'est rassemblée sous la bannière Melpia il y a maintenant près de huit ans pour fournir à des clients avides de nouvelles technologies des solutions joyeusement innovantes.

Au sein de cette équipe, le travail s'inscrit dans la vie de tous les jours et à ce titre doit permettre à chacun de s'épanouir. Il était donc important de créer un îlot de plaisir auquel on vient naturellement pour réaliser ses travaux, aussi confortable et agréable que cet espace à la maison où on aime



laisser son imagination faire fleurir des concepts époustouflants.

Cette équipe est devenue peu à peu une extension de la famille de chacun, où se mêlent mariages, baptêmes, escapades estivales et travail en tandem délocalisé aux quatre coins de la planète. Au-delà d'un happiness manager mis en place dès les premières heures, c'est l'équipe au service de l'équipe, avec chaque membre prenant à cœur d'organiser des soirées, des événements ou des repas conviviaux.

En plaçant l'humain au centre de l'équation, l'équipe a su attirer au fil des années des collaborateurs exceptionnels tant au niveau moral que professionnel. Cela crée une cohésion qui a su sauver l'équipe des pires cauchemars qu'elle a traversés ; eh oui, ce n'est pas parce qu'on est soudé que le monde extérieur ne nous atteint pas !



Tout autour de notre belle planète, nos amis clients et fournisseurs nous retrouvent avec plaisir lors des réunions de travail parsemées de délicieuses et gourmandes pensées alsaciennes et restent toujours étonnés de la capacité de l'équipe à livrer l'inattendu. Chez nous, livrer un service et un produit de qualité se mesure au volume des rires et à la taille des sourires de nos clients, et la fidélité à leur envie pressante de venir en Alsace déguster bières et tartes flambées dans nos auberges nichées au fond de villages typiques.

Parce que l'équipe se sent bien, elle veut partager ce

« En plaçant l'humain au centre de l'équation, l'équipe a su attirer au fil des années des collaborateurs exceptionnels tant au niveau moral que professionnel. »

qu'elle vit, et c'est pourquoi elle a décidé de s'installer dans des bureaux à son image, avec plusieurs lieux de convivialité, intimes ou ouverts sur les autres, avec de petites attentions pour son côté épicurien. Ces nouveaux bureaux seront également l'occasion d'un nouveau souffle d'inspiration avec le lancement de rendez-vous de partage intérieur et extérieur. Continuer de faire grandir l'inspiration de chacun par plus de voyages, plus de rencontres, et plus de temps de qualité avec les autres, c'est continuer d'apprendre, c'est vivre son travail et non travailler pour vivre.

62^{ème}

CONGRÈS EUROPÉEN
DE LA QUALITÉ



PARIS

21/22 JUIN

 **2018**

VIVRE LA NOUVELLE QUALITÉ !

INSCRIVEZ-VOUS AVANT LE 18 MAI
et bénéficiez du **TARIF RÉDUIT**

#QualityEC

Le Congrès Européen de la Qualité est un événement annuel depuis 1957. Les professionnels d'Europe et du monde entier s'y réunissent pour se rencontrer, s'enrichir de connaissances et benchmarker.

Des conférenciers de haut niveau se succèdent pendant deux jours autour de sujets de fond et / ou d'actualité sur la Qualité dans sa large acception.

Le thème de cette année :

Vivre la nouvelle Qualité !

Jour 1 :

**La Qualité, atout de
compétitivité pour l'Europe**

Jour 2 :

Leader Qualité, un rôle clé

www.qualitycongress2018.com



EUROPEAN
ORGANIZATION
FOR
QUALITY 

