

échanges

N°51

la performance en revue



DOSSIER

LES TERRITOIRES QUALITÉ
EN ACTION

GRAND TÉMOIN

FRÉDÉRIC BAILLY,
MEMBRE DU DIRECTOIRE EN CHARGE DE L'IMMOBILIER
ET DE L'INTERNATIONAL DU GROUPE SOS

L'ACTU

LES PRIX QUALITÉ
NOUVELLE VERSION !



► MAGAZINE D'INFORMATION DU PORTAIL
DE LA QUALITÉ ET DE LA PERFORMANCE ◀



Par Pierre GIRAULT
Président de France Qualité

Continuité de progrès, changement de braquet

Au moment où le monde connaît des crises terribles, il est plus que jamais nécessaire que chaque organisation s'attache à « faire du mieux possible » au quotidien.

France Qualité, modestement, vit une période de forte dynamique.

La croissance de nos activités reflète évidemment l'accent mis davantage, dans le pays, sur les démarches d'amélioration continue des performances et de maîtrise des risques. Signes sinon confirmations les plus récents en date : le lancement, le déploiement, de projets dédiés au service des clients, patients, citoyens, autres parties prenantes, au sein d'un nombre significatif d'organismes publics et privés, induisant une hausse des adhésions collectives ou individuelles à l'association ; le développement de l'intérêt de personnalités d'horizons variés, d'établissements d'enseignement supérieur, des générations montantes, de médias, pour la Nouvelle Qualité, renvoyant aux prises de position ou productions - podcasts par exemple - du réseau AFQP, tournées vers la préparation de l'avenir ; le renforcement enfin des expressions d'attentes, de desiderata, relatives à la déclinaison de prestations de formation ou d'accompagnement des acteurs, telles que proposées en région et au plan national, confirmant le besoin de traitement d'enjeux tendance, type synergies Qualité-RSE, structuration de start-ups, simplification de processus, Excellence Relationnelle. Tout cela s'inscrit dans une vraie continuité des réflexions et travaux conduits depuis quelques années par les différentes équipes de notre communauté, composantes régionales du réseau, Think Tank, Conseil d'Administration et prestataires, bénévoles, partenaires, associés.

Il s'agit à présent, aussi, de relever d'autres défis, d'entamer une phase différente, de porter un message raffermi.

Voilà pourquoi France Qualité s'est dotée le 11 février dernier, d'une feuille de route pour le cycle triennal 2022-2023-2024, et d'une gouvernance renouvelée, rajeunie, féminisée.

Nous allons viser ensemble trois objectifs principaux, qui participent d'un changement de braquet.

[Lire la suite page 4...](#)

échanges

Éditée par : France Qualité • AFQP -- ISSN 2679-6600

Directeur de la publication : Pierre Girault -- Coordinateur : Michel Cam

Comité de rédaction / lecture : Cécile Arroyo, Bernard Bousaada, Michel Cam, Gérard Cappelli, Laurence Chavanon, Jérôme Cury, Delphine Foucher, Martial Godard, Lise Harribey, Thomas Lejeune, Lucien Penalba, Melissa Rey, Hélène Schmidt

Chef de rubrique Grands Témoignages : Marie Cornet-Ashby

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



F R A N C E
Q U A L I T É

► sommaire



9 LE DOSSIER

LES TERRITOIRES QUALITÉ EN ACTION

EN PACA

11- LE CERCLE QHSE & LES ATELIERS RSE

EN GRAND-EST

15- LE CLUB LABORATOIRES

AU NATIONAL

16- REXCELYS, LE LABEL QUALITÉ-RSE

23- CONCORDANCE, CENTRE D'EXCELLENCE RELATIONNELLE

EN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

17- PITCH TES Z'EMPLOIS

EN OCCITANIE

18- LES INSTANTS CQP

EN NOUVELLE-AQUITAINE

19- LE CLUB DES AUDITEURS CROISÉS

EN ILE-DE-FRANCE

18- LES 5À7 QUALITÉ

EN HAUTS-DE-FRANCE

22- LA JOURNÉE TECHNIQUE « HAUTS DE FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE »

EN NORMANDIE

24- LE MAGAZINE CAP PERFORMANCES GLOBALES

4 L'ACTU

5- LA NOUVELLE FEUILLE DE ROUTE DE FRANCE QUALITÉ POUR 2022-2024

7- LA NOUVELLE GOUVERNANCE DE FRANCE QUALITÉ

31- LES PRIX QUALITÉ NOUVELLE VERSION !

25 GRAND TÉMOIN

FRÉDÉRIC BAILLY, MEMBRE DU DIRECTOIRE DU GROUPE SOS

28 LE ZOOM

LE MANAGEMENT DES PROCESSUS AU SEIN DE LA START-UP VASA

30 ENSEIGNEMENT

ESQSE PARIS

32 HOMMAGE

AU REVOIR ET MERCI, JEAN-CLAUDE METRAILLER, VOUS « LE MILITANT DE LA QUALITÉ »

Poursuivez la lecture sur
www.qualiteperformance.org



➤ Suite de l'édito

D'abord, faire en sorte que, aux côtés des acteurs économiques, sociaux, les sphères politiques et institutionnelles donnent, comme aux États-Unis, en Allemagne, au Japon, encore **plus d'ampleur et de résonance aux approches de progrès permanent, d'une performance globale**. Et, d'ores et déjà, le contenu des échanges intervenus avec les équipes de six des douze candidats à l'élection présidentielle, tous sollicités par nos soins, se révèle encourageant à cet égard. Un deuxième axe consiste à **conforter l'action prioritaire de soutien, d'animation, de networking, auprès des jeunes générations** ; et ce, d'autant que la Filière Qualité s'avère porteuse en termes d'emploi. Gageons que l'élection en tant qu'administrateurs de plusieurs jeunes, la mise en place d'un maillage de correspondants étudiants ou embauchés récents en région, le lien avec des partenaires universitaires, l'organisation d'événements spécifiques dont des Afterworks, facilitent l'évolution souhaitée. Reste une troisième priorité, naturelle en référence à l'ADN de la communauté, et en même temps toujours exigeante : **fluidifier le partage de bonnes pratiques** à l'échelle nationale, et valoriser dans le même mouvement les réussites marquantes, les « belles histoires » transposables, autrement dit **augmenter l'attractivité des Prix ou Trophées** décernés chaque année. On peut considérer d'ailleurs que le présent numéro de votre revue Echanges y contribue, puisqu'il met en avant de bonnes pratiques éprouvées à l'intérieur-même des AFQP régionales.

Merci par avance de votre apport à un tel projet, conséquent et concret, composite et collectif : c'est désormais celui de tous les professionnels.

Bien sincèrement,

Pierre Girault/Président, au nom des membres du Conseil d'Administration



**Votre réseau social privé est disponible sur
Parcours Croisés !
Rejoignez le groupe privé des membres du
réseau France Qualité.**

Offre réservée aux adhérents du réseau France Qualité, national et en régions (AFQP, MFQ...).
Pour bénéficier d'un accès gratuit, contactez par e-mail communication@francequalite.fr.

La nouvelle feuille de route de France Qualité pour 2022-2024

Découvrez les 10 actions prioritaires de France Qualité pour une dynamique durable d'amélioration au service des parties prenantes et de la compétitivité du pays.

Il s'agit d'un ensemble d'orientations, d'actions, issu des phases de co-construction, et structuré par ordre décroissant de priorité.

Ces 10 actions doivent permettre de poursuivre et d'intensifier l'appropriation, le déploiement, de la **Nouvelle Qualité** :

- **globale** : intégratrice des différentes démarches de progrès (comme l'approche processus, l'Excellence Opérationnelle, l'amélioration de la satisfaction client, la RSE...) et de maîtrise des risques (comme la Sécurité au Travail, l'Hygiène, la Cybersécurité...),
- **pragmatique** : customisée en fonction des caractéristiques de l'organisme concerné et des attentes des parties prenantes,
- **innovante** : porteuse de dynamique de créativité et de renouvellement des méthodes et outils utilisés,
- **participative** : fondée sur les relations humaines, la prise en compte des suggestions et remontées des acteurs ou interlocuteurs au quotidien.

1- Susciter un « réflexe Nouvelle Qualité » dans les sphères politiques et institutionnelles.

Durant la campagne pour les élections présidentielles de 2022, solliciter l'attention de l'ensemble des candidats sur le sujet, et rendre public le contenu de leur réaction le cas échéant. Concrétiser des avancées, singulièrement en matière de capitalisation de critères Nouvelle Qualité dans les cahiers de charges propres à des filières ou secteurs d'activité économique, et d'inclusion de modules de formation ad hoc au sein des cursus d'enseignement supérieur généralistes.

Indicateur et objectif : Reprise d'une orientation Qualité dans a minima deux déclarations officielles ou plans de marche territoriaux en 2022 et cinq autres en 2023 et 2024.

Pilotes : Marielle Roux, Serge Guillemain



2- Maintenir et développer des activités adaptées aux jeunes générations.

Généraliser les passerelles avec, et interventions dans, les Ecoles ou Universités. Élargir le réseau de correspondants dédiés. Organiser des événements ou échanges spécifiques.

Indicateur et objectif : Tenue d'un Afterwork « Jeunes générations » à Paris ou en région et d'au moins quatre rencontres en Ecole ou Université chaque année ; optimisation de l'utilisation des médias communautaires pour augmenter très sensiblement le nombre d'inscrits.

Pilote : Ali Benali et son équipe

3- Faire des Prix France et des Bonnes Pratiques « les » reconnaissances attendues par les entreprises.

Et capitaliser par ailleurs la valeur ajoutée des Prix Etudiant, du Livre, du Trophée Leader Qualité France, voire de labellisations à caractère collectif comme individuel, existantes ou... initiées parce que considérées comme d'une portée décisive.

Indicateur et objectif : Validation d'au moins 150 dossiers de candidature tous Prix confondus en 2022 puis 175 en 2023, 210 en 2024.

Pilote : Marc Bazinet

4- Assurer la fluidité de la mutualisation des bonnes pratiques, de la fertilisation des différentes compétences, entre les structures régionales, à l'échelle nationale.

Conforter ainsi une dynamique accrue de partage, d'avancées, de cohérence, d'homogénéité - de réseau.

Indicateur et objectif : Généralisation de trois bonnes pratiques additionnelles par an à l'échelle du réseau.

Pilotes : Martial Godard / Thierry Pelegrin

5- Consolider une offre de services concrets, autour de quelques principes clés.

- Le réseau a vocation à mettre en évidence les démarches ou approches les plus efficaces et caractéristiques de la Nouvelle Qualité.
- Des actions de promotion, de valorisation, et de multiples événements, y contribuent.
- Au-delà (et sans que cela participe d'un positionnement systématique), des jeux, vidéos, webinaires, des audits croisés, des modules de formation et des prestations d'accompagnement peuvent être proposés, à titre gracieux/en mode promotionnel pour les adhérents, ou en tout cas à des tarifs préférentiels - aux fins de traitement de challenges ciblés, spécifiques, en vertu d'un portage éprouvé, d'une expertise propre, et via l'intervention de mandataires accrédités.
- En pareil cas, la relation avec l'organisme ou l'interlocuteur « client » relève... soit d'une interaction directe avec l'entité AFQP concernée [structure régionale pour les stages de professionnalisation ou équipe nationale pour l'accès au dispositif REXCELYS de synergie Qualité-RSE à l'usage des PME-PMI par exemple], soit d'une mission accomplie via un partenaire spécialisé [support aux start-up sous-couvert d'IfSTART ou déploiement de l'Excellence Relationnelle sous-couvert de la société Concordance].

Indicateur et objectif : Progression de 20 % en 2022, puis 20 % en 2023, 10 % en 2024, du total cumulé de missions accomplies au titre des prestations d'accompagnement.

Pilotes : Pierre Girault, Gérard Cappelli, Xavier Fénard, Agnès Deldicque, François Salatko

6- Très régulièrement, intervenir comme l'organisation représentative en matière de Qualité au sens large.

- Exprimant la voix de la communauté des professionnels,
- prenant position sur les enjeux clés, y compris de choix de référentiels sinon de modèles ou d'évolutions de l'enseignement autant que de l'emploi,
- fédérant les acteurs impliqués de manière proactive par-delà tel ou tel intérêt particulier, publiant des textes de référence,
- effectuant des opérations de type lobbying dans un cadre français mais également européen.

Indicateur et objectif : Expression de 10 prises de position sur la période ; diffusion d'un Livre blanc du Think Tank « Made in Qualité » en rythme annuel et de deux supplémentaires hors-série entre 2022 et 2024.

Pilotes : Patrick Mongillon, Frédéric Blamoutier, Coralie Lacombe

7- Gagner en lisibilité au travers d'une amélioration de la planification des principaux « marqueurs », d'une pérennisation des actions de communication et médiatisation, de l'information préalable à des tournants majeurs.

Indicateur et objectif : Accroissement annuel de 10 % du nombre d'événements organisés (référence = 300 avant les phases de crise sanitaire), d'abonnés aux comptes France Qualité sur les réseaux sociaux, de la quantité de retombées médias.

Pilotes : Lise Harribey, Clémence Rebours, Hélène Schmidt

8- Veiller à la déclinaison des orientations précédentes au sein des territoires, et privilégier toujours la co-construction, s'agissant du fonctionnement des instances de gouvernance.

Bien garantir l'assise intégratrice de la Qualité, en résonance avec tous domaines de progrès, de maîtrise des risques = Sécurité, Environnement, Hygiène, Excellence Opérationnelle, QVT, ...

Indicateur et objectif : Mise en œuvre de la déclinaison partielle ou totale des orientations de la feuille de route au sein de la totalité des associations régionales.

Pilote : Michel Cam

9- Étendre la communauté, et réaliser ainsi une progression significative du nombre d'adhérents.

Indicateur et objectif : Atteinte du seuil de 2 550 adhérents en fin de période triennale, soit une progression de 30 % du nombre d'adhérents, et de 50 % pour le périmètre secteur public d'ici le 31 décembre 2024. Consolidation de l'application de la RGPD.

Pilote : Vincent Gillet, Michaël Albaladejo

10-Lancer puis coordonner la préparation, la formalisation d'un « Projet de Plan Qualité France », pour présentation aux Pouvoirs Publics - avec les partenaires stratégiques (AFNOR, Agence LUCIE, Bureau Veritas, CPME, MEDEF, MESRI, Qualité Références).

Indicateur et objectif : Formulation de préconisations élaborées conjointement avec les partenaires stratégiques à l'échéance de l'automne 2022, répondant à au moins trois écarts de compétitivité appréhendés via la version 2021 de Quali'bord.

Pilotes : Pierre Girault, Patrick Mongillon, Laurent Croguennec

La nouvelle gouvernance de France Qualité

Plus de femmes, de jeunes, de grands groupes et de secteurs représentés, tel est le nouveau visage de la gouvernance de l'association.

Le Conseil d'Administration de France Qualité compte désormais 40 % de femmes (contre 18 % auparavant) et sa moyenne d'âge est abaissée de 5 ans (53 à 48 ans). Les administratrices nouvellement élues proviennent d'entreprises ou d'organismes renommés : Free, Lactalis, Safran, Thales, Naval Group, Centre Hospitalier National d'Ophtalmologie des Quinze-Vingts et Cegedim Santé.

Cette nouvelle gouvernance couvre également des secteurs jusqu'ici non pris en compte avec, par exemple, la nomination du Président AFQP Auvergne-Rhône-Alpes comme « Référént National Agroalimentaire ».

Composition du Conseil d'Administration de France Qualité, 2022-2024 (en bleu, les nouvelles entrantes).

Michaël Albaladejo, Président AFQP Grand-Est

Marc Bazinet, Délégué Général aux Prix, Porte-parole national, Enseignant

Salima Belghit, Responsable Qualité Opérationnelle et Normative, Direction de la Relation Abonné Free

Philippe Belot, Directeur Délégué Qualité du Groupe Michelin

Ali Benali, Responsable du Pôle Jeunes générations, Consultant PMO chez SPF (Services Publics Fédéraux) Affaires Etrangères, Royaume de Belgique

Frédéric Blamoutier, Chef de projet Manager Qualité du futur, Directeur Qualité Corporate du Groupe RATP

Lisa Bossu, Référént Nationale Maîtrise des risques, Responsable Qualité du Centre Hospitalier National d'Ophtalmologie des Quinze-Vingts

Sarah Boukhliq-Cascalès, Coordinatrice régions au sein du Pôle Jeunes générations, Responsable assurance qualité production et méthode chez Safran

Jean-Marc Briand, Président AFQP Bretagne

Michel Cam, Président AFQP PACA, Représentant des présidents des structures régionales, Pilote du Prix Etudiant

Gérard Cappelli, Référént National RSE-REXCELYS, Consultant-formateur

Emmanuelle Coué - Pierrick Morel, Co-présidents du MFQM Pays de la Loire

Laurent Croguennec, Président-Directeur Général de Bureau Veritas Certification

Agnès Deldicque, Présidente AFQP Hauts-de-France, Représentante des présidents des structures régionales

Salwa El Janati, Directrice Qualité - Lactalis Europe du Nord

Xavier Fénard, Pilote Délégué Prix France et des Bonnes Pratiques, Fondateur WEPILOT

Vincent Gillet, Trésorier National, Porte-parole national, Secrétaire Général Adjoint du Groupe AFNOR

Pierre Girault, Président, Secrétaire Général de la Communauté ouverte du Groupe Air France - ARAF

Martial Godard, Référént Activités AFQP Ile-de-France

Lise Harribey, Responsable de la Communication

Marie Jauguey Fernandes et Serge Guillemain, Présidente FQP Bourgogne-Franche-Comté et Président MFQ BFC

Coralie Lacombe, Coordinatrice Filière Qualité, Responsable RH & Transformation & Excellence, Cegedim Santé

Thomas Lejeune, Secrétaire Général, Porte-parole national, Pilote du Prix du Livre, Président Hydrate Conseil

Vanessa Marcet - Cathy Pauliat, Co-présidentes AFQP Nouvelle-Aquitaine

Patrick Mongillon, Vice-Président, Porte-parole national, Pilote du Think Tank « Made in Qualité », Président d'AQM Performance

Anne-Elisabeth de Montaignac, Directrice Qualité de Naval Group

Gilbert Mounier, Référent National Santé, Président de la Fédération française des Associations en Qualité Sécurité en Santé, Président de la SoFGRES-Société Française de Gestion des Risques En Santé, Responsable Qualité National de la Croix-Rouge française

Henri Nigay, Président AFQP Auvergne-Rhône-Alpes, Référent National Agroalimentaire

Corinne Panighi, VP Qualité et Satisfaction Client de Thales

Marielle Roux, Référente Nationale Organisations publiques, Chargée de mission aménagement du territoire, Groupe La Poste

François Salatko ou Alban Eraclas, Président (Vice-Président) AQM Normandie

Hélène Schmidt, Présidente AFQP Occitanie, Représentante des présidents des structures régionales ou **Thierry Pelegrin** (Vice-Président).



Michael Albaladejo



Marc Bazinet



Salima Belghit



Philippe Belot



Ali Benali



Frédéric Blamoutier



Lisa Bossu



Sarah Boukhliq-Cascales



Jean-Marc Briand



Michel Cam



Gérard Cappelli



Emmanuelle Coué



Pierrick Morel



Laurent Croquennec



Agnès Deldicque



Salwa El Janati



Xavier Fénard



Pierre Girault



Martial Godard



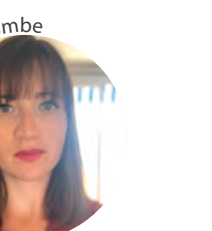
Lise Harribeu



Marie Jaugey Fernandes



Serge Guillemin



Coralie Lacombe



Thomas Lejeune



Vanessa Marcet



Cathy Pauliat



Patrick Mongillon



Anne-Elisabeth de Montaignac



Gilbert Mounier



Henri Nigay



Corinne Panighi



Marielle Roux



François Salatko



Alban Eraclas



Hélène Schmidt

Thierry Pelegrin



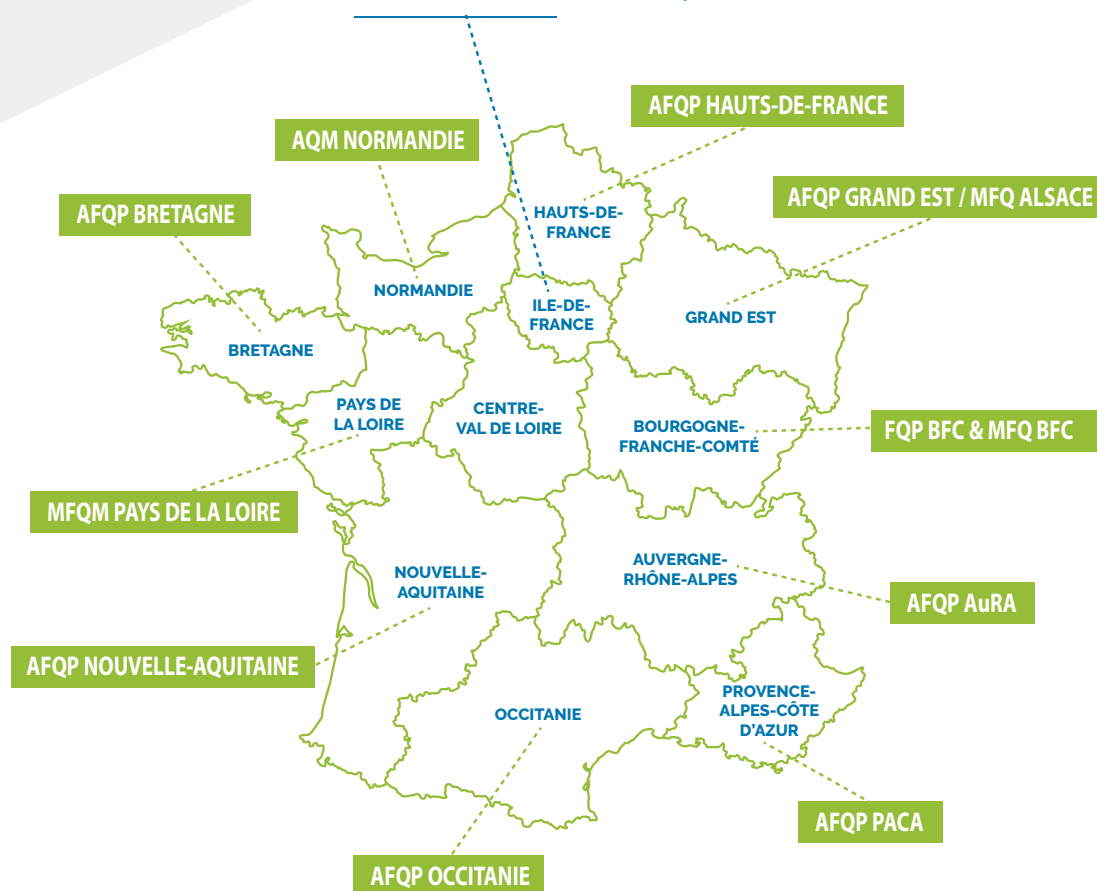
DOSSIER : **Les territoires Qualité en action**

Les territoires Qualité en action

Cela n'a plus de secret pour vous, fidèles lecteurs de cette revue trimestrielle Echanges : France Qualité est l'association représentative des professionnels des démarches de progrès et de maîtrise des risques en France. Créée en 2012 sous l'appellation AFQP (pour Association France Qualité Performance), désormais dite « France Qualité », elle rassemble 1 950 adhérents publics et privés, 7 500 contacts individuels, à travers ses 11 composantes territoriales. Un tel réseau d'associations de proximité offre à chaque adhérent

de multiples possibilités : connaître les meilleures pratiques, élargir son réseau, bénéficier de produits et prestations customisés, valoriser son organisation, accéder à l'information référence et être au cœur d'une nouvelle dynamique. Nous avons souhaité, à travers le présent dossier, mettre en lumière la richesse et la diversité de cette offre. Découvrez un aperçu non exhaustif des actions menées au cœur des territoires.

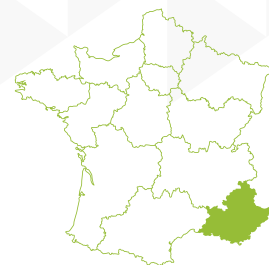
Les coordonnées des associations régionales ci-dessous sont à retrouver sur : www.qualiteperformance.org/reseaux-qualite



► en PACA...

Le Cercle QHSE

Par Patricia RAMOS-DEJOUY et Juliette GUESDON, co-animatrices du Cercle QHSE de l'AFQP PACA



Nous animons les cercles depuis 2017, et nous sommes ravies de la dynamique qu'il y règne. Les entreprises participantes sont d'origine diverses et recherchent avant tout des échanges et des bonnes pratiques à mettre en œuvre dans leurs structures.

Notre traitons des sujets d'actualité ou des sujets qui vont être votés par les participants tels que le pilotage des processus, la revue de direction, la satisfaction client ou encore le management visuel.

Objectifs du Cercle QHSE

- Représenter un groupe de réflexion et d'échange autour des thématiques QHSE
- Mettre en commun des connaissances
- Échanger et partager les bonnes pratiques
- S'entraider, partager les connaissances et les expériences de terrain
- Donner envie de s'engager dans une démarche QHSE et/ou donner envie d'aller jusqu'à la certification
- Aider à choisir une démarche, faire émerger les objectifs de chacun
- Améliorer la performance du système
- Être en veille sur les thématiques QHSE

« Les cercles QHSE de l'AFQP06 sont une source de bonnes pratiques. Les thèmes abordés sont pluridisciplinaires et les interventions toujours très riches.

Les animations sont très expérimentées et nous partageons leurs compétences et leur bienveillance. Les entreprises participantes sont variées en taille et en secteur d'activité, ce qui est très instructif.

Les réunions apportent des réponses à nos questions et nous donnent des idées à mettre en œuvre dans notre société. »

Florence Gardrat, Responsable Qualité Groupe GSF

« Je participe régulièrement aux ateliers qualité de la formation et aux cercles QHSE qui sont des moments de partage où un sujet d'actualité est abordé, et on a la possibilité d'échanger sur nos pratiques et nos expériences.

Une ambiance conviviale, des organisateurs au top. J'apprécie beaucoup ces moments qui sont très enrichissants et permettent d'améliorer nos pratiques au quotidien. »

Steven Noll, consultant, auditeur, formateur chez CQS

« Le cercle QHSE est un moment où l'on peut lever la tête du guidon pour nous permettre de réfléchir sur un thème et de partager son expérience. C'est un moment convivial animé par des experts en la matière. Comme la qualité, ce cercle permet d'améliorer notre système et de le faire grandir. »

Isabelle Mesnil, Responsable Qualité Nationale SOS OXYGENE

« Le cercle QHSE de l'AFQP PACA... est vertueux à bien des égards ! Il s'agit avant tout d'une communauté de pratique.

Les thématiques QHSE sont co-construites avec les animatrices et les participants selon leurs besoins/attentes en phase avec l'actualité comme l'analyse des risques, l'implication des pilotes de processus, l'expérience client, l'optimisation des audits fournisseurs, la veille réglementaire, etc... Des ateliers où les témoignages, la réflexion, le transfert de connaissances et l'échange

de bonnes pratiques favorisent la fertilisation croisée. Le combo gagnant : on interagit sur ce que nous faisons dans notre quotidien et, en même temps, on apprend collectivement à mieux le faire.

Un lien maintenu, même dans ce contexte inédit, grâce à l'énergie communicative de nos animatrices. Engagées et toujours souriantes, nos expertes fourmillent d'idées pour rendre les ateliers interactifs : découverte de nouveaux outils pédagogiques (quiz), présentation d'applications et logiciels pour améliorer la performance en entreprise, lectures suggérées avec des liens très utiles pour aller plus loin. Bref, un rendez-vous à impact positif à ne pas manquer ! Be inspired. »

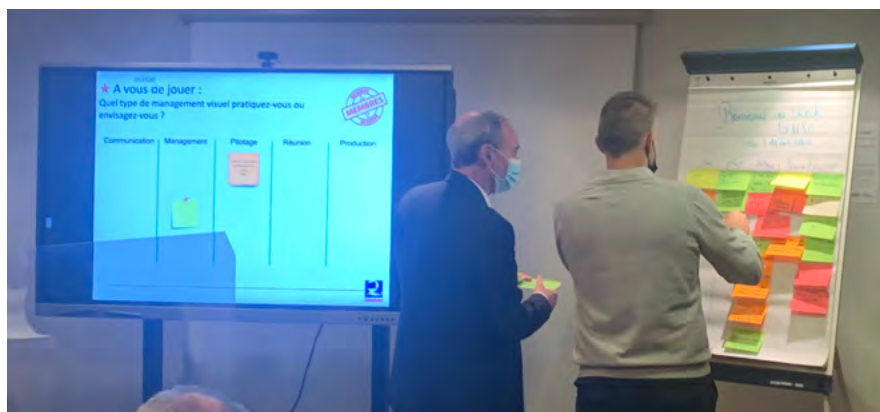
Stéphanie Mestivier, Chef de projet Qualité - Quality project manager

« Je participe aux ateliers depuis 2014 d'abord à travers le cercle ISO 14001 qui s'est étendu depuis au QHSE. La principale richesse des ateliers est le partage de bonnes pratiques. Les personnes qui y participent venant de secteurs différents, les interventions d'experts renforcent les compétences sur certaines thématiques. Les ateliers constituent ainsi un outil de formation continue. Le fonctionnement en mode participatif dans un environnement convivial permettant de choisir les sujets favorise les échanges sur des problématiques concrètes. »

*Alex Smadja, Responsable Assurance Qualité & RSE, SII
Sophia Antipolis*



Photos ©AFQP PACA



Les Ateliers RSE

par Florence GARDRAT, Dominique ORTOLI, Sophie OSMONT- GAUL et Jérôme VINCENT,
co-animateurs des Ateliers RSE de l'AFQP PACA

Dans le prolongement des cercles ISO 9001 et 14001, l'AFQP PACA propose depuis 2015 à ses adhérents des ateliers participatifs sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) dans les Alpes-Maritimes (06). C'est l'occasion pour ses membres de partager leurs réflexions et expériences sur le sujet de la RSE.

Comment ça marche ?

Les Ateliers RSE de l'AFQP06 sont co-animés par des expert.e.s de la RSE intervenant à titre bénévole et membres actifs de l'AFQP06. Plus de 30 ateliers d'une durée moyenne de 3h30 ont été organisés au sein des locaux des organisations participantes.

Les ateliers RSE alternent des sessions thématiques, dont voici des exemples :

- évaluation de la démarche RSE et valorisation des initiatives,
- adhésion de la Direction et des collaborateurs,
- plan de déplacement,
- santé et sécurité au travail,
- prévention du sexisme au travail,
- gestion des déchets plastiques,

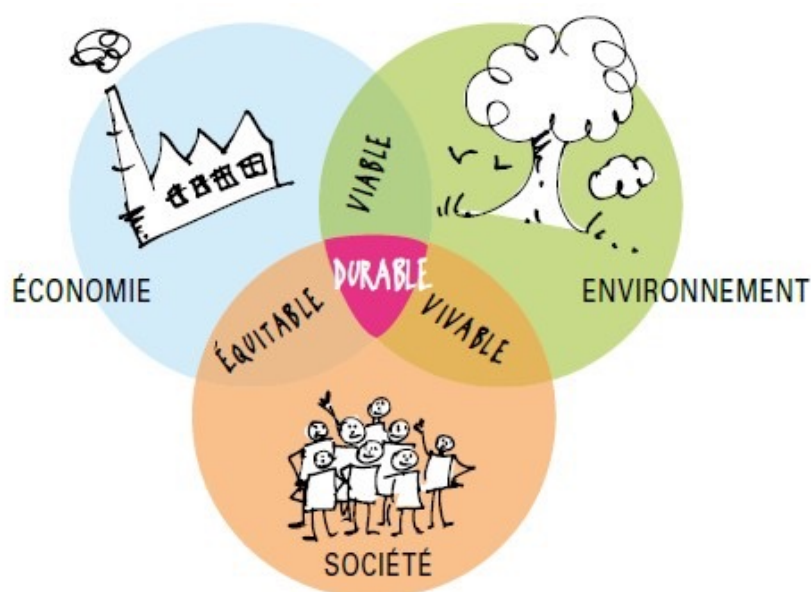
- communication : nudges,
- numérique responsable,
- accompagnement du changement,

et des sessions de codéveloppement professionnel, où un participant (le/la « client.e ») propose un sujet de préoccupation sur lequel il/elle souhaite recueillir les expériences des autres participants (« les consultant.e.s »).

Comment participer ?

Les Ateliers RSE regroupent une dizaine d'organisations engagées ensemble dans la durée. Ils sont ouverts à toute organisation (entreprise, association, administration...) adhérente à l'AFQP PACA. Les non adhérents peuvent être invités et participer librement à une session afin de découvrir la formule de ces ateliers conviviaux et participatifs. La priorité est donnée aux structures ne bénéficiant pas déjà d'un accompagnement RSE.

Chaque organisation peut être représentée par une ou plusieurs personnes qui peuvent changer en fonction des sujets traités.



« Les Ateliers RSE dans le 06 sont à la fois source de coopération et d'innovation. Ils nous permettent d'échanger ensemble sur des problématiques RSE communes choisies collégialement en amont. Découvrir les bonnes pratiques des autres structures est source d'inspiration lors des revues des pages actus. Lorsque nous fonctionnons en mode participatif pour aider un des participants sur une difficulté bien spécifique, le processus d'idéation et d'innovation collective est maximal ! J'y participe donc pour continuer à échanger avec mes pairs dans une ambiance bienveillante et rester en veille sur les actions RSE du tissu économique local. »

Julie Poirot, Regional CSR, Innovation & Development Manager - Hôtel du Cap-Eden-Roc, L'Apogée Courchevel, Château Saint-Martin & Spa

« Les ateliers RSE m'apportent une vision plurielle de la RSE. J'y assiste depuis leurs débuts et ils sont pour moi une réelle formation continue sur les enjeux et problématiques de mon métier de responsable RSE. Partage, absence de jugement et convivialité renforcent d'autant plus le plaisir que j'ai à y participer. »

Charlotte Taleghani, Resp. Dialogue & Développement durable - Dialogue & Sustainable Development manager RAGNI

« Le cercle RSE est composé de personnes qui partagent les mêmes valeurs de développement durable et sont animées de cette volonté de faire bouger les lignes de la RSE. Participer à ce cercle est riche d'enseignement par le partage d'expérience et de bonnes pratiques de chaque entreprise participante. Cette richesse s'explique aussi par la diversité des entreprises en termes de taille et de secteur d'activité. Nous avons souvent le plaisir de rencontrer des experts dans leurs domaines selon les thématiques que nous choisissons de manière collégiale. Nos animateurs bienveillants et attentifs ont toujours de bonnes idées pour nous permettre de partager des moments d'échange et de repartir avec de nombreuses pistes de réflexion. »

Béatrice Callari, Cheffe de projet RSE, IBSA Pharma

« Les ateliers RSE du 06 sont des moments de partage de connaissances et d'échanges. Ils permettent de nous retrouver autour de sujets qui nous tiennent à cœur et qui font sens. Lorsqu'on travaille dans la RSE on doit parfois faire preuve de persévérance voire de résilience, ensemble autour d'une problématique nous trouvons des solutions. L'expertise des participants, des intervenants externes et des animateurs me permet de renforcer mes compétences sur certaines thématiques et de mettre en application les bonnes pratiques au sein de mon entreprise. L'échange d'idées, les expériences professionnelles de chacun, l'identification d'actions

locales ou régionales sont également une source d'inspiration. Le tout dans une ambiance conviviale et bienveillante, alors pourquoi s'en passer ? »

Laurence Borri, Chef de projet spécialisé RSE, Arkopharma

« Formidable réseau d'échange de bonnes pratiques, ils nous ont permis de rencontrer des personnes de secteurs différents et de converser autour de valeurs communes. Ces rencontres favorisent une vision transversale de la RSE et la mise en place d'actions adaptées à notre structure ; le tout, dans un esprit de bienveillance et de convivialité. Chacun partage ses expériences et son envie afin de nous retrouver ensemble autour d'une démarche RSE structurée et durable. »

Sophie Gogot, Responsable Sécurité Environnement, BLH

« Notre participation à l'atelier RSE, nous a permis une belle entrée dans la matière en douceur. Le groupe est une source inépuisable de motivation, d'idées, avec des échanges et des partages riches. C'est un groupe où la bienveillance est le maître mot et ça fait du bien. L'atelier nous permet également d'avoir les réponses à nos questionnements et à nos problématiques. En conclusion, l'atelier RSE de l'AFQP PACA nous permet de ne pas rester seul devant le monde RSE. »

Isabelle Mesnil, Responsable Qualité Nationale, SOS OXYGENE

« Je participe, au nom de mon organisation, aux ateliers RSE depuis 2015. C'est un lieu d'échanges et de partages sur des problématiques en lien avec la RSE, les sujets abordés sont très larges. Ils nous ont permis de construire notre démarche RSE qui était inexistante à cette époque, de nous faire progresser au point d'avoir aujourd'hui une véritable politique formalisée. Au fur et à mesure, les ateliers se sont enrichis d'autres structures participantes, ce qui amène régulièrement de la nouveauté et enrichit encore les échanges. Les ateliers sont co-construits avec les participants et nous pouvons en début d'année choisir les thèmes que nous souhaitons aborder.

C'est également un très bon outil de veille dans le domaine. Je ne suis personnellement jamais rentrée d'un atelier sans une idée ou une bonne pratique que je pourrais implémenter au sein de mon organisation. »

Karine Gicquel, Responsable Qualité et RSE – CSR & Quality Manager, SO.F.I.A Cosmétiques

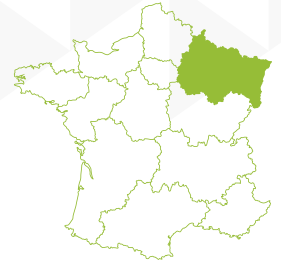
« Les Ateliers RSE sont des moments de partage inspirants et enrichissants. La force de ces ateliers réside notamment dans le fait que des entreprises de toutes tailles et de tout horizon y participent. Ils nous ont ouvert l'esprit sur de nombreux sujets. Nous avons pu y trouver les réponses que nous étions venus chercher. Et quand cela n'a pas été le cas, ils nous ont permis de nous poser les bonnes questions. »

Fabien Allegro, Service Qualité Sécurité Environnement

► en Grand-Est...

Le Club Laboratoires

Par Michaël ALBALADEJO, Président de l'AFQP Grand-Est / MFQ Alsace



Le Club Laboratoires, vieille dame de plus de 20 ans, est l'un des clubs majeurs du MFQ Alsace. Il continue de réunir ses membres régulièrement. Il est géré par un pilote. Les rencontres ont lieu environ 5

fois/an avec des thèmes de travail décidés par les participants. Les organismes qui reçoivent pour la première fois les participants proposent une visite de leur structure, principalement leur laboratoire, et présentent leur système de management de la qualité. Ce Club fédère des laboratoires d'analyses physico-chimiques, médicales, d'essais et de métrologie. Le socle commun est le plus souvent la norme NF EN ISO 17025.

Les principaux objectifs sont de :

- Répondre aux attentes des membres du réseau.
- Trouver ensemble les réponses aux questions que chacun se pose.
- Mutualiser les connaissances.
- Partager les expériences et l'expertise avec un objectif d'efficacité et de levier des performances.

QUELQUES EXEMPLES DE THÉMATIQUES ABORDÉES DE 2019 À CE JOUR :

- Plan de transition NF EN ISO 17025 v.2017,
- présentation NF EN ISO 17025 v.2017 versus 2005,
- exemple de plan de transition à partir d'une analyse SWOT,
- écarts d'audit fréquents en v.2017 de la norme NF EN ISO 17025,
- analyse d'impact de la crise sanitaire sur l'accréditation,
- comment aborder la métrologie selon le GEN REF 10,
- gestion des systèmes d'information selon le GEN GTA 02.

témoignages

QUELQUES TÉMOIGNAGES DE PARTICIPANTS...

Pourquoi venez-vous au Club Laboratoires ?

Delphine : « C'est un moment d'échange entre membres sur des problématiques communes liées aux accréditations Cofrac, et qui permet d'avoir des news sur le Cofrac. »

► témoignages page suivante...



Michèle : « Rencontre des organismes en démarche qualité - Echange sur des thématiques communes. »

Céline : « Les réunions du Club permettent un échange d'idées, de bonnes pratiques, de décryptage de documents/normes. »

Quels sont vos intérêts à participer à ce Club ?

Delphine : « Découvrir d'autres façons de répondre aux exigences de la norme, meilleure compréhension de certaines exigences des documents normatifs ou du Cofrac. »

Michèle : « S'assurer de la bonne compréhension du référentiel - S'assurer que les applications en interne sont cohérentes et conformes aux exigences du référentiel - Connaître d'autres entités, d'autres activités - Partager les informations sur les pratiques de chacun. »

Céline : « L'analyse et le décryptage des nouveaux documents du Cofrac principalement. »

Quelle est la valeur ajoutée pour vous et votre entreprise ?

Delphine : « Personnellement : rencontre avec d'autres acteurs du milieu du laboratoire (création d'un « réseau ») - Pour l'entreprise : idées d'amélioration de traitement d'une problématique. »

Michèle : « Le relationnel avec d'autres personnes occupant les mêmes fonctions, les mêmes métiers. Le relationnel avec d'autres entités : réseau, prestataire/sous-traitant.

Complément de connaissances : autres domaines d'activités, autres types d'entreprises...

Les avis et conseils à prendre / à donner = benchmarking. Les formations dispensées par des experts/spécialistes du sujet abordé (AFNOR, LNE, auditeur...). »

Céline : « Ces réunions permettent de conforter notre approche sur un sujet précis ou au contraire de nous permettre d'identifier des gaps dans notre système. Les pistes d'amélioration et les solutions proposées par les autres participants sont une aide précieuse. »

► au national...

Rexcelys, le label Qualité-RSE

Alors que la RSE se développe, notamment en France et en Europe, la mobilisation des ambassadrices et ambassadeurs est forte pour porter la bonne parole de France Qualité en faveur de la performance globale (économique, sociale, environnementale et sociétale). Exprimé dans la prise de position de notre association sur la responsabilité sociétale, notre credo est résumé par ce fameux raccourci : « Qualité et RSE » !

A l'heure actuelle, la communauté Rexcelys s'élargit... et agit ! En effet, une vingtaine d'ambassadrices et ambassadeurs ont été formés pour devenir prochainement consultant(e)s agréé(e)s. Une bonne partie de cette équipe de choc participe actuellement à l'élaboration du guide d'évaluation Rexcelys. A la suite de sa co-construction, cet outil facilitera l'évaluation de performance des organisations

candidates au label. Il consiste à détailler les éléments à prendre en compte pour noter chaque critère du référentiel : points d'évaluation, repères de maturité et bonnes pratiques (démarches de l'entreprise, processus le cas échéant, actions réalisées, documents de référence...).

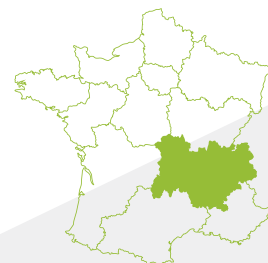
Le site internet dédié à Rexcelys permet de tout savoir de ce label, qui se distingue par son approche associant RSE et performance globale.



► en Auvergne-Rhône-Alpes...

Pitch tes Z'emplois, concept sociétal innovant

Par l'AFQP AuRA



Consciente de son rôle sociétal, l'AFQP AuRA a initié début 2022, le concept de « Pitch tes Z'emplois ».

L'idée est née du constat que nous avons d'un côté des entreprises adhérentes qui ont des difficultés à recruter et de l'autre des étudiants d'écoles partenaires ou des demandeurs d'emploi qui ont des difficultés à trouver un emploi !

Le principe :

- 1 fois par mois,
- 1 heure de 13h à 14h en visioconférence,
- 3 sociétés qui à tour de rôle vont « pitcher » leur entreprise, avec sa vision, sa mission et ses valeurs ainsi que le poste qu'elles cherchent à pourvoir,
- des Alumni (ESQESE, IEQT, CESI, IAE) et des demandeurs d'emploi qui interpellent les entreprises sur leurs attentes, leurs besoins, leurs envies...

Les objectifs :

- mettre en relation les entreprises et leurs futurs collaborateurs,
- faire se comprendre les générations X/boomers

(qui recrutent) et les générations Z (qui cherchent à être recrutées).

Le premier retour d'expérience que nous pouvons partager avec vous est que les nouvelles générations ont besoin :

- de sens, de comprendre à quoi elles vont participer et dans quel but le « POUR QUOI »,
- de savoir comment l'entreprise va les intégrer (accompagnement, formation, tutorat...).

A noter que dans tous les échanges l'aspect financier n'a jamais été abordé.

Les entreprises participantes ont également compris que la rédaction des offres d'emploi devait intégrer de nouveaux éléments, comme la démarche RSE de l'entreprise, ses valeurs, le contexte... pour attirer l'attention des candidats.

Notre initiative a aussi fortement intéressé Pôle Emploi Auvergne-Rhône-Alpes, qui nous apporte tout son soutien dans cette démarche et avec lequel nous collaborons pour l'organisation de nos prochains Pitch tes Z'emplois.

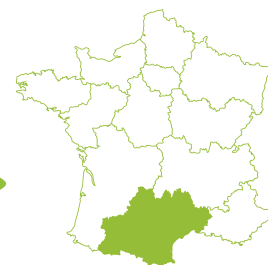
Par cette démarche, nous espérons également créer une émulation au niveau national et si d'autres AFQP sont intéressées pour initier le concept dans leur région, nous serons ravis de partager notre expérience.



► en Occitanie...

Les instants Café Qualité Performance, « instants CQP »

Par Hélène SCHMIDT, Présidente de l'AFQP Occitanie



Afin de garder le lien avec ses adhérents en 2020, l'AFQP Occitanie a décidé de lancer un nouveau service au mois de mai : l'instant CQP (Café Qualité Performance). Le but de ces rendez-vous est de discuter sur une thématique en lien avec l'actualité, le contexte ou les web conférences passées. Lors

de ces rendez-vous d'une heure, dont le rythme est pris (le 2ème vendredi du mois de 13h à 14h), une dizaine de professionnels se réunissent autour d'un café virtuel pour échanger. Ainsi, ce sont plus de 12 thématiques qui ont été abordées depuis : le management des risques, la qualité et le télétravail, les routines de pilotage d'un système de management, les méthodes & outils de résolution de problèmes sont des exemples.

Un vrai moment privilégié pour exposer ses bonnes pratiques, aborder ses difficultés et trouver ensemble, dans un esprit d'entre-aide et de co-construction, les pistes et solutions à explorer.

L'instant CQP vient compléter une offre de service pour répondre au mieux aux besoins de nos adhérents en complément de nos conférences et 5à7, de nos clubs ou encore de partage des bonnes pratiques au travers d'ateliers ou du Forum Qualité & Performance Occitanie. Ceci a été également un moyen de garder le lien avec nos adhérents dans un contexte qui obligeait l'ensemble des organisations au télétravail. Un moyen également pour l'AFQP Occitanie de passer à l'ère du numérique.

L'AFQP Occitanie a toujours à cœur d'être présente auprès de ses adhérents et de garder un lien avec les problématiques concrètes, au plus près des organisations. Et c'est cette force-là qui permet à l'association de fêter ses 20 ans cette année ! Année très spéciale durant laquelle l'association organisera un jeu concours avec de nombreux lots à gagner pour ses adhérents et une clôture de l'année 2022 en beauté avec l'organisation du Forum Qualité & Performance Occitanie avec ses partenaires historiques, la délégation Occitanie du Groupe AFNOR et la CCI de Toulouse Haut Garonne.

Qui de mieux que nos adhérents pour en parler ?

« C'est un réel moment d'échanges, de débats et de partage des pratiques qui nous permettra de faire évoluer nos organisations vers l'excellence. »

Marie Pujol, Ingénieur Qualité, Société SII Sud-Ouest

« Pour moi l'instant CQP c'est un bon moment de partages. J'aime l'intelligence collective qui en ressort grâce à la transmission et l'écoute des expériences de chacun. »

Gauthier Agullo, Consultant Auditeur Formateur
Qualité Sécurité Environnement, QSE Infos

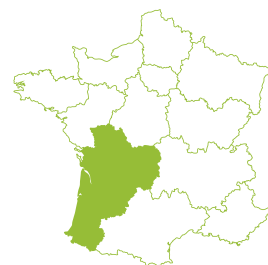
témoignages



► en Nouvelle-Aquitaine...

Le Club des Auditeurs Croisés

Propos recueillis auprès d'Isabelle CHARRIER, Responsable QHSE de SIKIG, par l'AFQP Nouvelle-Aquitaine



L'AFQP Nouvelle-Aquitaine est née de la fusion des AFQP Limousin et Aquitaine. Elle en est à sa première année réelle d'existence et de fonctionnement en tant qu'entité.

Ce qui a toujours bien fonctionné des deux côtés ce sont les Clubs d'Auditeurs Croisés. C'est tout naturellement le point sur lequel nous avons mis l'accent en ce début de nouvelle association.

Le CANA (Club des Auditeurs de Nouvelle-Aquitaine), c'est à ce jour 71 entreprises ou organismes et 98 auditeurs pour un total de 100 audits prévus à ce jour pour 2022.

Voici le témoignage d'un des premiers adhérents aquitains : Isabelle Charrier, Responsable QHSE de SIKIG.

SIKIG est une entreprise de stockage, conditionnement, vente de kiwis jaunes et verts. C'est une PME d'une trentaine de salariés. Son activité est saisonnière et elle a recours à des saisonniers en période haute. SIKIG s'est engagée dans les démarches de certifications produits (Label Rouge, IGP kiwi de l'Adour, Agriculture Biologique, GlobalGap) et de systèmes (ISO 9001 et ISO 14001, FSSC 22000) depuis 2000.

Depuis quand êtes-vous dans le Club des Auditeurs ?
Depuis sa création en 2005, ce Club s'appelait la PLAIA (PLateforme des Auditeurs Internes d'Aquitaine) !

Qu'est-ce qui vous a poussé / convaincu d'y entrer ?
Le souhait d'échanger entre pairs non concurrents, avec des problématiques communes liées aux certifications,

l'impossibilité de libérer une équipe d'auditeurs internes dans l'entreprise, la perspective de se former ensemble et d'évoluer ensemble avec des modes d'évaluation partagés et co-construits.

Quels sont pour vous les bénéfices de ce Club ?

Aujourd'hui encore, nous utilisons 3 à 4 jours d'audits croisés par an. Ce sont toujours des moments riches et précieux de partages de connaissances et d'expériences avec les auditeurs internes. C'est aussi un rituel, un moment d'entraînement avec les équipes. C'est enfin la possibilité de s'arrêter, de se poser avec une période externe à l'organisation source de nouvelles idées ou réflexions, ce n'est jamais du temps perdu !

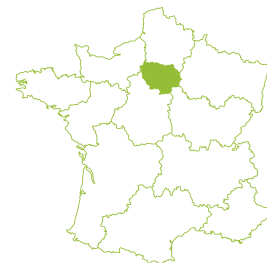
Aussi bien dans notre cœur de métiers, qu'auprès de processus supports comme la maintenance, ou que lors d'échanges avec la direction, c'est le moment, l'occasion et le lieu d'exprimer des doutes et d'imaginer des nouvelles approches au contact des témoignages et retours d'expérience des auditeurs qui se déplacent jusqu'à nous.



► en Ile-de-France...

Les 5à7 Qualité

Par **Martial GODARD**, Référent Activités AFQP Ile-de-France
au sein du Conseil d'Administration de France Qualité



2024 sera l'année des Jeux Olympiques, et ceux qui se préparent à y participer savent qu'ils ont parcouru un long chemin pour y accéder !

Certes, nos activités ne nécessitent pas toutes les qualités requises par les sports de haut niveau, mais le chemin parcouru depuis l'idée des 5à7 Qualité, évoquée en 2012 avec Jean-Pierre Caliste, Professeur émérite de l'Université de Compiègne, jusqu'à celui du 15 mars dernier, sur le thème du Manager Qualité du Futur, a été parsemé, comme toute aventure, de doutes et de joies bien sûr, mais surtout d'intention, d'envie et de persévérance sans faille, de la part de tous ceux qui y ont contribué.

Avant de laisser la plume aux témoignages qui nous sont parvenus, permettez-moi de revenir un peu en arrière et d'évoquer l'histoire de ces 5à7...

Les premiers 5à7 ont été réalisés dans les locaux parisiens de l'UTC, en présentiel avec la participation de 10 à 25 personnes. Dans le but de faire connaître des sujets de recherche, des méthodologies éprouvées mais encore trop méconnues, ou des bonnes pratiques pour favoriser leur déploiement dans leur milieu d'origine ou d'essaimer par le biais du benchmark.

L'année 2014 a été celle du premier programme annuel publié, pour lequel quatre des événements proposés ont été réalisés. Le premier a réuni plus de 60 participants et obligé à une gymnastique de dernière minute pour ajuster la capacité d'accueil de la salle pour traiter le thème « Comment le management peut-il être au service de la société ? ».

Au cours de la période 2015 à 2019, 29 événements ont été planifiés, et seulement 13 d'entre eux réalisés, avec des niveaux d'inscriptions oscillant de 5 à 90 personnes.

Dans cette même période, l'un de nos espoirs a vu le jour : la reprise en région de thématiques explorées plus tôt à Paris, merci aux amis de PACA et d'Occitanie notamment.

La pandémie, qui avait anéanti nos réunions mensuelles en 2019 et début 2020, nous a pourtant permis un changement de principe, avec l'accès aux visioconférences. Principe amorcé en septembre 2020, avec Grégory Fournier, Directeur commercial de la compagnie Alexis GRUSS, qui nous a montré que le titre qu'il avait choisi « La Qualité : une voie de jongleur vers l'équilibre » n'était pas qu'un simple slogan, mais une réalité de tous les jours, vécue par les artistes et le personnel du cirque, et que nous pouvions tous humblement nous en inspirer. A cette occasion, près d'une centaine de personnes étaient connectées et ce constat nous a exhorté à mettre en œuvre une approche plus structurée des 5à7, afin d'offrir des conditions plus propices aux échanges, tant pour les animateurs que pour les participants.

Le programme 2020/2021 comportait neuf événements, ils ont tous été réalisés avec des niveaux d'inscriptions oscillant de 54 à 340 personnes et un taux de participation compris entre 40 et 50 % à chacune des sessions.

Pour le programme 2021 et 2022, seuls 6 des 10 événements ont pu être réalisés. Les records de participation ont été pour les sujets de la RSE (avec notamment une table ronde en web conférence, organisée en partenariat avec les Arts et Métiers, où plus de 300 personnes étaient en ligne), de la conduite du changement, et de la Qualité Relationnelle.

Aujourd'hui, ces événements ont même pris une dimension nationale, voire internationale.

Les tendances récentes montrent d'une manière sensible l'augmentation des personnes de différents pays étrangers, comme le Maroc et plusieurs pays d'Afrique du Nord et Centrale, le Canada ou encore l'Union Européenne, ainsi qu'un nombre croissant de Directeurs généraux et d'étudiants.

Avant de conclure, je remercie tous les animateurs qui sont intervenus depuis 2012, pour les disponibilités, leur professionnalisme, la richesse des échanges qu'ils ont partagés avec nous ; leur humanisme !

Et j'ai une pensée particulière pour ceux qui ont accepté de participer aux témoignages qui vont suivre. Je les en remercie chaleureusement.

Pourquoi y participez-vous ?

« Pour m'ouvrir sur des thématiques inhérentes et/ou périphériques à ma fonction. Pour voir ce qui se fait ailleurs, pour continuer à apprendre, pour découvrir les bonnes pratiques et d'autres points de vue. Pour la variété des intervenants, les aspects à la fois décontracté et professionnel de l'animation. Pour la praticité du distanciel. Pour élargir le champ de mes connaissances et de mes compétences. »

Que vous apportent ces 5à7 ?

« Un approfondissement de certaines démarches/méthodes. Un retour d'expérience d'expert. Un échange avec des personnes de fonctions et secteurs variés. Un partage de problématiques personnelles. Une bouffée d'oxygène, sortir du cadre, j'aime aussi l'optimisme et l'enthousiasme des participants. L'ouverture d'esprit, le lien entre domaine d'activité et qualité, les points de vue opérationnels. Participer à des échanges toujours riches. »

Témoignage de Gérard Vaël intervenant du 5 octobre dernier sur le thème de l'intelligence relationnelle

« 3 points pour illustrer ce beau moment de communication :

- La qualité et la cordialité des échanges dans la préparation de l'évènement avec Martial et ses partenaires.
- L'organisation structurée et bien menée.
- Le format qui présente un bel espace de deux heures, suffisamment rare pour être souligné. Il permet de ne pas rester à la surface, à l'écume des idées et de prendre le temps de l'échange.

Le 5à7 de France Qualité est un moment précieux, tant pour les intervenants que pour le public. Il mérite d'être poursuivi et démultiplié. »

La grande majorité a également répondu sans hésiter : « Oui, nous avons déjà conseillé les 5à7 Qualité de l'AFQP à un ami ou un proche. »

Merci à tous ceux qui participent au 5à7. Ils nous ont donné envie de poursuivre, de nous améliorer et de nous surpasser.

Je souhaite, comme Gérard Vaël l'évoque, que les 5à7 se démultiplient au plan national, par des événements locaux en présentiel, pour approfondir les thèmes et les rendre plus directement accessibles aux participants, grâce à ce « contact humain » dont nous avons pu mesurer récemment l'incidence du manque.

Et dans le même temps, je souhaite que la dimension visioconférence, qui trouve un large public dans tous les territoires, reste dans le registre de la première prise de contact qui a été le but de ces événements il y a maintenant 10 ans.

Alors rendez-vous en 2024, pour fêter dignement les 10 ans de la mise en œuvre de ces 5à7 qui se feront, j'en suis convaincu, avec le soutien et le concours de tout le réseau de France Qualité.

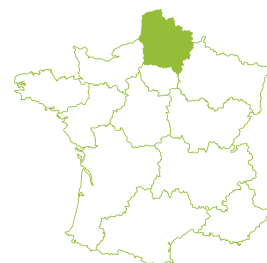


En partenariat avec :



► en Hauts-de-France...

La journée technique « Hauts de France Qualité Performance »



Par Agnès DELDICQUE, Présidente de l'AFQP Hauts-de-France, et son équipe

Avec le concours de Concordance (dispositif détaillé en page suivante), Gérard Vaël et Fabrice Schwalm, l'association nordiste a frappé fort ce 5 avril dernier, en organisant cette journée exceptionnelle dans un lieu mythique de la Région : la Centrale Energie de la célèbre école Arts & Métiers de Lille.

30 personnes représentant les forces vives et les parties intéressées de l'association ont été invitées à réfléchir et à co-construire autour de trois thèmes majeurs pour l'avenir :

- Faire vivre la Nouvelle Qualité

- Incarner le Manager Qualité du futur
- Promouvoir la qualité relationnelle.

De l'avis des participants, ce fut un moment fort, d'introspection sur nos métiers et d'intelligence collective pour se projeter. Les temps d'échanges et la convivialité ont été appréciés.



Les apports riches et pertinents contribuent à redessiner les contours de notre association « Hauts de France Qualité Performance » et augurent bien de la suite qui nous appartient.



► au national...

Concordance, Centre d'Excellence Relationnelle

Par Fabrice SCHWALM et Gérard VAËL, Gérant et Président de Concordance

« Promouvoir la Qualité Relationnelle, c'est relever le grand défi des temps présents pour bien vivre ensemble », tel est le dessein de Concordance, SCIC fondée en partenariat avec France Qualité.

POUR QUOI CONCORDANCE ?

- Pour inscrire la Qualité Relationnelle dans l'ADN de son organisation.
- Pour affermir le lien social indispensable au progrès et à la croissance responsable.
- Pour être une entreprise humainement profitable.

Concordance permet d'identifier ses thèmes prioritaires directement impactés par la Qualité Relationnelle et de les traiter par une démarche structurante et opérationnelle en intervenant sur trois dimensions : la relation interpersonnelle, l'intelligence collective, la reliance organisationnelle.

COMMENT CONCORDANCE ?

Nous pratiquons l'art de la maïeutique que nous partageons avec les participants. Nous ne prescrivons pas. Nous nous donnons pour objectif d'aider chacun individuellement et le groupe collectivement à cheminer dans sa réflexion et à progresser :

- révéler, faire émerger, exprimer les pensées, les sentiments, la volonté, l'énergie,
- échanger, dialoguer, débattre, harmoniser,
- partager la vision, coconstruire, créer, projeter,
- produire de l'intelligence collective.

Nous coconstruisons la démarche avec nos clients, selon leurs besoins : de l'animation d'ateliers jusqu'au parcours qualifiant en passant par la cartographie,

les baromètres, le training expérientiel, le tutorat...

LE PARCOURS QUALIFIANT

Ce produit a été imaginé pour permettre à des managers, des responsables des ressources humaines et des responsables qualité, de suivre ensemble un parcours de formation qualifiante dédié à la Qualité Relationnelle. Pour une promotion de 21 participants, le parcours compte 6 journées réparties en 4 séquences, suivies de mise en pratique en entreprise, et clôturées par une journée de soutenance. Le premier parcours est programmé en Ile-de-France : il se déroulera en présentiel les 22 et 23 septembre, 13 et 14 octobre, 10 et 22 novembre 2022.

LES ACTUALITÉS QUI NOUS ONT DONNÉ LE SOURIRE

- Concordance a passé positivement son audit de certification QUALIOPi effectué par l'AFNOR.
- Nous avons réalisé une mission d'accompagnement qui a donné lieu à expression de satisfaction de la part de nos clients de l'AFQP Hauts-de-France.

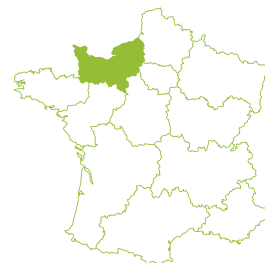


- Un premier séminaire « Parcours Qualité Relationnelle » a été réalisé avec les membres de l'équipe Concordance.
- Un partenariat est acté avec la start-up Work Well Together, visant à utiliser sa solution de « Profil individuel » et de « Matching » relationnel entre les membres d'une équipe.
- Notre plan de déploiement porte de belles promesses. Le réseau France Qualité en régions et l'univers de la Santé seront à l'affiche.

► en Normandie...

Le Magazine CAP Performances Globales

Par Christian SCHAEFFER, Coordinateur de la publication au sein de l'AQM Normandie



Depuis septembre 2021, nous publions un magazine trimestriel gratuit, destiné à tous les organismes de Normandie (entreprises, établissements publics ou privés, associations...). Il complète les informations de notre site internet, en apportant des témoignages d'entreprises, des pratiques originales, des outils, des analyses intéressantes, des reportages, etc. Nous mettons aussi en valeur nos adhérents par une rubrique « nos champions normands ».

Le magazine est managé par un petit groupe de bénévoles, qui veille sur l'information régionale, réalise des interviews, rédige les articles et se réunit régulièrement pour constituer la maquette du magazine.

C'est un travail qui nécessite beaucoup de temps et d'échanges pour assurer une diffusion à date régulière, le premier jour de chaque trimestre. La diffusion se fait par un mailing auprès de 700 personnes et par d'autres canaux tel que LinkedIn ou les sites de nos partenaires. Tous nos magazines sont aussi disponibles sur notre site internet.

Les retours positifs sont nombreux et ont montré à plusieurs reprises l'intérêt des entreprises pour nos activités, se traduisant par des demandes d'actions, voire d'adhésion. C'est ainsi qu'un Club Qualité va être créé prochainement, car il a été demandé par de nombreuses PME.

Ce magazine est un document de promotion de nos actions, qui valorise les activités de l'association et suscite des intérêts nouveaux.





©PlaneteUrgence

Grand Témoin

FRÉDÉRIC BAILLY

Membre du Directoire en charge de l'Immobilier et de l'International du Groupe SOS

Afin de capitaliser des points de vue complémentaires sinon out of the box et d'ouvrir le champ des possibles, France Qualité a décidé de recueillir les réactions, avis, visions de « Grands Témoins » autour de la thématique Qualité.

Ces Grands Témoins peuvent être des dirigeants, des spécialistes connus-reconnus de tout ou partie du périmètre des démarches de progrès/de maîtrise des risques, mais également des personnalités du monde artistique, sportif, médiatique...

Découvrez la onzième interview, menée par Marie Cornet-Ashby.



©PlaneteUrgence

Titulaire d'un Master de l'Ecole Supérieure de Commerce Extérieur et d'un Master de Management Global des Entreprises de l'Université Paris-Dauphine, Frédéric Bailly effectue une première expérience au sein du Groupe SOS de 1995 à 1997, avant de partir en Asie pour un voyage d'un an. De 1999 à 2002, il réalise des reportages économiques dans 15 pays pour le compte d'un groupe de presse espagnol. En 2003, il rejoint le Groupe SOS pour y créer des entreprises d'insertion par l'activité économique. Il y fonde notamment le réseau de boutiques Altermundi. En 2010, il devient Directeur général d'Alterna, la coopérative immobilière du groupe. Depuis 2017, Frédéric Bailly est membre du Directoire du Groupe SOS en charge de l'international et de la stratégie immobilière. Frédéric est Chevalier de l'Ordre national du Mérite. Il vit à Casablanca depuis septembre 2017 avec Marie-Aimée et leurs deux enfants.

QUE SIGNIFIE POUR VOUS LA QUALITÉ ?

À mon sens, cela se nourrit d'une volonté d'exigence et de performance. Une exigence déjà personnelle, qui conduit au dépassement de soi grâce à la volonté de progresser et de proposer, voire de réaliser quelque chose d'efficace.

Ensuite, il s'agit d'exigence vis-à-vis des personnes avec lesquelles l'on est amené à collaborer.

Faire preuve d'exigence, signifie croire en sa capacité propre ou celle d'autrui, à s'élever à un niveau de performance supérieur et, ainsi de progresser.

Au sein du Groupe SOS, la qualité est une valeur centrale qui nous permet d'avoir un impact social, environnemental et sociétal positif. Et depuis bientôt 40 ans, nous plaçons l'efficacité économique au service de l'intérêt général.

COMMENT EN PARLER PLUS ET MIEUX ?

Si je me réfère à mon activité professionnelle, cela signifie d'être en capacité de mesurer l'impact des actions menées, et de démontrer en quoi elles créent une triple valeur : économique, sociale, environnementale.

Le progrès social, ou le fait d'accompagner des populations à accéder à une vie meilleure, et cela grâce à des services et des produits de qualité, est fondamental. La préservation de l'environnement, dans un monde en tension dans ce domaine, l'est tout autant.

Enfin mesurer et démontrer, en quoi nos actions

constituent un investissement pour la société, me semble essentiel.

QU'EN EST-IL DE VOTRE PARCOURS PERSONNEL ET DE VOS CENTRES D'INTÉRÊT À CET ÉGARD ?

Au début de ma carrière, j'ai travaillé pour un groupe espagnol, spécialisé dans le domaine de la communication institutionnelle. Je m'y suis efforcé de réaliser un travail journalistique de qualité, et afin d'accroître l'impact positif des publications visant à présenter des opportunités d'investissement dans des pays en développement.

Depuis 20 ans au sein du Groupe SOS, j'ai toujours été confronté à des enjeux de qualité.

À titre d'exemple, lorsque j'ai lancé le projet Altermundi devenu un réseau de boutiques de commerce responsable, j'ai été amené à collaborer avec des coopératives d'artisans dans les pays du Sud. Et afin de rendre utiles et désirables nos produits par rapport à ceux existants dans ce domaine, la qualité s'est avérée centrale.

QUELLE EST POUR VOUS LA SYMBOLIQUE DU MOT QUALITÉ ?

Dans un monde où la surconsommation se traduit notamment par un appauvrissement des ressources naturelles et une hausse alarmante des températures, je dirais l'utilité et la durabilité. Selon moi, un enjeu majeur.

LA QUALITÉ AU SERVICE DE VOTRE ACTION, SOUS QUELLES FORMES ?

Dans le cadre de mes actions, au sein du Groupe SOS, sous différentes formes.

Lorsque j'ai pris la direction de la coopérative immobilière Alterna du Groupe SOS, j'ai rapidement compris que la satisfaction de nos clients devait être au cœur de nos préoccupations. L'action de l'équipe s'est orientée vers cette logique d'amélioration permanente. Une belle distinction a honoré notre démarche, celle de l'obtention de la labellisation ISO 9001.

Un dernier exemple concerne l'une des entités du secteur Action Internationale, dont j'ai la charge en qualité de membre du Directoire. Planète Urgence (<https://planete-urgence.org>) est une structure qui permet la rencontre, entre des besoins très spécifiques d'organisations de la société civile dans les pays en développement, et des volontés d'engagement réel de la part de volontaires en France à travers des missions à fort impact.

QUELS SONT LES PILIERS DE LA QUALITÉ AU SEIN DE VOTRE STRUCTURE OU DE VOTRE ACTIVITÉ ?

Ils sont de diverses natures.

Déjà une performance sociale, économique, environnementale. Ensuite, cette volonté de proposer des services d'excellence pour tous, sans discrimination. Cela se traduit aussi de manière très concrète, dans nos différents secteurs et établissements, par la présence de responsables qualité. Avec la gestion de nos 600 établissements, la prévention et la réduction des risques est absolument essentielle. Des processus de respect de la qualité, comme des réponses adaptées à chaque risque grâce à des circuits d'informations et de prises de décisions les plus rapides possibles, sont opérationnels en interne.

UN OBJET VOUS INSPIRE QUAND IL EST QUESTION DE QUALITÉ ?

Il est posé sur mon bureau, je le vois tous les jours. Il s'agit d'un phare de voiture conçu par mon grand-père ingénieur dans une société fondée par son propre père. Au-delà de sa qualité exceptionnelle, cet « objet » est très beau en termes d'esthétisme pur.

UNE PERSONNALITÉ QUI REPRÉSENTE POUR VOUS LA QUALITÉ ?

Je pense à Nelson Mandela pour son combat en faveur de la liberté et de l'égalité.

Il représente un véritable symbole d'exigence dans sa capacité à pardonner et à porter un immense projet de société.

UN LIEU LORSQU'IL S'AGIT DE QUALITÉ ?

Le Pavillon Elysée, un lieu d'événementiel haut de gamme, et aussi une entreprise d'insertion du Groupe SOS. Ce lieu labellisé ISO 20121 prouve chaque jour, qu'il est possible de former et d'employer des personnes éloignées de l'emploi... à des métiers à très haut niveau d'exigence.

LA QUALITÉ, POUR QUELLES RAISONS ESSENTIELLES ?

Nous n'avons plus, ni le temps ni les moyens, de ne pas faire ce qu'il y a de mieux. Cela s'applique, à la société française et plus globalement à l'espèce humaine, compte tenu de tous les enjeux sociaux, climatiques auxquels nous sommes confrontés.



Fresque du climat ©PlanetteUrgence



©PlanetteUrgence

ZOOM SUR GROUPE SOS

Le Groupe SOS, première entreprise sociale d'Europe, acteur majeur de l'économie sociale et solidaire, œuvre principalement au profit des plus vulnérables, des générations futures et des territoires.

Ce sont aujourd'hui près de 2 millions de personnes qui bénéficient des actions et des innovations du Groupe SOS, menées par ses 22 000 personnes employées et ses 600 associations, établissements et services, en France et à l'international.

Depuis sa création en 1984, lors des "années sida", le Groupe SOS combat toutes les formes d'exclusions, mène des actions de terrain pour favoriser l'accès de toutes et tous à l'essentiel, vient en aide à des associations pour sauvegarder leurs activités et leurs emplois, et innove face aux nouveaux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux.

Site web : www.groupe-sos.org

GroupeSOS

Le management des processus au sein de la start-up VASA

Propos recueillis auprès de Jean-Sébastien LEFÈVRE, CEO de VASA, par Thomas LEJEUNE, France Qualité

France Qualité : Quand est née Vasa ?

Sébastien Lefèvre : Vasa est née deux fois. La première fois en juillet 2019, lorsqu'avec un ami, nous avons décidé de créer l'entreprise, convaincus qu'il y avait un marché. Nous ne savions pas vraiment comment nous y prendre, mais nous étions déterminés.

Nous nous sommes très rapidement fait accompagner en phase d'idéation par la ThinkLab de Chalon, puis par la TechnoPôle de l'Aube.

Nous n'avons pu nous mettre sur le projet à temps plein qu'à compter de janvier 2020, et nous avons quasiment immédiatement été confrontés à la question du confinement lié à la crise sanitaire. Cette situation aura eu pour effet de nous interroger sur nos motivations et constater que les fondateurs n'avaient pas la même vision.

Aussi, nous avons réussi la performance de nous séparer en conservant notre amitié, et nous avons alors pu lancer Vasa deuxième version en septembre 2020, embauchant notre premier salarié. Aujourd'hui, 16 mois plus tard, nous sommes 12, et nous devrions voir notre équipe approcher la vingtaine d'ici 2/3 mois.



France Qualité : Que propose Vasa ? Quelle est sa valeur ajoutée ?

Sébastien Lefèvre : Avec plus de 10 ans d'expérience dans le domaine de la protection sociale, nous avons pu constater que ce secteur avait un business model à bout de souffle, et en particulier dans l'univers des TPE/PME.

D'un côté, les chefs d'entreprise sont face à des situations complexes chronophages, et source de risques à la fois RH, mais aussi URSSAF, le tout avec un niveau de satisfaction client en moyenne de 3/10, là où un service moyen est noté 7/10.

De l'autre, des assureurs qui voient leurs coûts d'acquisition et de gestion augmenter, une rotation des contrats s'accélérer, et une rentabilité s'effondrer voire devenir négative. Là où il y a encore quelques années, la proximité était

un élément cardinal, les agences en centre-ville ferment les unes après les autres.

Enfin, le coût des garanties augmente bien plus fortement que l'inflation, pesant toujours plus sur le budget des entreprises et sur les salaires des employés.

Aussi, Vasa s'est donné comme mission :

1. De réaliser gratuitement une analyse du marché de la protection sociale en fonction des besoins de l'entreprise pour optimiser ses garanties.
2. D'assurer dans le temps que ce qui a été mis en place reste toujours la meilleure solution.





3. De prendre à sa charge toutes les démarches chronophages, pas seulement lors de la mise en œuvre du contrat, mais aussi tout le long de sa vie.

En effet, ce sont nos clients qui nous ont fait comprendre que le vrai problème résidait avant tout dans l'accompagnement lors des démarches d'entrée ou de sortie d'un salarié, les démarches de mise en place de la DUE (Décision unilatérale de l'employeur) et de suivi des dérogations, ou même tout simplement d'accessibilité des informations.

Dernier point majeur, Vasa réserve à ses clients un interlocuteur dédié. En effet, rien n'est plus pénible que d'avoir à ré-expliquer systématiquement qui on est, et ce dont on a besoin. Chez Vasa, rien de tout cela : on vous connaît et ça vous fait gagner du temps.

France Qualité : Pourquoi vous êtes-vous lancés dans le management par les processus ?

Sébastien Lefèvre : Vasa est une entreprise à forte croissance. En janvier 2021, l'équipe était composée de 5 personnes. A la fin de l'année 2022, nous serons probablement 20. Or, il est vite devenu évident que nous ne pouvions pas grandir et ne pas structurer l'organisation de l'entreprise.

Plus l'entreprise se développe, plus les connaissances sont dispersées entre différentes personnes, en même temps, l'expertise augmente. Le dirigeant finit par ne plus avoir une vision suffisante de son activité pour prendre les bonnes décisions.

Il faut donc mettre en place des outils capables de faciliter la compréhension du business et son évolution afin d'analyser correctement les signaux faibles.

France Qualité : Qu'est-ce que cela vous apporte ?

Sébastien Lefèvre : Il s'agit d'un outil qui permet aux dirigeants d'avoir une vision de l'activité à l'image d'un tableau de bord de voiture. Avec ces données, l'entreprise doit pouvoir grandir sereinement.

Outre la sécurité apportée dans la croissance de l'entreprise, c'est aussi une charge mentale en moins pour le dirigeant. Une équipe bien impliquée dans la gestion des processus doit savoir ce qu'elle a à faire et être capable de valider si oui ou non, les objectifs attendus sont atteints.

France Qualité : Si vous aviez un ou deux conseils à donner quels seraient-ils ?

Sébastien Lefèvre : Si vous n'êtes pas familier du monde des processus, si vous avez une vision contrariée de ce qui est nommé « qualité », sachez que c'était aussi notre cas. Pour autant, nous pensons

qu'un chef d'entreprise se doit de rester toujours ouvert aux opportunités.

Or ce qui a échoué, peut demain s'avérer très utile. C'était le cas pour nous, concernant le management par les processus.

Autre remarque, même si vous êtes issu d'une belle école de commerce, il est peu probable que vous soyez immédiatement à même de faire seul un travail d'une qualité suffisante pour la gestion de la croissance d'une entreprise.

Notre conseil est donc de vous faire accompagner par des sachants. Il vous faudra sans doute faire des efforts pour appréhender la méthodologie, mais l'enjeu, à savoir la pérennité de votre entreprise, en vaut la peine.

Enfin, nous terminerons par une remarque.

Nous sommes une start-up et dans cet univers, la question du financement est cruciale. Or le vrai sujet qu'il peut se poser, c'est comment optimiser à un moment T les sommes à disposition. C'est loin d'être simple, car lorsqu'il y a de la liquidité sur vos comptes, la tendance naturelle est de l'utiliser avec optimisme.

Les processus doivent aussi permettre de détecter les axes qui nécessitent d'être améliorés et ceux qui ont besoin d'être renforcés. Nous pensons ainsi qu'une start-up, bien que financée, qui n'a pas un bon management de ces processus est une start-up en grand danger.



**VASA VIENT
D'ÊTRE
CHOISIE PAR
LE MAGAZINE
CHALLENGES N°735
DU 24 MARS COMME
FAISANT PARTIE DES
100 START-UPS OÙ
INVESTIR EN 2022.**

ESQESE Paris, École Supérieure pour la Qualité, l'Environnement, la Sécurité et la Santé en Entreprise

Par Claire de MAZIÈRES, Directrice ESQESE Paris

L'ESQESE, Ecole Supérieure pour la Qualité, l'Environnement, la Sécurité et la Santé en Entreprise, propose depuis 1994 des formations professionnalisantes en QSE et RSE, implantées sur trois régions dynamiques : Lyon, Toulouse et Paris.

En effet, après l'ouverture de l'ESQESE Toulouse en 2014, l'Institut Catholique de Paris a souhaité développer son offre de formation professionnalisante. Ainsi, à la rentrée 2017, l'ICP a lancé l'ESQESE Paris, avec l'ouverture à la rentrée 2017 de la formation Bac +3 « animateur QSE ».

Depuis 2018, le Master Manager QSE propose une poursuite d'études associant une montée en compétences QSE, adossée à des compétences managériales et financières apportées par notre partenaire l'IAE Paris1 Sorbonne.

Ces deux parcours permettent à nos étudiants de devenir de véritables professionnels du QSE. Ils développent des compétences diversifiées de haut niveau pendant la formation et en milieu professionnel (stage, alternance...) et les programmes sont adaptés en continu. Les modalités pédagogiques sont innovantes et dynamiques : classe inversée, supports de formation variés, études de terrain, études de cas proposées par les entreprises, jeux pédagogiques, simulations de crise... Une attention toute particulière est apportée à la communication,

au savoir-être, au développement personnel. Il s'agit pour chacun d'être à terme capable de s'adapter, de gérer la complexité des problématiques professionnelles, de développer ses talents et de révéler pleinement son potentiel.

Ainsi accessibles au plus grand nombre, les compétences développées ouvrent à des bassins d'emplois dans des structures de toutes tailles et de tous secteurs d'activité (industrie chimique, pharmaceutique, agroalimentaire, aéronautique, secteur tertiaire, logistique, bureaux d'études et de contrôle, ou BTP...).

Dans le cadre de la formation L3Pro QSE proposée par l'ESQESE Paris en partenariat avec l'URCA Université de Reims Champagne-Ardenne, nos étudiants bénéficient d'un séminaire d'une semaine dédié à l'audit interne, avec la réalisation d'audits « terrain » dans des entreprises de secteurs variés : logistique, industrie électronique, centre de recherche médicale...

Ces partenariats consolident le professionnalisme de nos apprentis et permettent à nos interlocuteurs, les Responsables QSE, d'assurer un niveau de performance à leur structure, en faisant progresser leur programme d'audits internes.



Les Prix Qualité nouvelle version !

Propos recueillis auprès de Marc BAZINET, Délégué Général aux Prix, par Lise HARRIBEY, France Qualité

France Qualité : Pouvez-vous nous rappeler en quelques mots ce que sont les Prix Qualité ?

Marc BAZINET : Les Prix Nationaux de la Qualité ont été créés il y a 30 ans déjà, en 1992. Ils récompensent les entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour l'excellence et l'exemplarité de leurs démarches/analyses de Management par la Qualité, au service de la performance globale. Ils sont pilotés depuis 2012 par France Qualité qui n'a depuis cessé de les faire évoluer : diversification d'abord (avec la création du Prix Bonnes Pratiques et du Prix Étudiant, puis la reprise du Prix du Livre auparavant organisé par Air France, La Poste, Bernard Julhiet et EDF), puis optimisation (des processus de candidature, d'évaluation et de communication), pour aujourd'hui amorcer une nouvelle étape de simplification et valorisation. « Faire des Prix France et des Bonnes Pratiques les reconnaissances attendues par les entreprises », apparaît en 3ème place des 10 actions de la Feuille de Route de France Qualité pour la période 2022-2024, c'est dire l'importance accordée par l'association à ce dispositif.



France Qualité : En quoi consiste cette simplification ?

Marc BAZINET : Il faut d'abord rappeler que les Prix démarrent au niveau régional et que ce sont les lauréats régionaux qui postulent ensuite aux Prix nationaux. Alors, depuis plus d'un an maintenant, nous réunissons les associations du réseau France Qualité qui organisent des Prix Qualité sur leur territoire, afin d'uniformiser le dispositif et de mettre en cohérence l'ensemble. De partage de bonnes pratiques en coopération, ces temps de co-construction permettent aujourd'hui d'aboutir à un dispositif harmonisé.

Parmi les évolutions majeures : il est désormais possible de candidater tout au long de l'année aux éditions nationales des Prix de la Qualité. Terminées

les dates limite d'inscription : les candidats adressent quand ils le peuvent et souhaitent leur dossier. Il sera affecté à l'édition du Prix en cours ou à la suivante selon les plannings d'évaluation. Cela permet une plus grande souplesse pour les candidats et une simplification du processus de remontée des candidats entre l'échelon régional et national.

Parallèlement, le contenu du dossier des Prix des Bonnes Pratiques a été simplifié, réduisant son temps de rédaction de plus de 30 %.

Et bien entendu, les critères d'évaluation et d'analyse tiennent compte du nouveau référentiel EFQM®.

France Qualité : Quel est alors le calendrier de cette année ?

Marc BAZINET : Pour l'édition 2022, les jurys ont lieu le 7 avril pour le Prix Étudiant, le 10 mai pour les Prix Bonnes Pratiques et Grand Prix et le 11 mai pour le Prix du Livre. Si vous avez suivi, cela signifie que nous acceptons quand même de nouveaux dossiers, mais qu'ils concourent désormais pour l'édition 2023 !

Quant à la Cérémonie de remise des Prix, elle constitue un moment fort de la vie de l'association : chaque année, les lauréats inspirent des dizaines d'autres organismes, favorisant la fertilisation croisée. Après deux années d'événements en distanciel, la Cérémonie se tiendra en présentiel le 23 mai prochain à Paris, lors de la Journée française de la Qualité. Nous en sommes très heureux et impatientes !

France Qualité : Peut-on s'attendre à d'autres évolutions ou nouveautés ?

Marc BAZINET : Peut-être bien ! Sans tout dévoiler, nous réfléchissons à la création d'un Prix Excellence Relationnelle pour 2023, avec une dimension collective et individuelle.

Mais d'ores et déjà, nous vous donnons rendez-vous le 23 mai prochain pour la Cérémonie 2022 !

Au revoir et merci, Jean-Claude METRAILLER, vous « le militant de la Qualité »

Par l'AFQP AuRA

L'AFQP AuRA a perdu un de ses fidèles administrateurs, et pour le remercier pour son implication et son investissement au sein du MFQRA puis de l'AFQP AuRA nous avons souhaité lui rendre un dernier hommage. Pour cela nous avons demandé à ceux qui ont eu la joie de le connaître et qui au fil du temps étaient devenus ses amis de nous rappeler quel homme il était.

Henri NIGAY, Président de l'AFQP AuRA

« J'ai rencontré Jean-Claude pour la première fois dans les années 1990 pour témoigner à Valence, dans la Drôme, du Club Qualité Agroalimentaire que nous avons créé dans la Loire au sein de l'ARACQ (équivalent à un MFQ Loire), en s'inspirant d'un club agro Rhône à Corbas qui fonctionnait très bien. Nous avons ensuite essaimé dans la Savoie, puis la Haute-Savoie et pendant trois ans mis en place une coordination interclubs qui a permis de partager et d'échanger sur les thématiques qui fonctionnaient le mieux et qui étaient reprises par tel ou tel club. La thématique de l'environnement était d'actualité à l'époque, et nos réunions ont abouti à la régularisation de dossiers ICPE de plusieurs entreprises. La thématique de la sécurité alimentaire aussi, et le benchmark au sein de nos clubs a permis aux entreprises de s'approprier les référentiels BRC et IFS et de maîtriser plus rapidement les risques spécifiques aux produits agroalimentaires.

Je me suis ensuite impliqué dans la refondation des mouvements qualité à travers le MQRA (Mouvement Qualité Rhône-Alpes), puis le MFQ RA après que la FAR (Fédération des Associations Régionales) ait récupéré la marque MFQ. Jean-Claude a joué, aux côtés de Jérôme Déchelette, Président, un grand rôle à ce moment-là, lui qui avait une grande et longue expérience du MFQ et autres mouvements

qualité d'avant.

Toujours passionné, n'ayant pas sa langue dans sa poche, Jean-Claude a toujours été très actif au sein du Conseil d'Administration du MFQRA et de celui de l'AFQP AuRA qui rassemble les mouvements qualité de Rhône-Alpes et d'Auvergne. Il a été un acteur majeur pour le Prix Qualité Rhône-Alpes en étant plus qu'un pilote : il allait dans les entreprises pour montrer l'intérêt de concourir, les aidait à monter leur dossier, les prenait par la main jusqu'au succès en région, puis au niveau national, et parfois même au niveau européen. Grâce à lui, de nombreuses entreprises de Rhône-Alpes (et surtout de la Drôme) ont gravi les échelons jusqu'à l'excellence, avec le modèle EFQM®.

Jean-Claude était un militant infatigable et tellement passionné qu'il transmettait sa passion à tous les membres du CA et aux adhérents.

C'est un modèle pour nous tous et tous ceux qui ont envie de promouvoir la nouvelle qualité : c'est-à-dire la performance globale : sociale, sociétale, environnementale et de Développement Durable pour un nouveau modèle économique, le modèle économique de demain, l'excellence à tous les niveaux.

Pour promouvoir cette nouvelle qualité, nous avons besoin dans nos associations de nombreux militants comme Jean-Claude. »

Jérôme DÉCHELETTE, Ancien Président du MFQRA

« Jean-Claude Métrailler ainsi qu'Henri Burtin resteront toujours pour moi les piliers du Mouvement Français de la Qualité Rhône-Alpes qu'ils ont toujours soutenu dans les périodes fastes comme dans les plus grands moments de détresse.

Jean-Claude, le pape de la Qualité chez Rhodiacéta puis Rhône-Poulenc incarnait la notion de Qualité

Devenez contributeurs, partagez vos expériences et outils :
adrez un mail au Comité de Rédaction de la revue : communication@francequalite.fr

Totale au service des entreprises à travers ses valeurs « modestie, écoute, bienveillance et persuasion » et se montrait toujours d'une loyauté sans faille et sans faiblesse envers le président que j'étais.

Je trouvais toujours auprès de lui les conseils que je cherchais enveloppés dans son humour suisse que j'adorais et dont j'abusais !

Enfin , je souhaiterais rappeler à chacun d'entre nous sa « délicatesse financière » envers notre association : jamais de note de frais de sa part pour nos déjeuners de travail, c'est toujours lui qui payait. De plus « le bougre » s'y connaissait en bonne chère et vins en particulier les Côtes du Rhône !

Adieu Jean-Claude, garde nous, au chaud, une place près de toi. »

Anne-Marie DUBOIS (Conseillère municipale de la mairie d'Etoile-sur-Rhône)

« Jean-Claude est décédé le 26 décembre 2021 aux Hôpitaux Sud de Lyon à l'âge de 88 ans.

Il était domicilié depuis de nombreuses années à Étoile-Sur-Rhône (Drôme), région où s'est essentiellement déroulée sa carrière d'ingénieur dans l'industrie textile.

Diplômé Ingénieur Chimiste ICPI (actuellement CPE Lyon) en 1958, il conservait un souvenir très fort de ses professeurs, en particulier du Doyen Georges Chapas.

Spécialisé dans la production des fibres synthétiques Jean-Claude est notamment à l'origine de dépôts de brevets pour faciliter leur teinture.

Ancien cadre dirigeant de Rhône-Poulenc et chef d'entreprise, il a eu aussi une action déterminante sur l'implantation des démarches Qualité en tant que vice-président du MFQ Rhône-Alpes.

Très impliqué dans la vie citoyenne de la Commune d'Etoile sur Rhône, il accomplira cinq mandats de Conseiller Municipal, avec un intérêt particulier pour le Syndicat Intercommunal des Eaux du Sud-Valentinois et l'implantation d'entreprises industrielles dans la Commune. »

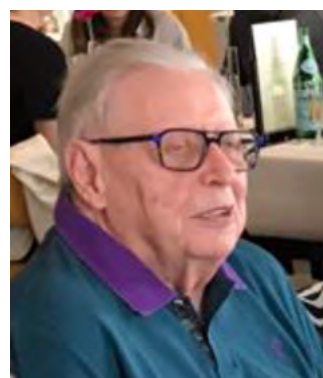
Audrey CHAVAS, ex-députée MFQRA/AFQP AuRA

Jean-Claude a œuvré durant plusieurs décennies avec passion et laisse une empreinte indélébile au sein des réseaux qualité dans la région Rhône-Alpes : pour les Prix Qualité bien sûr, pour la promotion du modèle EFQM aussi et pour l'ensemble des démarches qualité et RSE. Son oignon de la qualité est indémodable encore aujourd'hui !

Il a été un véritable homme de réseaux auprès des entreprises, des institutionnels et du territoire pour diffuser les bonnes pratiques en matière d'Excellence. Pour moi, Jean-Claude a été bien plus qu'un vice-président, il a été un mentor, il était notre « sage », il est devenu un ami.

Aimant les plaisirs de la vie, il ne dérogeait pas après chaque rendez-vous à un bon repas (et toujours une bonne bouteille !).

Il me disait souvent "le MFQ c'est ma famille". »



Le MFQ/I'AFQP AuRA a perdu un Grand Homme, mais il restera dans nos cœurs.



EXCLUSIVITÉ ADHÉRENTS

Revue Echanges
Livres Blancs
Replays

...

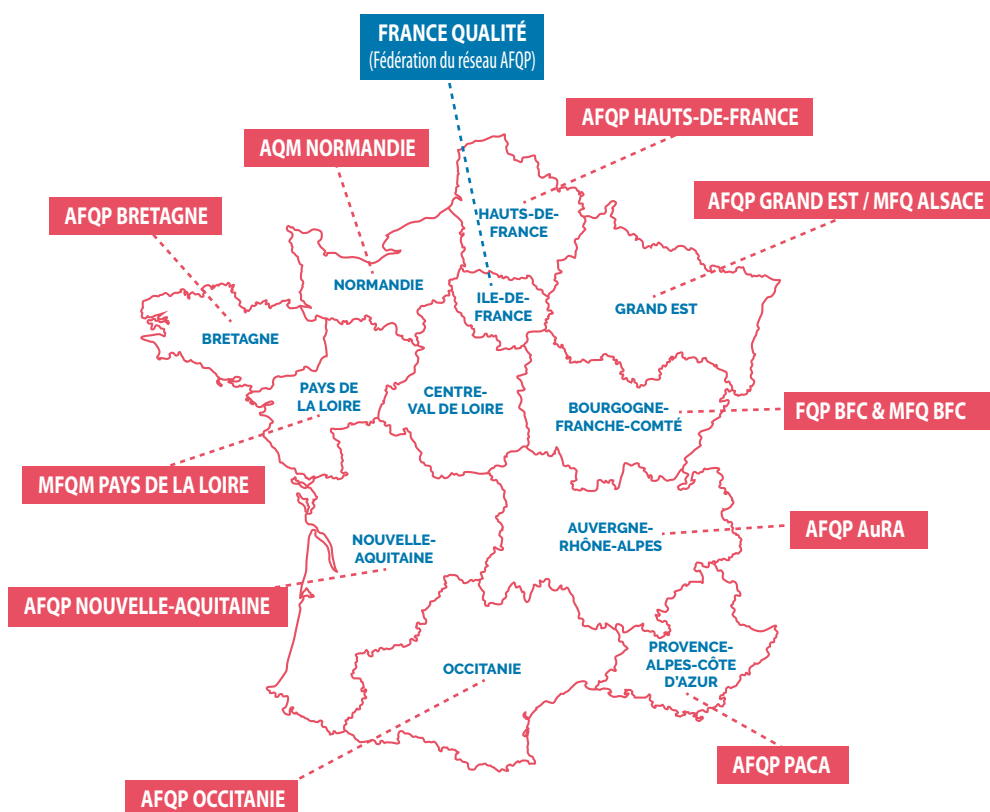


A partir de 2022, seuls les adhérents du réseau France Qualité auront accès à l'intégralité des productions de l'association.

J'en profite



REJOIGNEZ LE RÉSEAU FRANCE QUALITÉ



RETROUVEZ LES COORDONNÉES DES ASSOCIATIONS RÉGIONALES SUR :
www.qualiteperformance.org/rejoindre-lafqp

in f t y