

# Echanges

Le bulletin d'information de la Fédération des Associations MFQ



N°19 | 1<sup>er</sup> trimestre 2012

## ÉDITO



Nul ne peut aujourd'hui ouvrir un journal, écouter une radio, regarder la télévision ou aller sur le Net sans être sollicité par, débats, déclarations, tables rondes, colloques..... pour : reconquérir des positions industrielles perdues ou abandonnées, replacer la compétitivité du site France au centre des débats, combler le déficit de la balance commerciale.

Dans ce débat fondamental pour l'avenir de notre pays, permettez moi de m'étonner de ne voir ou entendre la QUALITÉ placée au centre du processus de reconquête et de développement que tout le monde semble appeler de ses vœux.

Pour une France, prospère, conquérante et apaisée, avant toute chose, il nous faut commencer par replacer le CLIENT au centre de la démarche. Seule la satisfaction de ses attentes nationales et/ou internationales, clairement identifiées, nous permettra de VENDRE PLUS pour produire plus au meilleur coût pour une meilleure performance globale.

Quoi de plus difficile que de satisfaire durablement les attentes client ? Comment identifier, anticiper les évolutions ?... Une seule réponse efficace et durable : mettre en place une démarche globale « FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE ».

Voilà toute l'ambition de notre Association, qui veut rassembler

le plus largement possible, entreprises privées, associations, établissements publics... pour faire mieux connaître et implanter ces principes fondamentaux sans lesquels il n'y a pas de performance durable.

Pour une meilleure promotion et visibilité de nos actions, en étroite coopération avec le Ministère de l'Industrie, les Chambres de Commerce, l'AFNOR, nous voulons relancer la visibilité et la notoriété du Prix Qualité & Performance et c'est pourquoi nous vous engageons à promouvoir largement à intensifier le recrutement tant pour le Prix que pour les Visas, deuxième possibilité aujourd'hui offerte.

Je sais pouvoir compter sur vous tous et toutes pour m'accompagner afin que la QUALITÉ devienne une vraie démarche culturelle française. Nous faisons tout au niveau national pour être en ordre de marche dans les meilleurs délais, tant au plan institutionnel qu'au plan opérationnel. C'est pourquoi, par vos adhésions rapides et nombreuses à « France Qualité Performance » vous conforterez et légitimerez pleinement toutes ces actions nationales qui n'ont d'autre but que de vous apporter un meilleur soutien et une meilleure coordination.

Bien cordialement,

**Claude CHAM**  
Président

## AU SOMMAIRE

- AFQP : éléments d'information
- Les actions en régions
- Brèves
- Vu ailleurs... en Israël
- Les 20 ans du PFQP
- Agenda

## NOUVEAU LOGO





La qualité est un vrai levier de compétitivité au service de la performance de notre économie. La mobilisation la plus large possible autour de cette valeur s'impose plus que jamais. Plusieurs acteurs engagés ont donc décidé d'unir leurs efforts pour créer début 2012 l'Association France Qualité Performance (AFQP). Cette nouvelle association a vocation d'être le point de convergence de toutes les organisations locales et nationales issues des secteurs publics et privés désireuses d'agir ensemble pour assurer le rayonnement de l'excellence française.

---

## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE CONSTITUTIVE

le 18 avril 2012 de 10h à 13h  
au siège du Groupe La Poste  
Paris 15<sup>ème</sup>

---



« Cette nouvelle association nationale qui s'appuiera largement sur les Associations Régionales, bases et relais indispensables pour les actions de terrain, s'attachera à fédérer celles-ci pour mettre à leur service une notoriété et une légitimité globales permettant à tous d'agir localement sous une seule et même bannière tout en respectant les spécificités locales fécondes de progrès et d'innovation. Elle s'attachera, avec le soutien actif du Ministère de l'industrie et plus particulièrement du Squalpi à redynamiser le Prix Français Qualité Performance qui dès 2012 fera l'objet d'une première étape de refonte pour un meilleur positionnement et une meilleure visibilité dans les médias. »

*Extrait de l'édito de Claude CHAM, revue Echanges n°18.*

## Eléments d'information concernant la nouvelle association France Qualité Performance

*Par Didier Nadau, Président de l'AFQP de la région PACA*

### LES CONSTATS

L'engouement des années 90 s'est atténué : la qualité aujourd'hui est devenue une exigence de donneurs d'ordre dans les appels d'offre ; elle n'est plus perçue comme un besoin client, un facteur de différenciation sur des marchés concurrentiels.

La certification a été dévoyée et est devenue un marché auquel de nombreuses TPE-PME ne peuvent accéder. Elle est également devenue une bureaucratie qui a souvent éloigné les entreprises de leur cœur de métier.

L'effet de stimulation des grands groupes qui traditionnellement accompagnaient les PME a disparu (animation du MFQ, assesseurs du Prix Français de la Qualité...).

Le Ministère de l'Industrie s'est désintéressé de la qualité alors qu'il en était le moteur des produits « made in France ».

Dans la crise, beaucoup d'entreprises ont effectué un recentrage de leurs activités sur la finance et l'ingénierie. La qualité du produit est alors passée au second plan au profit de nombreux outils et démarches ayant pour but d'améliorer le système de gestion budgétaire (5S, lean management, TPM, etc...).

### 2012 : LE RENOUVEAU DE LA QUALITÉ

**Le Rapport Jorgensen, Janvier 2012, sur la compétitivité des entreprises françaises**

Remis au Premier Ministre François Fillon, le rapporteur fait apparaître que l'un des déficits de compétitivité des entreprises françaises à l'export réside dans le manque de qualité des produits et services (présence de Claude CHAM, Président AFQP).

### Le Prix Français de la Qualité

Le Ministère chargé de l'Industrie, sous l'impulsion d'Eric Besson, a décidé de redynamiser le Prix Français de la Qualité à l'occasion de son 20<sup>ème</sup>

## NOS RAISONS D'ADHÉRER À L'AFQP ?



Le Club Francilien Progrès Performance est l'une des premières associations régionales MFQ à s'être engagée à rejoindre la nouvelle Association France Qualité Performance née avec l'année 2012.

Pourquoi ?

Le Mouvement Français pour la Qualité a été bâti pendant plus de 20 ans par la conviction et la persévérance de personnes qui se distinguent toutes par leurs engagements sans limites. Grâce à leurs actions et aux bases qu'ils ont sus faire durer, ensemble nous pouvons poursuivre le chemin dans une unité retrouvée.

Chaque changement apporte ses lots d'espoirs et d'inquiétudes.

Même si notre métier nous exhorte à maîtriser et à conduire les changements, notre penchant naturel peut nous inciter à y résister lorsque les évolutions impactent frontalement nos acquis les plus précieux !

La diversité des parties prenantes complique la tâche, modifie les équilibres, bouleverse les approches, mais cette diversité peut être vue comme complémentarité :

- Ce vecteur de cohésion n'est-il pas aussi, un vecteur de cohérence ?
- Ne renforce-t-elle pas la crédibilité de nos actions, au regard de ceux que nous voudrions convaincre ?
- Devrions-nous rester insensible à l'évolution de notre société, et prendre le risque de ne pas nous adapter ?
- N'est-elle pas aussi une source immense de progrès ?

Bien sûr l'incertitude règne encore, mais est-ce suffisant pour ne pas se soucrire à la dynamique qui rassemble tous les acteurs publics ou privés qui croient à l'avenir de la Qualité pour notre pays ?

Nous sommes et resterons vigilants dans notre croyance ferme que l'Union fait la force.

En tout cas, notre adhésion marque notre conviction à contribuer au rayonnement des principes que nous défendons : le progrès et la performance !

« L'homme a ce choix : laisser entrer la lumière ou garder les volets fermés » - Henry Miller

**Martial Godard, Vice-président  
et Patrick Mongillon, Président**

anniversaire. Investissement important avec appui de cabinets conseil en communication et la redéfinition du Prix en relation avec l'Association Française de la Qualité. La remise du prix 2012 aura lieu le 29 novembre 2012.

### Un comité d'organisation pour une meilleure gouvernance du Prix

La réflexion est engagée avec le Cabinet JUST SAY IT, SQUALPI (Ministère Industrie), AFNOR, Assemblée des Chambres de Commerce, Ministères des Finances et de l'Education, HEC, Mouvement Qualité Wallon et d'anciens lauréats pour définir de nouvelles orientations et décider des modalités de mise en œuvre.

### Création d'un Prix des Bonnes Pratiques

Ce Prix, appelé VISAS Qualité et Performance, est destiné aux TPE et aux PME pour leur permettre de mettre un pied à l'étrier de la qualité.

### Création d'un nouveau pôle qualité en France

En fait, si tout allait si bien dans ce domaine de la qualité et des associations qui s'y investissent, la fusion ne se serait pas imposée. Mais force est de reconnaître que la place de la qualité n'est pas au mieux dans notre pays. Ce que nous voulons vise à changer les structures de vos associations et la nature du Prix Français de la Qualité. Regrouper l'ensemble des acteurs et relancer une vraie dynamique de refondation,

**L'AFQP : Association Française Qualité Performance** regroupant la FAR/MFQ, France Qualité Publique et le Comité National Qualité Performance est née au 1<sup>er</sup> janvier 2012. Elle est présidée par Claude CHAM, dont un portrait a été brossé dans [le précédent numéro d'Echanges \(Echanges n°18\)](#).

### L'appui des Chambres de Commerce à l'AFQP

Les Chambres de Commerce se positionnent dans la démarche pour faire de la qualité l'un des moteurs des exportations françaises. Le siège de la nouvelle association est situé au sein de l'ACFCI à Paris, avenue de Wagram.



# Actions en régions

## EN PAYS DE LOIRE

### PRIX DU MANAGEMENT PAYS DE LA LOIRE

Dans sa volonté d'accompagner les organisations vers le progrès et l'excellence, le MFQM promeut le référentiel de Management européen EFQM via notamment l'organisation des Prix du Management.

En 2012, le MFQM innove et propose désormais 2 Prix :

#### Prix des Meilleures Pratiques de Management Pays de la Loire

Les entreprises et organisations sont invitées à valoriser leurs bonnes pratiques de management et à les faire connaître. Après évaluation, celles-ci seront présentées sur notre site internet et pourront être récompensées lors de la remise des Prix du Management Pays de la Loire. Le Prix des Meilleures Pratiques de Management peut constituer une première marche vers le Grand Prix du Management Pays de la Loire.

#### Grand Prix du Management Pays de la Loire

Le Grand Prix du Management constitue une évaluation sérieuse et rigoureuse de l'organisation des entreprises candidates et récompense celle dont le niveau de performance globale est le plus élevé au regard du modèle européen de management EFQM.

Un jury d'experts indépendants formés à cette pratique en prendra connaissance et se rendra sur site.

Cette année, les Prix du Management seront remis le jeudi 28 juin, en même temps que l'Assemblée Générale du MFQM Pays de la Loire, lors d'une soirée exceptionnelle.



### LA RSE AU CŒUR DU PROGRAMME 2012

Fidèle à sa vocation de promouvoir et développer les meilleures pratiques de Management au sein des organisations, le Mouvement Français Qualité & Management des Pays de la Loire a décidé, pour son programme de rencontres 2012, de proposer plusieurs rendez-vous autour de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

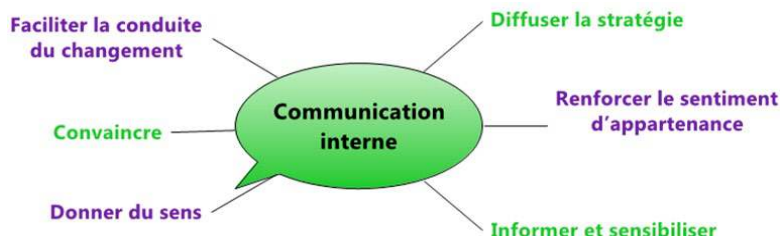
Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes, achats responsables et éco-conception, intégration de personnel handicapé, diversité au sein des entreprises... sont quelques-uns des thèmes RSE traités lors de nos matinales, visites, dîners-débats...

Par ailleurs, le groupe de travail « Implication du Personnel » du MFQM Pays de la Loire a choisi comme fil rouge cette année « les relations intergénérationnelles dans l'entreprise » et proposera un forum d'échanges sur ce sujet le 27 avril.



### NOUVEAU GROUPE DE TRAVAIL ET D'ÉCHANGES

Devant l'intérêt suscité par cette thématique, le MFQM propose la création d'un nouveau groupe centré sur la communication interne (communication visuelle, journal interne, communication en atelier/sur le terrain...) et sur les façons de la rendre efficace. Plus de 30 personnes se sont déclarées intéressées et se sont inscrites à la réunion de lancement qui a eu lieu le jeudi 22 mars. Plus d'infos sur les travaux de ce groupe prochainement...



## 17<sup>ème</sup> ÉDITION DU PRIX QUALITÉ PERFORMANCE RHONE-ALPES 2011

C'est dans les locaux flambants neufs de la CCIR de Rhône-Alpes que s'est déroulée le 30 novembre dernier la remise des prix de la 17<sup>ème</sup> édition du Prix Qualité Performance Rhône-Alpes, Prix organisé cette année encore par Jean-Claude METRAILLER

Annoncé tour à tour par Daniel PARAIRES, président de la CCIT Nord Isère, et Jérôme DECHELETTE, président du MFQ Rhône-Alpes, le palmarès de cette 17<sup>ème</sup> édition a permis de mettre en valeur des entreprises engagées de longue date dans des démarches Qualité, mais aussi des organismes relevant des services publics, pionnières s'agissant tant de l'intercommunalité que de l'appui de proximité au entreprises



- Lauréat « Industrie, filiale de groupe » : STV France (Drôme)
- Lauréat « PMI-PME » : CHAPON TP (Drôme)
- Lauréat « Services publics » : Syndicat des Eaux du Sud Valentinois (Drôme)
- Mention « Services publics » : Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale de la Drôme
- Mention « Industrie, filiale de groupe » : ARTUB (Isère)

Et encore, toutes nos félicitations aux lauréats.



## AÉROPORTS DE LYON : LA QUALITÉ DE SERVICE COMME SIGNATURE



Pour Catherine LEVEL, Responsable Système de Management Intégré d'Aéroports de Lyon, c'est logiquement au travers du modèle EFQM que doit se lire la stratégie « écoute client », qui fonde la démarche qualité du

groupe aéroportuaire :

- Leadership : Nos dirigeants vont à la rencontre des clients et nous mettons en œuvre des dispositifs pour engager les clients à générer idées et innovations ;
- Politique et stratégie : Recueillir et comprendre les besoins et attentes clients, comme données d'entrée de notre stratégie ; Communiquer pour faire connaître notre stratégie à nos clients ;
- Personnel : Doter le personnel en contact avec le client des compétences nécessaires à l'écoute client ; Anticiper et se doter des compétences nécessaires ;
- Partenariats et ressources : Nouer une relation durable, de type partenarial, avec nos clients ; Identifier, évaluer et se doter des technologies nouvelles pour « écouter » nos clients ;
- Processus : organiser l'écoute client ; concevoir, promouvoir délivrer des produits et services conformes aux attentes ; Gérer, dialoguer efficacement avec nos clients ;
- Résultats concernant les clients : Ce critère spécifique est significatif, puisque c'est celui qui a le poids le plus important en terme de cotation : 200 points sur les 1000, dont plus de 110 points rien que pour la perception client ! »

## L'OUTIL D'AUTODIAGNOSTIC ET DE LABELLISATION RSD2

Développé par l'AQM, l'outil d'auto diagnostic RSD2 a été conçu pour être facilement exploitable par de petites entreprises et les accompagner dans leur démarche de développement durable.



### Qu'est ce que le RSD<sup>2</sup> ?

Il permet de se situer au regard des enjeux du développement durable et de la responsabilité sociétale (en cohérence avec la norme ISO 26000). A l'aide d'un support Microsoft Excel, l'entreprise réalise rapidement une évaluation selon une trame de critères.

Sur la base de cette évaluation :

- elle identifie, priorise et planifie les actions à conduire,
- elle mesure son niveau de performance globale,
- elle obtient un premier estimatif de son positionnement au regard des 7 questions centrales de l'ISO 26000.

En réalisant une évaluation régulière, l'entreprise apprécie sa progression et l'impact de ses actions.

### Comment utiliser le RSD<sup>2</sup> ?

- 1- l'outil informatique est mis à disposition de l'entreprise ... après une journée de formation et la signature d'une charte d'utilisation
- 2- l'auto-évaluation est réalisée par l'entreprise ... qui définit son plan d'actions
- 3- l'AQM peut accompagner l'entreprise ... pour conforter actions et résultat
- 4- l'AQM délivre une attestation selon le niveau de performance.

### Un outil de reconnaissance

Le RSD<sup>2</sup> répond au besoin de reconnaissance des entreprises. Il permet la délivrance par l'AQM d'une attestation de niveau, valable 2 ans.

Les différentes manifestations organisées par l'AQM seront l'occasion pour ces entreprises de se voir remettre leur attestation et de promouvoir publiquement l'efficacité de leur démarche de responsabilité sociétale.

### Un déploiement ambitieux

Soutenue en cela par l'Etat et la Région, l'AQM a engagé une opération ayant pour objectif de délivrer des attestations RSD<sup>2</sup> à une centaine d'entreprises, avec l'ambition d'en faire un support de labellisation reconnu au plan national.

## NOUVEAU LOGO ET NOUVEAU SITE WEB

Découvrez sans plus attendre le nouveau logo de l'association AQM Basse-Normandie ainsi que son site flambant neuf : [www.aqm-bn.asso.fr](http://www.aqm-bn.asso.fr).



## EN HAUTE-NORMANDIE

### Le MFQ de Haute-Normandie a organisé, les 21 et 22 Février 2012, deux manifestations destinées à ses adhérents.

#### *Le lean manufacturing en pratique*

En premier lieu, a été réalisée une présentation de la mise en œuvre des concepts de Lean Manufacturing sur le site de Gemalto à Pont-Audemer (27).

Gemalto est un des leaders européens de fabrication de cartes « à puce » utilisées dans les applications bancaire, de télécoms, de sécurité... commercialisées en France et dans le monde entier. Trois grandes étapes constituent le processus de fabrication :

- L'insertion du microprocesseur (la puce) sur le support (atelier microélectronique)
- L'impression du support, selon les critères demandés par le client opérateur (banque, opérateur télécoms...)
- La personnalisation, par la programmation des informations confidentielles de l'utilisateur dans le microprocesseur.

Le concept de Lean Manufacturing a été développé sur l'atelier de microélectronique, et le sera prochainement sur l'atelier d'impression.

La visite successive et comparée de ces deux ateliers illustre parfaitement bien l'intérêt apporté par cette démarche : réduction des encours de fabrication et des stocks intermédiaires, accroissement de la cadence de production par la réduction des temps opératoires et de réglage, mais aussi par la réduction des défauts et des aléas de fabrication. La mise en place de la démarche 5S contribue à la propreté des ateliers.

Pour Marc Dewalle, directeur HQSSE du site, le Lean Manufacturing a permis de remotiver le personnel à l'atteinte des objectifs et aux principes de l'amélioration continue des performances prônés depuis déjà plusieurs années dans l'entreprise.

Le terme de Lean Manufacturing ne représente donc qu'une démarche de management supplémentaire, une nouvelle façon de faire qui permet au site de Pont-Audemer de continuer à s'améliorer.

Parmi ces démarches successives qu'a connues le site, l'auto-évaluation des principes de management, selon le modèle EFQM, a été présentée par Marc Dewalle et a retenu l'attention des participants. Les exigences de ce modèle de management vers l'excellence ont été rappelées, ainsi que les résultats obtenus par l'entreprise.

Après avoir été lauréat régional, puis national, du Prix Français de la Qualité, Gemalto a concouru au niveau européen, et a ainsi été retenu dans la liste des entreprises ayant accédé au niveau de l'excellence européenne.

En conclusion, les participants ont ainsi pu découvrir les mérites d'un champion de notre région ayant parfaitement intégré les principes d'un management moderne de la gestion d'entreprise que constituent le Lean Manufacturing et le modèle européen EFQM.

#### *Gestion des actions et plans d'actions*

Puis, le lendemain, 22 Février, les adhérents du MFQ étaient également conviés à une conférence sur la gestion des actions et plans d'actions au sein des entreprises, qui s'est déroulée dans les locaux du CESI à Mont Saint-Aignan.

L'intervenant, M. Mouffette, de DPFC, a attiré l'attention des présents sur deux difficultés liées à la gestion des actions correctives et préventives qui sont générées dans le cadre des systèmes de management (qualité, environnement, santé sécurité...) :

- L'éparpillement des plans d'actions qui rend leur suivi difficile et chronophage
- Les difficultés à capitaliser de manière durable sur les actions mises en place autrement que par la mémoire individuelle

Pour y remédier, DPFC a développé un outil logiciel de gestion et de capitalisation d'actions et plans d'actions : myQSE Manager

Celui-ci fonctionne en mode SaaS, sans achat de logiciel par l'utilisateur, moyennant un abonnement qui peut être dimensionné aux besoins de l'entreprise, à partir de 3 utilisateurs.

Les fonctionnalités détaillées peuvent être découvertes en ligne, dans une version d'essai disponible gratuitement pendant un mois, à l'adresse [www.myqse-manager.fr](http://www.myqse-manager.fr)

En conclusion, on notera la flexibilité de cet outil qui peut s'adapter à toutes les tailles d'entreprise. Il peut être dédié à l'ensemble du périmètre des systèmes de management, comme à un seul élément de ceux-ci (ex. la gestion des audits).

#### **DPFC**

576 Route de Saint Paul  
60650 Le Mont St Adrien  
[www.dpfc.fr](http://www.dpfc.fr)

#### **Gemalto**

ZI Saint Ulfrant  
27500 Pont-Audemer  
[www.gemalto.fr](http://www.gemalto.fr)

## TOUJOURS PLUS DE SERVICES AVEC LE CROM...

Le Centre de Ressources en Organisation Managériale (CROM) est un véritable observatoire des connaissances et des pratiques de la Qualité, au service des entreprises.

A travers 12 thématiques, on y trouve plus de 300 ouvrages spécialisés dans les domaines divers et variés de la Qualité, la Sécurité, l'Environnement, le Développement durable et la Responsabilité Sociétale, le Management, la Communication, la Métrologie, ..., une base de données regroupant des centaines de diaporamas, des revues professionnelles à consulter, les productions des groupes et clubs de travail du MFQ FC : guides, outils, méthodologies...

Tous les ouvrages sont consultables sur place au MFQ-FC, dans les locaux de la CCIR de 8h30 à 12h et de 13h45 à 17h15 et peuvent être prêtés aux adhérents.

Tous les mois, les adhérents sont informés sur les nouveautés du CROM, à travers la e-news.

### Un nouveau service sur mesure

Nous vous proposons un service sur-mesure avec une écoute personnalisée afin de vous faire gagner du temps ! Si vous avez une problématique relative à une des 12 thématiques de notre Centre de Ressources, il suffit de compléter la fiche "exprimez-nous vos besoins" le plus précisément possible et de nous la retourner afin que nous puissions au mieux vous satisfaire.

Contact :

[afaivre.mfq@franche-comte.cci.fr](mailto:afaivre.mfq@franche-comte.cci.fr)



## UN ARGUMENTAIRE EN 3 TEMPS DESTINÉ AUX PATRONS POUR LES MOBILISER SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

### TEASING 1

#### Des signaux forts

Des données chiffrées montrant la puissance et la pertinence de la thématique. Parmi elles :

- 10 000 exemplaires de la norme ISO 26000 (dont 2000 en France) sont déjà diffusés à la demande des entreprises leaders,
- Cette norme internationale est reconnue par plus de 100 pays industriels forts et est déjà diffusée en 17 langues,
- Sa diffusion arrive en troisième position après ISO 9001 et ISO 14001, qu'elle complète efficacement en leur donnant un cadre stratégique unique.
- ...

### TEASING 2

#### J'y vais ? J'y vais pas ?

Une série d'arguments pour savoir pour quels bénéfices et qu'est-ce que les patrons ont à gagner à entrer en démarche RS. Parmi les items :

- La RS parle aux chefs d'entreprises qui ne la voient pas comme une contrainte en plus, une complexité supplémentaire mais comme une opportunité.
- Ce n'est pas que du nouveau, du coûteux : elle valorise et améliore les pratiques existantes et peut être ainsi un investissement parfaitement rentable.
- L'entreprise vit en réseau. Par l'écoute et le dialogue avec ses parties prenantes elle va cultiver ses aptitudes à sélectionner les partenariats mutuellement bénéfiques.
- ...

### TEASING 3

#### 10 bonnes raisons pour formaliser votre démarche « Responsabilité Sociétale »

Parmi les 10 bonnes raisons :

- Ce n'est pas une vue de l'esprit ni de la philosophie, mais une série d'applications concrètes favorisant le business et les résultats économiques.
- C'est facile à condition de focaliser sur l'essentiel pour votre entreprise et de progresser « pas à pas ».
- Vous pratiquez un management pro-actif et vous entendez bien garder un temps d'avance sur les autres.
- ...

L'objectif de cette invitation cadencée (teasing) est d'inviter les dirigeants à "une rencontre RS spéciale patrons" en suscitant progressivement l'intérêt, en favorisant la curiosité. Une fiche de synthèse RS, réalisée par les "alambiens" est également disponible.

Contact : [gpointelin@franche-comte.cci.fr](mailto:gpointelin@franche-comte.cci.fr)





## MÉMO >> LES SITES WEB DES MFQ

### MFQ Alsace

[www.mfq-alsace.com](http://www.mfq-alsace.com)

### MFQ Aquitaine

[www.mfq-aquitaine.org](http://www.mfq-aquitaine.org)

### AQP Auvergne

[www.aqp-auvergne.fr](http://www.aqp-auvergne.fr)

### AQM Basse-Normandie

[www.aqm-bn.asso.fr](http://www.aqm-bn.asso.fr)

### MFQ Bourgogne

[www.mfqbourgogne.org](http://www.mfqbourgogne.org)

### MFQ Champagne Ardenne

[www.champagne-ardenne.cci.fr](http://www.champagne-ardenne.cci.fr)

### MFQ Franche - Comté

[www.mfq-fc.asso.fr](http://www.mfq-fc.asso.fr)

### MFQ Haute-Normandie

[www.mfqhautenormandie.asso.fr](http://www.mfqhautenormandie.asso.fr)

### MFQ Club Francilien

[www.mfq-iledefrance.org](http://www.mfq-iledefrance.org)

### MFQ Limousin

[www.mfq-limousin.com](http://www.mfq-limousin.com)

### MFQ Martinique ADEM

[www.adem-martinique.net](http://www.adem-martinique.net)

### MFQ Midi-Pyrénées

[www.mfq-mipy.org](http://www.mfq-mipy.org)

### MFQ Nord / Pas de Calais

[www.mfq5962.com](http://www.mfq5962.com)

### MFQ PACA (AFQP 06)

[www.afqp06.org](http://www.afqp06.org)

### MFQ Pays de la Loire

[www.mfqm.fr](http://www.mfqm.fr)

### MFQ Rhône-Alpes

[www.mfqra.fr](http://www.mfqra.fr)

## Le club des AIC de Franche-Comté fait parler de lui

3 pages de la Revue Enjeux du mois d'avril 2012 sont consacrées à l'exemplarité du club franc-comtois. Il "donne un nouveau souffle à la démarche d'audit interne. Il s'appuie sur une méthodologie et des bonnes pratiques désormais éprouvées. Son succès amène le réseau à s'étendre".

## Plus de 57% des pays votent pour la révision de la norme ISO 9001

L'organisation internationale de normalisation – ISO – a organisé du 15 octobre 2011 au 15 mars 2012 une consultation auprès de ses pays membres sur l'avenir de la norme ISO 9001:2008. Trente pays ont voté en faveur de la révision de cette norme. Le Comité Technique ISO TC 176 SC2 enclenchera ainsi dès juin 2012 le début des travaux de révision de la norme ISO 9001 avec une publication attendue en 2015.

Pour en savoir plus, pour découvrir les résultats de l'enquête menée par l'ISO : <http://www.afnor.org/liste-des-actualites/actua...>

## Nouveau Club Aquareponsabilité

A l'occasion de la semaine du Développement Durable, le MFQ Aquitaine a annoncé le lancement du Club Aquareponsabilité.

## Le club Audits Croisés en Aquitaine fait peau neuve

L'ancienne ensoleillée PLAIA (Plateforme des Auditeurs Internes croisés d'Aquitaine) laisse place désormais au nouveau sportif ACA (Audits Croisés en Aquitaine). Le club se dote aussi d'un nouveau logo illustrant le maillage entre les membres, la diversité des profils et le principe de coopération.

## LA VALEUR AJOUTÉE DES OFFRES ET SERVICES MFQ ENFIN CHIFFRÉE

Le MFQ Franche-Comté est aujourd'hui à même de restituer la valeur ajoutée qu'il apporte à ses adhérents et qu'ils ont eux-mêmes estimée en répondant à une

enquête. A titre d'exemple, la valeur ajoutée des différentes prestations est évaluée à :

- "les gains en compétences (ateliers, journées techniques, conférences et Mois de la Qualité) : 1891€

- "la participation aux clubs des Auditeurs Internes Croisés" : 1438€.

Retrouvez le tableau récapitulatif sur le site de l'association [www.mfq-fc.asso.fr](http://www.mfq-fc.asso.fr) rubrique "La voix des adhérents".

Cette démarche a été complétée par le traitement des verbatims de l'enquête sur la perception des adhérents et a abouti à 8 diagrammes d'affinités selon les prestations du MFQ.

## Une page se tourne...

Vous avez entre vos mains le 19<sup>ème</sup> et dernier numéro d'Echanges de la FAR/MFQ.

Le Groupe Communication qui pilotait ces numéros depuis 6 ans tient particulièrement à remercier :

- **Tous les auteurs** qui ont contribué à enrichir la revue, de leurs connaissances et de leur expérience dans le domaine de la Qualité en rédigeant des articles intéressants et pragmatiques.

- **Les Associations Régionales** qui ont su faire partager aux lecteurs leurs activités au travers d'articles passionnants qui montraient leur dynamisme.

- **Lise Harribey** qui a donné envie de lire les numéros par une mise en page moderne et attractive.

- **Les lecteurs** qui ont toujours, dans les enquêtes, plébiscité Echanges pour son rôle fédérateur.

- Et à titre personnel **l'ensemble de ses membres**, pour leur engagement et leur assiduité, qui ont fait vivre cette revue et les rencontres Speed Benchmarking.

Echanges a toujours voulu être un lien entre les Associations Régionales et la Fédération en se faisant l'écho des travaux des Groupes de Travail, des principaux événements, en particulier du Prix Français de la Qualité et de la Performance et des rencontres Speed Benchmarking dont la prochaine aura lieu le 7 juin 2012 à Paris.

## Une nouvelle page s'écrira....

Bienvenue et longue vie aux prochains supports de communication de l'Association France Qualité Performance.

**Pour le Groupe Communication de la FAR/MFQ,  
Michel Cam**

### ISQ, LA SOCIÉTÉ ISRAËLIENNE POUR LA QUALITÉ



Association à but non lucratif, la Société Israélienne pour la Qualité a été créée en 1973 afin de promouvoir les valeurs de la qualité en Israël. Elle regroupe aujourd'hui plus de 200 membres institutionnels parmi les entreprises

phare du pays et ses administrations et plus de 1500 adhésions individuelles de professionnels, de la qualité ou d'autres disciplines (ingénieurs, techniciens, scientifiques, formateurs, médecins, dirigeants,...) venus de tous les secteurs de l'économie. Ces chiffres sont à mettre en perspective avec la taille du pays (4% de la superficie de la France, 10% de la population française) et sa performance économique (taux de croissance 4,8% en 2010 et 2011, taux de chômage 5,5%, classée 14<sup>ème</sup> par l'Index Global d'Innovation GII).

« La Qualité - stratégie pour une vie meilleure » peut-on lire sur le site de l'association, pour qui le 21<sup>ème</sup> siècle est porteur d'une immense promesse en terme de qualité : l'espérance de vie augmente et la technologie moderne, conjuguée à une productivité croissante, permet une meilleure réponse aux besoins de l'humanité ; il en découle une conscience accrue de la qualité de la vie dans tous les domaines - l'environnement, l'éthique, la qualité des produits, systèmes et services. La mission de l'association est

d' « être la Maison de la Qualité en Israël, lieu de rencontre de tous ses acteurs, afin de promouvoir l'excellence, personnelle et organisationnelle ». Pour ce faire l'association est dotée de comités internes (contrôle interne, éthique, planification stratégique, relations internationales, éducation et contribution à la société,...) et de groupes de travail sectoriels (métrologie, chimie et process, BTP, équipement médical,...) constitués et animés par les adhérents.

Parmi les diverses actions organisées « afin de positionner la qualité comme avantage concurrentiel et contribuer de manière significative à l'effort national pour l'amélioration de la qualité » par les bénévoles de cette association dynamique, on peut citer :

- Le colloque-salon international bi-annuel, dont la 19<sup>ème</sup> édition va se dérouler à Jérusalem les 22-24 octobre prochain autour du thème « La qualité à l'ère de la globalisation ». Ce colloque est, toujours d'après le site, le

second en taille dans le monde sur le sujet et rassemble 2000 à 2500 participants venus de nombreux pays, dont des représentants d'associations Qualité à travers le monde. Le colloque marquera cette année le 40<sup>ème</sup> anniversaire de la ISQ. Les sujets proposés vont de la Qualité comme solution à la crise mondiale aux outils et méthodes, en passant par la gestion des risques, la RSE,

### La Qualité, stratégie pour une vie meilleure

les systèmes intégrés et la gestion de la continuité opérationnelle. Les colloques des années précédentes ont fait l'objet des félicitations des plus hautes instances du pays, dont le Président Shimon Peres.

- Le colloque-salon national bi-annuel (en alternance avec le précédent), dont la 11<sup>ème</sup> édition a eu lieu en novembre 2011 sous l'égide du Ministre des sciences, de la technologie et de l'innovation, autour du thème : « De la Qualité à la réussite organisationnelle et entrepreneuriale » et a rassemblé les acteurs majeurs de l'économie israélienne. Voici certains des sujets abordés : l'excellence dans l'industrie, les services et les administrations, les systèmes de management intégrés, la qualité et les réseaux de la Toile, la formation et l'enseignement de la qualité, l'équipement médical. Un parcours spécifique intitulé « Avenue des PDG pour la qualité et l'excellence » a regroupé les dirigeants des entreprises et organisations, dont celles à la pointe de l'innovation.

- Un programme d'amélioration des audits internes et de valorisation des auditeurs, mené par le Comité A.I. de la ISQ. Les actions sont diverses, allant de la création d'une newsletter spécifique destinée aux auditeurs internes, l'organisation de rencontres annuelles des AI dont la prochaine se déroule ces jours-ci sur le thème « l'audit interne au temps de la responsabilité sociétale » et jusqu'à l'organisation du Prix du Meilleur auditeur interne, remis par le Ministre lors du Colloque national

- Le programme pilote « Arche de Noé » pour une meilleure collaboration, jugée indispensable, entre les responsables Qualité et les responsables HSE, a été lancé en 2003. Il développe, construit et crée des lignes directrices et des outils pour l'intégration de méthodologies pour la sécurité et la performance des sites, intégration qui constitue une valeur ajoutée pour l'excellence organisationnelle. Un atelier annuel est organisé sur 4 mois, certaines des rencontres se passent dans les locaux des entreprises participantes. Celles-ci s'engagent à mettre en pratique et intégrer au moins une des bonnes pratiques développées au cours de l'atelier.

La ISQ participe à différentes initiatives de promotion de la qualité au niveau national dont la remise du Prix Qualité Itzhak Rabin, sous l'égide du Premier Ministre et d'autres ministères, par le Président Shimon Peres. Le référentiel utilisé n'est pas l'EFQM mais le référentiel américain Malcolm Baldrige.

## Parcours "Avenue des PDG pour la qualité et l'excellence"

Le Prix national du Meilleur Collaborateur Qualité est remis à cette même occasion par le Président de l'Etat. La ISQ participe également à des initiatives régionales dont celle destinée aux PME de Galilée, en organisant des rencontres Qualité et une remise de prix de bonnes pratiques intitulé « Etoiles Qualité ». Un autre Prix récompense les meilleurs projets Qualité des étudiants du Technion, l'Institut Israélien de Technologie.

Par ailleurs, l'association organise une semaine nationale de la Qualité, un programme de benchmark entre ses adhérents institutionnels, des soirées thématiques pour l'ensemble de ses adhérents et publie une revue semestrielle intitulée « Qualité ». Ses membres sont présents dans les comités de normalisation israélienne et internationale.

Plusieurs accords bilatéraux ont été passés avec d'autres associations Qualité (européenne, américaine, brésilienne, tchèque,..) et la ISQ est membre fondateur de l'Organisation pour la Qualité au Moyen Orient et en Afrique du Nord. Unique représentant en Israël de l'Association Américaine pour la Qualité, l'ISQ gère les certifications israélienne et américaine des professionnels de la Qualité (directeurs/

responsables de système de management/ ingénieurs/techniciens/auditeurs Qualité)

Afin de promouvoir la culture Qualité à tous les niveaux de la société, la ISQ propose des bourses de formation Qualité, initiale et continue, est impliquée dans la formation académique et vocationnelle au travers de cours et programmes de recherche en sciences de la Qualité dans les universités et au Technion, de séminaires au sein des organisations, mène des actions de sensibilisation à la qualité au sein des mouvements de jeunesse (très populaires en Israël) et apporte une assistance en management qualité aux ONG caritatives. Par ailleurs, les activités de l'association contribuent au dialogue au sein de la société israélienne et à la participation de professionnels venus de l'Autorité palestinienne.

L'adhésion est ouverte à toute personne ou organisation qui soutient et pratique les valeurs de la qualité, sous réserve d'acceptation du code éthique de l'association. Le coût de participation aux activités et le coût d'adhésion sont peu élevés, toutes les animations de l'association étant basées sur le bénévolat.

Pour toute information complémentaire consultez le site (en anglais) [www.isq.org.il](http://www.isq.org.il) ou [yael.bouvier@gmail.com](mailto:yael.bouvier@gmail.com).

Yaël BOUVIER  
Groupe Communication

# LE PFQP : 20 ANS DÉJÀ, 20 ANS SEULEMENT

Le PFQP (Prix France Qualité Performance) fêtera ses 20 ans le 29 novembre 2012 lors de la cérémonie de remise des prix.

Cet anniversaire sera l'occasion d'une grande campagne de communication (médias régionaux et nationaux). Elle constituera un outil de valorisation puissant des organisations lauréates.

En complément du PFQP, pour la première année, est mis en place un nouveau dispositif : les « Visas Qualité & Performance » (VQP). Ce nouveau concours permet aux organisations de présenter (dossier de 2 ou 3 pages) une ou plusieurs de leurs bonnes pratiques. A noter qu'exceptionnellement, pour son lancement, la participation aux VQP est gratuite en 2012.

N'hésitez plus et faites en sorte que votre organisation figure au palmarès 2012.

➤ [PLUS D'INFOS ICI](#)



## agenda

### Mardi 10 avril

- > Club des Entreprises Certifiées (MFQ Limousin)
- > Présentation du Prix France Qualité Performance (AFQP et MFQ Club Francilien)

### Mardi 17 avril

- > Club Management (MFQ Nord Pas de Calais)

### Jeudi 19 avril

- > Manager durablement les performances par la qualité (MFQ Midi-Pyrénées)

### Mardi 24 avril

- > Visite de l'entreprise Semitan (MFQ Pays de la Loire)

### Jeudi 26 avril

- > Club AIC (MFQ Rhône-Alpes)

### Jeudi 10 mai

- > Atelier "Qualité Progressive pour les TPE & les PME" (MFQ Club Francilien)

### Mardi 15 mai

- > Club Management (MFQ Nord Pas de Calais)
- > Les RV : les bâtiments HQE (MFQ Rhône-Alpes)

### Jeudi 17 mai

- > La démarche qualité à la portée des TPE/PME (MFQ Midi-Pyrénées)

### Lundi 21 mai

- > Retour d'expérience du club Lean (MFQ Franche-Comté)

### Jeudi 24 mai

- > Club Transmission des Savoirs (MFQ Aquitaine)
- > Club AIC (MFQ Nord Pas de Calais)

### Mardi 29 mai

- > Visite de l'entreprise Vivalis (MFQ Pays de la Loire)

### Jeudi 31 mai

- > Matinale : le GRQC (MFQ Pays de la Loire)

### Lundi 4 juin

- > Club Consultants (MFQ Rhône-Alpes)

### Mardi 5 juin

- > Club Agro-industrie (MFQ Aquitaine)
- > Atelier "Les différentes facettes de l'innovation" (MFQ Club Francilien)
- > Club Management (MFQ Nord Pas de Calais)
- > Visite de l'entreprise Bodard Construction (MFQ Pays de la Loire)

### Jeudi 7 juin

- > Journée Benchmarking des régions MFQ

### Jeudi 14 juin

- > Club Aquareponsabilité (MFQ Aquitaine)
- > Club Habitat Collectif (MFQ Nord Pas de Calais)
- > Matinale : Charte d'engagement de service (MFQ Pays de la Loire)
- > Visite de l'entreprise Prodhag (MFQ Rhône-Alpes)

### Jeudi 21 juin

- > Club Ecoute pour l'Innovation & Qualité de vie au travail (MFQ Aquitaine)

### Lundi 25 juin

- > Club Développement Durable (MFQ Aquitaine)

### Mardi 26 juin

- > Matinale : le pilotage du changement (MFQ Pays de la Loire)

### Mercredi 27 juin

- > Assemblée Générale du MFQ Franche-Comté

### Jeudi 28 juin

- > Club Audits Internes Croisés (MFQ Aquitaine)
- > Assemblée Générale de l'AQM Basse-Normandie
- > La prévention des risques professionnels : un enjeu majeur pour les entreprises (MFQ Midi-Pyrénées)
- > Club EFQM (MFQ Rhône-Alpes)

29 novembre : cérémonie du PFQP 2012