

1 - Accueil

Présentation du déroulé de la journée par Nathalie BLAIS et Jérémy OMNES de l'AFQP Aquitaine.
Présentation des interventions « flash » : *ma thèse en 3 minutes*.

2 - Ouverture

Présentation de Kedge Business School par Stéphane KLEINHANS :

Kedge a une triple accréditation, 500 000 stages par an, 6 sites.

Le Master spécialisé et la maîtrise des thématiques Qualité.

Présentation par Stéphane MATHIEU (AFNOR) :

Les valeurs fortes de l'AFNOR : Collectif, Confiance, Responsabilité, Qualité.

Synergie entre (ancienne) Aquitaine et (ancien) Midi-Pyrénées : le forum 2017 aura lieu à Toulouse, et le Forum 2018 à Bordeaux.



Présentation par Marielle ROUX (RQ La Poste et Co-secrétaire Générale AFQP) :

Nécessité de garder des formations qualité en les faisant évoluer.

3 - Exigence managériale

Gilles BAROUCH, expert en management par la qualité.

L'exigence managériale est un principe fondateur qui doit être portée par l'engagement des dirigeants : 94 % des non conformités viennent du système organisationnel, et la direction est seule habilitée à faire évoluer le système de management par son engagement.

Il faut pouvoir éviter le management par la peur.

Les 7 principes de la dernière version de l'ISO 9001 sont une traduction des principes d'excellence définis par Deming. Ces principes se retrouvent aussi dans le modèle EFQM dont, en premier, le leadership.

Les entreprises certifiées ISO 9001 augmentent leur performance par l'innovation.

Le manque d'engagement peut être dû à la complexité perçue des systèmes de

management, à la crainte des coûts engendrés, à l'absence de motivation, ou au manque d'information, et cela nécessite un changement du mode de pensée.

Quatre approches : systémique, probabiliste, pragmatique, avec un rôle central de la motivation intrinsèque.



Ma thèse en 3 minutes : Nathalie PRADAL (promotion 39) : Comment piloter un Système de Management de la Qualité pour assurer sa conformité aux nouvelles exigences normatives ? Le cas de l'ISO 9001 : 2015

4 - Témoignages

Céline CHAMPARNAUD (Xylofutur) :

Compétitivité de la filière Bois/Papier/Carton par l'innovation.

Mise en place d'une action collective 4D+ : accompagner les TPE et PME vers une performance globale et continue par le biais d'une approche globale (EFQM), d'une approche ciblée (pool d'experts) et d'une plate-forme de formation. Leur objectif est résumé en une seule phrase : « *Tout seul on va plus vite, ensemble on va plus loin.* »

Thierry VADEL (A2IS, représente l'entreprise Saint Palais) :

L'entreprise a fait un diagnostic selon l'EFQM, avec un plan d'actions 2015-2017 qui a mis en évidence des axes d'amélioration :



- renforcement de l'action commerciale,
- amélioration de la situation financière,
- renforcement de l'organisation et de la productivité.

La mise en place d'un système qualité selon l'ISO 9001 sans viser une certification a été un facteur d'amélioration nettement perceptible. En deux ans, cette petite structure est passée d'une culture artisanale à une culture industrielle de la Qualité avec une nette augmentation de la productivité ; celle-ci a été doublée grâce à la réorganisation des postes de travail en collaboration avec les salariés.

Ma thèse en 3 minutes : Kevin CHAPON (promotion 38) : La formation au management projet, le ludique au service de l'apprentissage.

Ma thèse en 3 minutes : Yannick GARCIA (promotion 13) : Management par la qualité du parcours de santé du malade hospitalisé (quelle différence entre laisser tomber et transmettre ?).

5 - Présentation des lauréats des Prix des Bonnes Pratiques

AS INDUSTRIES (Jérôme FREYSSINET) :

(société de gestion de sous-traitance de pièces industrielles pour PME-PMI)

Démarche : faire participer l'ensemble du personnel à la définition des actions pour la mise en place d'une stratégie.

Utilisation de la méthode SWOT avec les dirigeants. L'objectif de la démarche était de faire participer le personnel à la définition des actions avec la méthode « post-it ».



Retours d'expérience :

- implication de l'ensemble des collaborateurs dans le projet d'avenir de l'entreprise,
- dynamisme d'amélioration continue basée sur les propositions des salariés,
- expérience à vivre et à revivre.

LECTRA (Loïc THOMILA et Benoît LINIERES) :

(production et commercialisation de software et hardware)

Après une période difficile, évolution vers le secteur automobile qui représente 40 % du CA.

Orientation prise : la Qualité dans le Flux.

Un premier échec de la qualité : trop lourd, frein à l'innovation. Dans une recherche de la performance et sur un marché premium, le vocabulaire qualité a été banni.

Lancement du Lean, sans approche systémique.

Mise en place de réunions courtes, sur des bases factuelles, au plus près des flux (1H/semaine).

Création d'une clinique qualité : lieu unique de traitement et de prise de décision.

GESTFORM (Corinne VASSAUX et Nathalie COLEOU) :

(entreprise de dématérialisation, de sous-traitance administrative et d'externalisation de process métiers - entreprise adaptée avec 80 % de ses salariés en situation de handicap)

L'entreprise est certifiée ISO 9901 et 14001, OHSAS 18001, et en démarche 26000.

Constat : 42 % du personnel n'est pas satisfait de la communication.

Dans le cadre de l'amélioration de l'entreprise par les hommes et les idées, mise en place de la démarche Philae (nom donné par les salariés).

Résultats : sentiment d'appartenance par la participation, communication améliorée dans le sens vertical, pilotage au quotidien et réactivité, traitement des problèmes, amélioration de la performance (qualité client perçue), culture du changement.

VIGNERONS DE BUZET (Pierre PHILIPPE) :

(coopérative viti-vinicole qui représente 95 % de l'AOP)

Organisation affaiblie, panne de stratégie, difficultés commerciales. Mise en œuvre de référentiels : ISO 9001, Agriconfiance, ISO 14001, 1^{ère} étape : mise en conformité du site ICPE.

Dés 2008, démarche DD-RSE avec un engagement fort de la Direction qui est « convaincue, croyante et pratiquante de la Qualité », participation au collectif 3D. 1^{ère} entreprise dans le département à être AFAQ 26000, aujourd'hui niveau exemplaire.

Prix EFQM : le but est de coordonner et boucler les projets d'entreprise. L'EFQM est aussi « DD ».

Sans ces démarches, la direction est consciente qu'on ne parlerait peut-être plus des Vignerons de Buzet.

VALOREM (Pierre GIRARD) :

(production d'électricité à partir de renouvelable depuis 22 ans, propriétaire de 150 Mwatts).

Mise en place de parcours d'intégration pour les nouveaux arrivants, explication de chaque service à chaque nouveau salarié.

Financements participatifs (valorisons ensemble les ressources de vos territoires) avec des retombées locales.

Mais les procédures administratives sont très longues, et l'entreprise se heurte à des lobbies opposant très puissants, engageant des recours systématiques; l'administratif alourdit et ralentit. VALOREM a gagné tous ses procès grâce à des dossiers bien montés dès le départ.

KNAUF INSULATION (Valérie MARTINENT et Benoît DHELFT) :

(fabrication de laine de verre)

Entreprise multi-certifiée : ISO 9001, 14001, 50000, OHSAS 18001.

Philosophie : « Pensons Lean pour construire ensemble ».

L'entreprise veut montrer l'engagement de la direction, donner un langage commun à l'ensemble de l'entreprise et avoir un socle de connaissances en Lean 6 sigma.

Cela implique la création de plusieurs modules de formation (introduction à l'amélioration continue, organisation des postes de travail, mesures et résolution de problèmes, être efficace, management de projet).

A l'issue des 5 modules, les volontaires peuvent se lancer dans un projet. Sur 76 personnes, 25 se sont lancées dans un projet. Reconnaissance importante des opérateurs formés avec la vision d'obtention de ceinture de Judo.

6 - Remise des Prix des Bonnes Pratiques



Bonnes Pratiques	Prix remis par	A l'entreprise
Personnel / TPE	Sylvette DACHE <i>Vice-présidente AFQP Limousin</i>	AS INDUSTRIES
Processus, produits et services	Estelle COMPIEGNE <i>Co-présidente AFQP Aquitaine</i>	LECTRA
Personnel / entreprise adaptée	Betty OURRY <i>Fondatrice de Rubin Qualiveille</i>	GESFORM
Stratégie	Stéphane MATHIEU <i>Déléguée Régional AFNOR N. Aquitaine</i>	LES VIGNERONS DE BUZET
Partenariat et Ressources	Marielle ROUX <i>Co-secrétaire Générale AFQP</i>	VALOREM
Leadership	Pierre NEGRE <i>Evaluateur EFQM AFQP Midi-Pyrénées</i>	KNAUF INSULATION

Ma thèse en 3 minutes : Anne DAUVERGNE (promotion 40) : sous forme d'un film « Café qualité : les 5S »

7 - Transformation de la fonction qualité

Anne Laure MAUDUIT, responsable développement innovation et prospective, AFNOR :

Les enjeux contemporains de la performance :

- enjeux économiques (la qualité, qualité par le prix, durer, certification),
- accélération et complexité (tout va très vite, revendication de transparence du client, obsolescence des systèmes planifiés),
- économie (le client : de la satisfaction à la confiance du client, attentes sociétales, qualité centrée sur la compétence).

La qualité du produit comprend la qualité environnementale (y compris la qualité environnementale des processus de maintenance.), de service, la qualité sociale (raréfaction des ressources, avantage concurrentiel...).

La qualité est à vivre comme construction sociale.

Face à ces enjeux, quel devenir de la fonction Qualité (perte graduelle d'influence) ?

Trois possibilités :

- disparition (réduite au périmètre de la qualité produit),
- survie,
- accroissement (redimensionnée à un enjeu stratégique).

> Evolution de la fonction par rapport à la digitalisation de l'entreprise, les Directeurs Qualité deviendront des Directeurs de la Performance.

Voir une publication sur le site de l'AFNOR : Capital confiance et performance durable



Ma thèse en 3 minutes : Mickaël CHALEUIL (promotion 32) : La gestion des risques dans la prise en charge du patient en télé-médecine

8 - Quels outils et méthodes innovants pour accompagner les nouvelles versions des normes ISO ?

Jean Luc THUILLIER et Nathalie BLAIS (AFQP Aquitaine) :

Différents types d'outils sont évoqués : BSC, SWOT, tableau des parties intéressées, graphes, cartographies, cartes heuristiques, sphères d'activités, AMDEC, pris en compte de schémas d'analyse des risques avec séparation menaces et opportunités ...

Ma thèse en 3 minutes : Betty OURRY (promotion 33) : Au-delà du simple affichage du label ISO 9001, comment transformer la démarche qualité en avantage durable pour une organisation ?

9 - Evolution des pratiques d'audit et évaluation orientée par les buts - Table ronde

Vanessa MARCET (Savencia Ressources Laitières), Jean-Luc THUILLIER (AFQP Aquitaine), Stéphane CAUHAPE (GIE L'OMBRIERE), Laurent SAMSON (expert en conduite du changement); animation Jérémy OMNES (AFQP Aquitaine).



Débat ouvert sur les évolutions des pratiques de l'audit interne, du besoin des clients et de la multiplication des référentiels, l'arrivée depuis peu des « audits non prévus » qui seraient des inspections et pas des audits au sens qualité, de la compétence des auditeurs, audits tournés vers l'efficacité et non plus que la conformité...

Distinction entre les quatre approches d'évaluations utiles possibles : le diagnostic, l'inspection, l'expertise et l'audit avec pour rappel que les auditeurs ne doivent pas imposer de pratiques.

Ma thèse en 3 minutes : Cathy GOSSELIN (promotion 37) : En quoi la responsabilité sociétale et l'Excellence managériale peuvent-elles contribuer au bien-être au travail ? (vidéo)

10 - Clôture du Forum

Marielle ROUX (Co-secrétaire Générale AFQP), Estelle COMPIEGNE et Vanessa MARCET (Co-présidentes AFQP Aquitaine) :

Remerciements aux participants et entreprises sponsors, mais aussi aux intervenants, aux candidats et aux évaluateurs des prix, qui ont permis la réalisation de ce premier Forum Qualité et Performance.

Annonce des prochains rendez-vous et clubs qualité.

Annonce et prise de rendez-vous pour la prochaine édition du Forum, à Toulouse en 2017.