



## Gestform (Gironde) remporte le Prix des Bonnes Pratiques dans la catégorie ETI, lors de la 24<sup>ème</sup> Cérémonie des Prix Nationaux de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle



*Gestform recrée du lien et accompagne la montée en compétence de ses salariés en situation de handicap grâce au « management visuel », pour évoluer vers la sous-traitance de process administratif et le Back Office, et maintenir ainsi sa compétitivité*

Paris, le 31 janvier 2017 – Organisée par France Qualité (AFQP), la Direction générale des entreprises (DGE) sous le haut patronage du Ministère de l'Economie et des Finances et le MEDEF, la 24<sup>ème</sup> Cérémonie de remise des Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle (ex-PFQP) s'est tenue hier soir à Paris. Elle a récompensé 10 entreprises, institutions, étudiants et auteur d'ouvrage pour leurs démarches/analyse de management par la qualité et d'excellence opérationnelle au service de la performance.

Parmi ces 10 lauréats nationaux, l'entreprise girondine Gestform remporte le Prix des Bonnes Pratiques dans la catégorie ETI. Créé en 2012, ce prix récompense une entreprise ayant mis en place une bonne pratique dans l'un des cinq « facteurs » du modèle EFQM®.



### La problématique

Créée en 1986 sous l'égide d'une association pour donner du travail aux personnes en situation de handicap, la girondine Gestform a plus que doublé son effectif en une quinzaine d'année (de 120 à 375 salariés), générant peu à peu **une communication moins fluide au sein de l'entreprise et rendant plus compliqué l'objectif social de l'association.**

Dans le même temps, **ses métiers de base ont beaucoup évolué** (reprographie, numérisation). Si Gestform a su s'adapter (50% de son activité provient désormais de nouveaux métiers, et notamment

la sous-traitance de process administratifs, du type cartes famille nombreuses de la SNCF), ces nouveaux métiers nécessitent des compétences plus complexes et des contacts accrus avec la clientèle. Pour garder une indépendance maximale vis-à-vis des aides de l'état (15 à 17% de son produit) et rester compétitive, **Gestform a dû gérer cette montée en compétence tout en tenant compte des difficultés inhérentes à sa qualité d'entreprise adaptée.**

Enfin, **l'entreprise doit encore faire face à de nombreux préjugés liés au handicap, et prouver, plus que ses concurrentes, sa compétence.**

### La démarche

En 2013, une salariée découvre le lean management en milieu adapté et partage sa découverte avec son dirigeant. Séduits par l'approche de l'Ecole POP, une entreprise nantaise qui promeut un lean durable basé sur le « management visuel » (les rituels), ils développent la démarche Philae à partir d'avril 2015. **Les rituels (réunions) portent un nom composé du « g » de « Gestform » et du nombre de minutes de la réunion (g5, g20, g30, g90), et dans chaque service est créé un endroit où le personnel se rencontre autour d'un tableau d'animation.** Chaque journée commence ainsi debout, par un g5, où l'on expose les difficultés de la veille et où l'on dénoue les problèmes naissants. Les différents encadrants se retrouvent ensuite en g15 pour partager et traiter les infos du g5 (activité, qualité, sécurité, environnement, idées, informations, décisions), etc.

### Le résultat

Grâce à l'escalade des différents g, **le nombre de mails a été divisé par 10, (supprimant ainsi bon nombre de malentendus) et la « copie au chef » a quasiment disparu, les problèmes étant gérés dès la racine, avec beaucoup plus de réactivité.**

Après une phase d'étonnement « on a déjà trop de réunions », l'ensemble des collaborateurs de Gestform a pleinement adopté cette nouvelle méthode de management qui **simplifie les relations et favorise la transparence** : Les décisions étant prises ensemble, l'appropriation par les équipes est forte. La parole des collaborateurs est libérée, ils ont gagné en autonomie et sont responsabilisés. La fonction support a également plus de lien avec la production. Grâce à cette meilleure communication, Gestform a gagné en réactivité et en productivité. Olivier Théron, directeur général de Gestform résume ainsi la démarche : « *on résout les problèmes au quotidien plutôt que d'attendre que ceux-ci se complexifient et aboutissent à des situations difficiles. A travers cette démarche, GESTFORM tend vers l'entreprise agile* ». Pour pousser la transparence jusqu'au bout, Gestform a déjà convié quelques clients (Orange, Airbus) à un g30, pour montrer comment les dossiers étaient gérés, les difficultés ressenties et traitées. Ses bons résultats ont permis à Gestform de verser l'équivalent d'un 13ème mois sous forme d'intéressement à ses collaborateurs en 2015.

### Citations

**Le Jury du Prix Qualité Excellence Opérationnelle** : « *Face à une concurrence qui se renforce sur un marché moins porteur, avec de nouveaux matériaux, produits et concepts, PVE a compris le besoin de réorganiser sa veille sur les marchés. Nous avons été séduits par sa capacité à mettre en place, à son rythme, des démarches dignes des plus grands groupes. Son exemple montre à quel point le référentiel EFQM peut être utile pour guider une PME vers la performance* ».

**Olivier Théron, directeur général de Gestform** : « *J'adresse un grand merci au titre de toutes les équipes de GESTFORM car nous avons débuté notre démarche Management Visuel de la Performance il y a à peine deux ans et nous obtenons déjà de magnifiques résultats. J'ai la chance d'animer une entreprise qui grandit en restant agile. Cette qualité garantit la pérennité de nos emplois et c'est bien là mon plus fort engagement. La bonne pratique pour laquelle le PQEO nous avez choisis est représentative de 30 ans d'évolution de notre Entreprise Adaptée. Notre performance économique est un moyen d'atteindre notre ambition profonde : le développement du capital humain.* »

**Activité** : Entreprise adaptée, prestataire de services en numérisation de hauts volumes, GED, Back Office, éditique et reprographie

**Localisation** : MERIGNAC, Gironde (Sites à Bordeaux, Paris et Toulouse)

**Action** : Management participatif et visuel - Lean durable

**Effectif** : 375 collaborateurs

**Total des Produits** : 14 millions € (2015)

**Cliquez sur ces liens :**

- [Dossier de presse pour davantage d'informations concernant les Prix et les autres lauréats](#)
- [Visuels HD des lauréats et de la cérémonie \(ajoutés au fur et à mesure\)](#)

**Contact presse PFQP :**

Nouvelles Graines

Clémence Rebours

06 60 57 76 43

[c.rebours@nouvelles-graines.com](mailto:c.rebours@nouvelles-graines.com)

**A propos des Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle** – Créés en 1992 sous le nom « Prix Qualité Performance », les « Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle » - renommés ainsi en 2017 - sont organisés par l'Association France Qualité Performance (AFQP, dite France Qualité), la Direction Générale des Entreprises (DGE), sous le haut patronage du Ministère de l'Economie et des Finances et - depuis 2017 - le MEDEF, ils récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour leurs démarches/analyse de management par la qualité et d'excellence opérationnelle au service de la performance. [www.qualiteperformance.org/prix-qualite/prix-france-qualite-performance/qu-est-ce-que-le-pfqp](http://www.qualiteperformance.org/prix-qualite/prix-france-qualite-performance/qu-est-ce-que-le-pfqp)

**A propos de France Qualité** - L'Association France Qualité Performance (AFQP), dite France Qualité, rassemble 1 500 acteurs, publics et privés, présents dans l'ensemble des régions du pays. Petites et moyennes entreprises, grands groupes, administrations, collectivités, mais aussi enseignants, experts, étudiants... tous les adhérents de l'association contribuent au déploiement, au développement de la Qualité - s'entendant comme le tronc commun des différentes démarches de progrès et de gestion des risques. [www.qualiteperformance.org](http://www.qualiteperformance.org)

**A propos de la DGE** - Sous l'autorité du Ministre de l'Economie et des Finances, la DGE élabore et met en œuvre les politiques publiques relatives à l'industrie, à l'économie numérique, au tourisme, au commerce, à l'artisanat et aux services. Ses 1 300 agents sont mobilisés aux niveaux national et régional à travers les DI(R)ECCTE [directions (régionales) des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi], pour favoriser la création, le développement, l'innovation et la compétitivité des entreprises de toutes tailles, en France et à l'international. La DGE entretient des relations étroites avec les entreprises elles-mêmes et leurs représentants : organisations et fédérations professionnelles, chambres consulaires, réseaux d'accompagnement, etc. [www.entreprises.gouv.fr](http://www.entreprises.gouv.fr)

**A propos du MEDEF** - Le MEDEF, premier réseau d'entrepreneurs de France, défend et fait valoir les intérêts des entreprises auprès de l'ensemble des décideurs et promeut l'esprit d'entreprendre et de conquête dans un monde en transformation. Le Medef dialogue avec l'ensemble des acteurs de la société civile et met au cœur de son action la création d'emplois et la croissance de l'économie. [www.medef.com](http://www.medef.com)