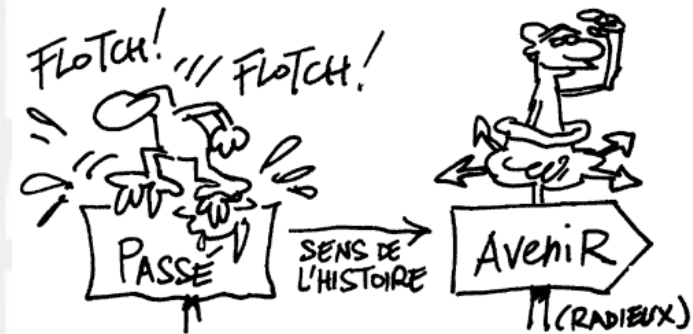


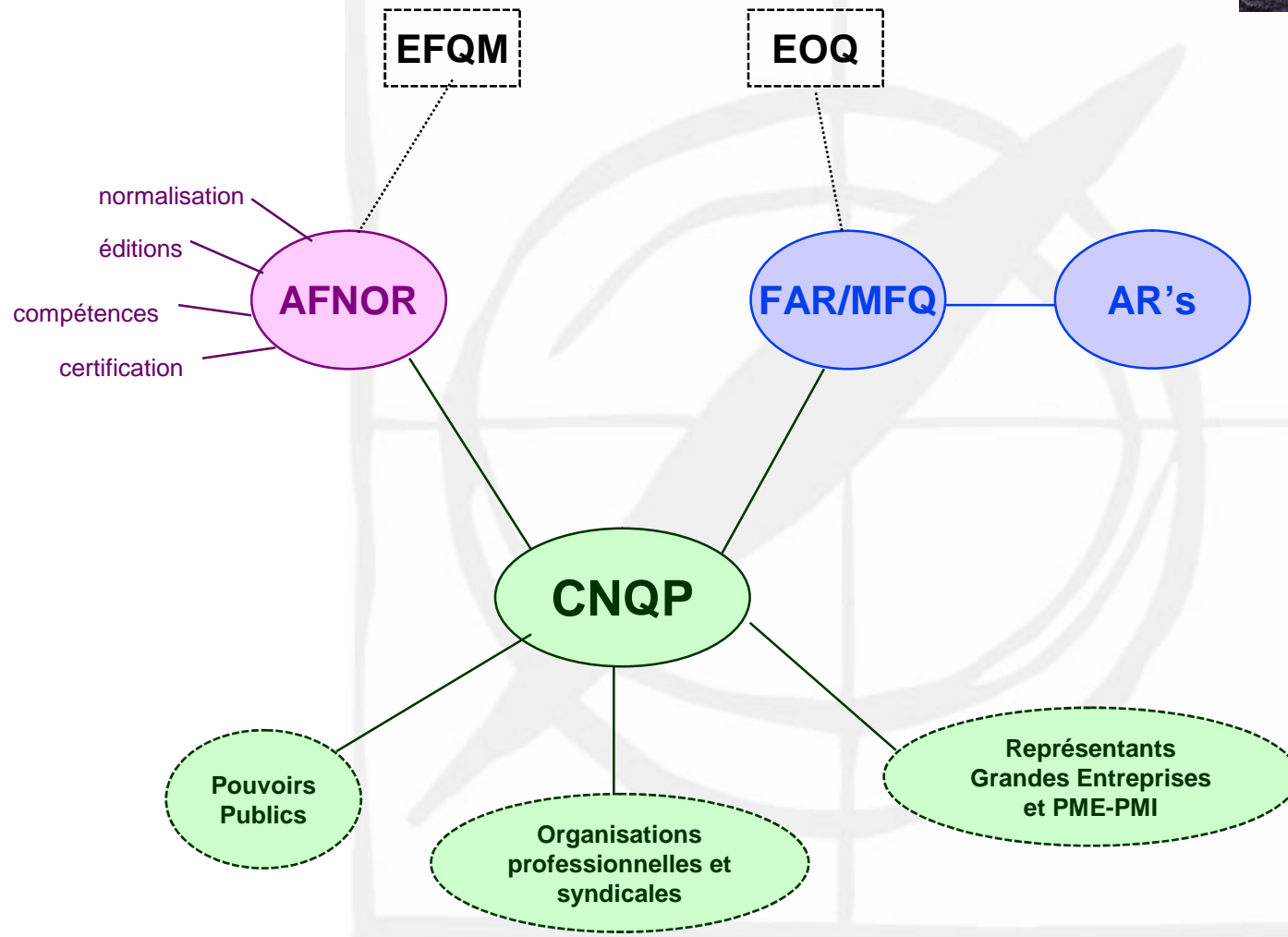
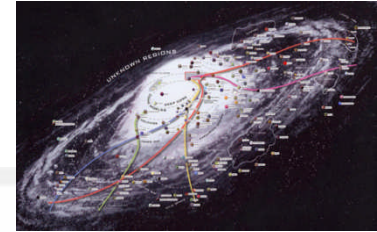
MFQ Ile-de-France

Acteurs de la Qualité Avenir Qualité France

Version 1



Cartographie partielle



FAR/MFQ = Fédération des Associations Régionales de marque MFQ

I La FAR/MFQ se veut être un organisme de coordination et d'animation. Ses principaux objectifs sont :

- ✗ Coordonner les actions régionales d'envergure nationale et mettre en œuvre les projets communs tels que, par exemple : le Prix Français de la Qualité
- ✗ Optimiser l'efficacité de ses membres au service des entreprises, en les aidant au mieux dans la réalisation de leurs objectifs
- ✗ Représenter la Qualité France auprès des organismes nationaux et internationaux dont, au niveau européen, l'E.F.Q.M . et l'E.O.Q .
- ✗ Piloter, au niveau national, le Comité Stratégique sur la Qualité, en concertation avec les Pouvoirs Publics et notamment le Ministère chargé de l'Industrie

I L'actualité

- ✗ La FAR était présente au dernier congrès de l'EOQ à Vienne les 4-5-6 juin 2008 : 550 participants, 34 nations
- ✗ Prochaine cérémonie de remise du PFQP le 3 décembre en présence de Luc Chatel
- ✗ Site : www.mfq.asso.fr

CNQP = Comité National Qualité Performance

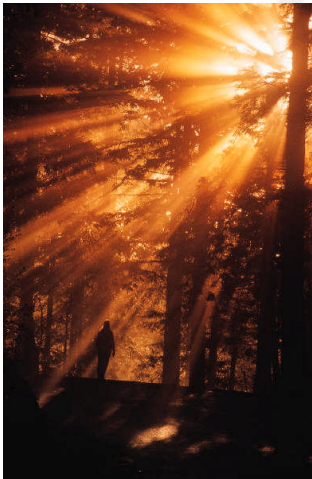
- | **Nourrir un dialogue et des échanges** entre ses différents membres, autour de la qualité et de la performance. Le CNQP est libre de tout enjeu, pouvoir ou influence
- | **Etablir des positions communes** sur la qualité et la performance en France, et **diffuser des recommandations crédibles et faisables**
- | **Assurer un rôle de veille, d'interpellation et d'alerte** selon l'actualité
- | **Faire part de son opinion** lorsqu'il est saisi par une instance indépendante, l'un de ses membres ou les Pouvoirs Publics
- | **Déployer une communication** et une diffusion régulière sur les thèmes qualité et performance

CNQP

Mémemorandum

à l'intention des décideurs privés et publics

La Qualité : recommandations pour un
nouvel élan



'Ce n'est pas parce que les choses sont difficiles que nous n'osons pas, c'est parce que nous n'osons pas qu'elles sont difficiles'
Sénèque



Les Carrefours
de la **performance** 2007

<http://www.carrefours-performance.org/>

EFQM = European Foundation for Quality Management

<http://www.efqm.org/>



L'actualité : Forum EFQM à Paris les 27-28-29 octobre à Paris

<http://www.afnor.org/efqm/actualites/pdf/2008-forumEFQM-leafletFR.pdf>

EOQ = European Organization for Quality



| **EOQ MISSION**

- ✘ Improve the European competitiveness through the promotion of European Quality Policy.
- ✘ Support members in the promotion and deployment of quality management.
- ✘ Facilitate the development and exchange of information, knowledge and experience in quality theories and techniques.

| **To achieve its missions, the EOQ**

- ✘ develops and supports new ideas and tools to continually improve management quality through a quality management pattern of thought.
- ✘ furthers and harmonizes activities of its FMOs and working units
- ✘ organizes annual congresses, seminars and forum, covering new ideas, skills and tools
- ✘ supports *European Quality- the leading quality management journal* in Europe
- ✘ participates in and contributes to projects at the European level
- ✘ maintains and cultivates contacts with the EC and EFQM and performs activities in co-operation with these organizations
- ✘ maintains contacts with other international organizations (American Society for Quality Control, ASQ, Japanese Union of Scientist and Engineers, JUSE etc.)

www.eoq.org

Associations Régionales

- | Une association par région selon l'initiative locale
- | Autonomie de la région pour ses actions
- | Certaines régions n'ont pas de MFQ (exemple la Picardie)
- | Activités des régions donc très variables



- | **Nouvel élan du MFQ Ile-de-France**

MFQ Ile-de-France



www.mfq-iledefrance.org

Notre mission

Agir durablement pour contribuer à l'amélioration de la performance et de la compétitivité des organisations, par la promotion de démarches de progrès.

Cette mission s'adresse à tout type d'organisation en Ile-de-France, quelle que soit sa taille, son marché et son secteur d'activité.



MFQ Ile-de-France : les thématiques

| **Matinée « Bonnes pratiques »**

- ✕ Intelligence économique : 16/09/08
- ✕ Balanced Scorecard : 24/10/08
- ✕ Politique et objectifs qualité : 18/11/08

| **Rencontre « autour d'un livre et d'un auteur**

- ✕ L'audit croisé d'Yvon Mouglin 17/10/08

| **Audits croisés**

| **Excellence opérationnelle (en cours de définition)**

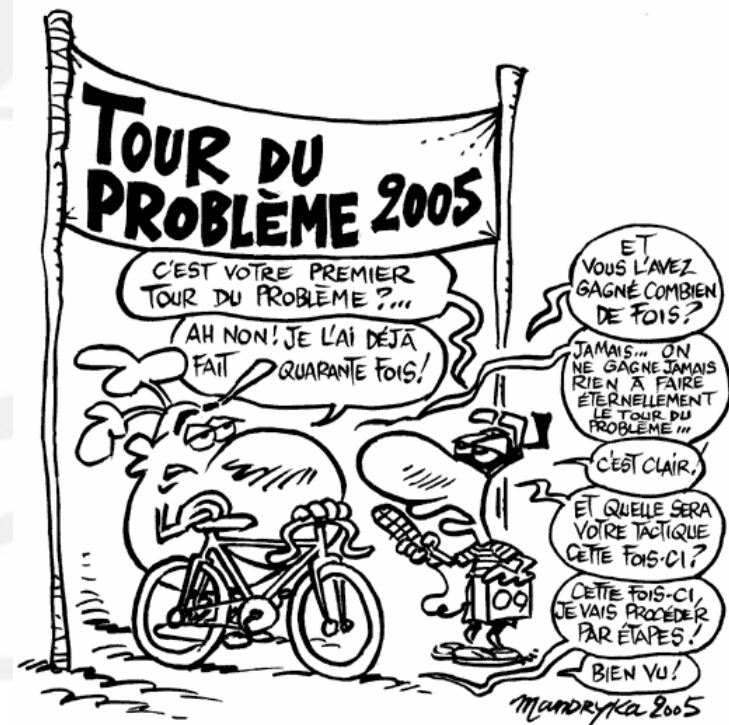
| **EFQM Innovation (en gestation)**

| **Groupe « Web et Communication »**

| **Prix Régional Qualité et Performance**

Avenir Qualité France

- | **On s'est arrêté à l'ISO**
- | **La qualité est abordée sous contrainte, d'une manière défensive et cosmétique**
- | **La qualité c'est tout sauf**
 - ✗ La qualité des produits et services
 - ✗ Du management et de la performance
 - ✗ Une approche intégrée et cohérente
- | **Le message qualité est désuet**
- | **Personne ne bouge**



Avenir Qualité France

| Les certifications ISO 9001 sont en baisse depuis 2 ans en France :

- ✖ 2004 : 21.769 certificats
- ✖ 2005 : 21.700 certificats
- ✖ 2006 : 21.349 certificats

alors qu'elles augmentent dans de nombreux pays européens

| En Europe

- ✖ L'Italie a 5 fois plus de certificats que la France (2006 : 105.799)
- ✖ L'Espagne en compte 57.552 en 2006 (2.7 fois plus)
- ✖ Nous sommes talonnés par les Pays Bas et la Roumanie
- ✖ Le Japon a obtenu en un an autant de certificats que la France en 20 ans (26.747 certificats obtenus en 2006)
- ✖ Aujourd'hui 9^{ème} mondial en nombre de certificats, nous risquons de ne plus être dans le Top 10 l'année prochaine

| Le constat au niveau des reconnaissances européennes (award EFQM) n'est pas plus glorieux. Depuis la création de l'EFQM en 1992, le Royaume Uni a obtenu 31 Awards, l'Espagne 16, l'Allemagne 15, la Turquie 14. La France a obtenu 5 Awards en tout, le dernier datant de 2002 (Dexia Sofaxis).



Avenir Qualité France

| **Nouvel élan de certaines grandes entreprises**

| **Quelques idées (groupe de travail FAR)**

- ✗ Qualité de service
- ✗ Promouvoir la fierté des entreprises
- ✗ Passer d'une logique de conformité à celle de la performance
- ✗ Définir ce qu'est la performance (IPB-Indice Performance Boursier, CA, bénéfice, Taux satisfaction personnel, effectif et masse salariale, etc.)
- ✗ Valoriser les champions cachés de la performance (PME-PMI)
- ✗ Prix PFQP : remis à l'Élysée par le Président de la République
- ✗ Montrer notre position à l'Europe et ne pas se laisser dépasser par les pays de l'est
- ✗ La certification est nécessaire (= la fondation) mais pas suffisante
- ✗ Développer les capacités des managers et élever le niveau entrepreneurial des patrons ; animer des équipes et inspirer une vision – car le monde est incertain

| **Prise de conscience des Pouvoirs Publics**

- ✗ Préparation d'un « Plan Qualité » pour la fin de l'année
- ✗ Des propositions en cours d'élaboration pour définir une politique qualité France
- ✗ Un message adressé par Luc Chatel probablement avant la fin de l'année