

Atelier 3 Les enjeux de l'Excellence en 2008

EFQM – Hervé LEGENVRE <http://www.efqm.org>

Cet atelier mettra en perspective les évolutions récentes du monde des entreprises et explorera comment les démarches d'excellence peuvent contribuer à répondre aux attentes des dirigeants. Les participants seront invités à explorer des problématiques et à proposer des solutions innovantes à ces challenges.

Modérateur : Thierry Kieffer Sr. Director Quality & Excellence, ST-NXP Wireless

L'atelier EFQM animé par monsieur Hervé Legenvre, responsable des grands comptes à l'EFQM, s'est déroulé sous une forme interactive permettant d'apporter aux participants des éléments de réponses à leurs interrogations synthétisées par les 10 questions suivantes:

1. Qu'elle est la valeur ajoutée du modèle EFQM par rapport aux différentes normes ISO ?

Une norme ISO est un standard qui liste un nombre de points à satisfaire. Le modèle EFQM, n'oblige à aucune conformité mais au travers de sa structure, stimule la performance dans toutes les disciplines qui font qu'une entreprise est reconnue comme excellente sur le long terme. (Satisfaction client, Satisfaction du personnel, Reconnaissance comme entreprise citoyenne, Performance financière et non –financière)

2. Qu'est ce qu'une démarche d'excellence, basée sur le modèle EFQM, va apporter de plus à mon entreprise ?

En plus de la conformité aux standards Qualité le modèle EFQM va stimuler le besoin de l'entreprise d'atteindre la performance, et la reconnaissance pour sa démarche de progrès par le développement d'idées et d'innovations.

3. Le modèle peut-il aussi s'appliquer à une très petite entreprise ?

Certainement. Le modèle peut s'appliquer à de très petites entreprises. Il permettra de stimuler innovation et créativité dans la mise en place des mécanismes de management.

4. Comment démarrer une démarche d'excellence dans mon entreprise ?

Le mieux est de commencer par un assessment simple sous forme d'un questionnaire (disponible à la SAQ). A partir de ce questionnaire il sera facile d'identifier quelques projets d'amélioration pour amorcer la démarche. Au bout de 12 à 18 mois un autre assessment mettra au jour le progrès réaliser et permettra d'engager de nouveaux projets.

5. Qu'est ce qu'un engagement vers l'excellence ?

Il s'agit d'une reconnaissance pour l'entreprise qui valide les résultats et le succès des premiers projets d'amélioration. Cette reconnaissance est attribuée par un validateur qui vient confirmer que l'entreprise développe une bonne démarche d'amélioration permanente. Cette validation externe dure 1 journée.

6. Qu'est ce qu'une reconnaissance pour l'excellence ?

Il s'agit d'une reconnaissance supérieure à l'engagement, lorsque l'entreprise est déjà bien impliquée dans sa démarche d'amélioration. La reconnaissance fait l'objet d'un assessment d'une durée de 1 à 5 jours selon la taille de l'entreprise. L'entreprise ayant atteint un score de 300/1000 au moins se verra remettre un certificat de « Reconnaissance pour l'Excellence ».

L'intérêt d'un assessment est de recevoir un rapport complet identifiant les points forts et les opportunités d'améliorations

7. Combien coûte une validation / un assessment ?

Les tarifs sont fixés par L'EFQM et varient selon la taille de l'entreprise, le nombre d'assesseurs et la durée de l'assessment. A titre indicatif, il faut compter environ 2000CHF / assesseur / jour.

8. A qui s'adresser pour obtenir une validation / un assessment ?

SAQ ou l'ARIAQ ou ForumQM ou SwissBEx ou votre comité d'organisation de la JRSM.

9. Comment devient-on assesseur ?

Une formation de 3 jours avec une préparation personnelle est nécessaire. Puis de la pratique au sein d'équipes d'assesseurs expérimentés dans le cadre d'assessments tels que le prix ESPRIX, ou autre assessments de « reconnaissance pour l'excellence »

10. Qu'est ce que le RADAR ?

C'est d'abord un état d'esprit et un mécanisme de pensée qui guide la démarche d'excellence. Résultats / Approche / Déploiement / Assessment et Revue. C'est aussi le système de quantification et de notation dans le cadre d'un assessment.

Il est ressorti de cette discussion, le besoin de créer un dossier d'information répondant clairement à ces 10 questions afin de démystifier le modèle EFQM et son application pratique dans les entreprises souhaitant développer une démarche d'excellence. Un tel dossier va être développé et mis en ligne.

Pour toute demande d'information n'hésiter pas à vous adresser à l'un des membres du comité d'organisation de la JRSM.

<http://www.jrsm.ch>