



19^{ème} Edition



Cérémonie du jeudi 7 février 2019 – CCI Nord-Isère





Le Prix Qualité Performance Rhône-Alpes 19^{ème} édition

SOMMAIRE

L'édito du Président	page 4
Présentation du Prix Qualité Performance Rhône-Alpes	page 5
Les nominés et les lauréats	page 7
Le palmarès des éditions précédentes	page 10
Le MFQ Rhône-Alpes	page 12

CONTACT

Audrey CHAVAS – Déléguée régionale
06.58.63.75.24
a.chavas.mfgra@nord-isere.cci.fr



Le Prix Qualité Performance Rhône-Alpes 19^{ème} édition

CÉRÉMONIE DE REMISE DES PRIX

Jeudi 7 février 2019 à 18h00
à la Chambre de Commerce et d'Industrie Nord-Isère, Villefontaine

18h Début de la Cérémonie

Ouverture de la cérémonie par Daniel Paraire, Président de la CCI Nord-Isère

Intervenants :

Audrey Chavas, Déléguée régionale, MFQ Rhône-Alpes

Anne-Marie Cléménçon, Consultante Qualité de Vie au travail, Movae

Olivier Constant, Délégué régional Auvergne Rhône-Alpes, Chargé de mission Achats Responsables, Groupe Afnor

Foucauld de Lauzon, Délégué général EFQM® France, Groupe Afnor

Jean-Claude Métrailler, Chef de projet Prix Qualité Performance Rhône-Alpes

Henri Nigay, Président du MFQ Rhône-Alpes et Président et Directeur technique de la société Nigay

Erick Perruche, Conseiller du Commerce extérieur pour la France, ex Directeur qualité et business excellence des Aéroports de Lyon

Remise des Prix aux Lauréats

- Monsieur Henri NIGAY, Président du MFQ Rhône-Alpes, remet :

Dans la **Catégorie Entreprises industrielles**

un Trophée à la société **REXOR** (38)

Représentée par Madame Valérie ROBIN, Directeur Général

- Monsieur Pierre GIRAULT, Président de France Qualité, remet :

Dans la **Catégorie Entreprises de Services**

un Trophée à la société **GROUPE ACPPA** (69)

Représentée par Madame Laurentia PALAZZO, Directrice Qualité et Communication et

Monsieur Pierre-Yves GUIAVARCH, Directeur Général

19h Clôture de la cérémonie par Pierre GIRAULT, Président de France Qualité



Edito d'Henri Nigay, Président du MFQ Rhône-Alpes **« Progressez et innovez en partageant vos expériences »**

Dans un environnement de plus en plus difficile, du fait de la mondialisation et de l'élargissement de la concurrence, de l'évolution rapide des règles ou de la dérégulation, les acteurs économiques doivent prendre en compte une complexité croissante des données du marché.

Comprendre pour anticiper, innover pour réduire les coûts, produire au plus juste et au plus près de la perfection supposent un système de management et une organisation de plus en plus performants et pertinents.

Pour mesurer cette performance, les entreprises et les organismes disposent d'outils d'autoévaluation et de benchmarking comme les référentiels des prix qualité, souvent appelés "Référentiels de l'Excellence".

Ainsi le référentiel EFQM® sur lequel s'appuient le "Prix Français Qualité Performance" et le "Prix Qualité Performance Rhône-Alpes" intègre les concepts de Performance, de management Qualité Sécurité Environnement et Développement Durable qui s'imposent aux entreprises.

Le Prix Qualité Performance Rhône-Alpes, lancé en 1992 par le Mouvement Français pour la Qualité et le Ministère de l'Industrie, puis repris par le MFQ Rhône-Alpes, a récompensé près de 100 entreprises et organismes par des trophées et des mentions dans les catégories PME PMI, grandes entreprises, Services et Industrie, organismes privés et publics.

Et certaines de ces entreprises se sont vus distinguées par le Prix Français.

Le Prix Qualité Performance Rhône-Alpes est une compétition de référence et une reconnaissance pour les entreprises ayant engagé une démarche qualité basée sur l'amélioration continue et le progrès permanent.

Il récompense d'abord une dynamique et des pratiques de management, plutôt que la mise en œuvre de moyens.

C'est une opportunité unique pour se comparer à ses concurrents et mieux encore aux lauréats du prix.

C'est aussi utiliser un outil performant d'autoévaluation continue qui permet d'identifier avec précision ses points forts et ses points faibles et de mener les actions de progrès nécessaires à court, moyen et long terme.

Ce concours, ouvert à tous ne réclame ni conditions particulières, ni aptitudes préalables.

Chaque candidat bénéficie, à cette occasion, d'une évaluation personnalisée sur dossier et sur site, ainsi que d'une restitution argumentée par une équipe d'experts formés au référentiel et aux techniques d'évaluation.

J'encourage vivement, dirigeants et managers, à utiliser ce référentiel et pour celles et ceux qui en éprouvent l'intérêt à se présenter au Prix Rhône-Alpes et ensuite au Prix Français.

Participer au "Prix Qualité Performance Rhône-Alpes" c'est viser l'Excellence et promouvoir son entreprise et son personnel auprès de ses clients et de ses partenaires.

Henri NIGAY, Président
du MFQ Rhône-Alpes



« Bénéficiez d'un benchmark agile et mobilisez vos équipes autour d'un projet fédérateur »

Le Prix Qualité Performance Rhône-Alpes met en valeur les organisations (entreprises, administrations, services, associations, ...) qui ont choisi de mettre en œuvre une démarche de Performance Qualité et visent l'Excellence. Ce Prix est le premier étage de la fusée pointée vers le Prix Français et ensuite le Prix Européen.

Pourquoi candidater ?

Le Prix Qualité Performance Rhône-Alpes s'adresse à tous les dirigeants qui ont pour objectif de faire de la qualité un projet d'équipe et qui veulent communiquer sur leurs engagements.

Il existe de nombreuses récompenses qualité mais le Prix Qualité Performance Rhône-Alpes va au-delà : il offre aux candidats l'occasion de s'engager dans une évaluation de leur performance pour évoluer, en s'appuyant sur le modèle de l'European Foundation for Quality Management (l'EFQM®), fondé et reconnu dans le monde entier pour son travail auprès des organisations en faveur de l'amélioration de la qualité. Cette démarche est compatible avec d'autres approches (ISO, RSE ...).

Le candidat bénéficie dans le cadre de son évaluation d'un éclairage sur ses points forts et ses axes de progrès. Il dispose ainsi d'un plan d'engagement vers la performance, adapté à la taille de son organisation et à son activité. Ce plan d'engagement fournit aux dirigeants un système de pilotage efficace.

Le chemin ainsi parcouru pendant la phase d'évaluation permet à chaque organisation, quelle que soit sa problématique de départ, de viser la performance dans sa vie quotidienne et de concourir parmi les meilleurs au niveau national.

Quels bénéfices pour votre organisation ?

De l'autoévaluation qu'entraîne le choix de concourir, à l'implication des équipes, en passant par la mise en évidence des plans de progrès nécessaires pour l'organisation, le chemin parcouru permet toujours à l'organisation d'en sortir gagnante.

Chaque organisation candidate bénéficie ainsi :

- d'un « benchmark » des pratiques d'autres organisations,
- d'une mise en évidence de ses points forts,
- d'axes d'amélioration de son mode de management pour augmenter la qualité perçue par ses clients et ses partenaires,
- de retombées en termes de communication avec l'ensemble de son écosystème.
-

Le Prix Qualité Performance Rhône-Alpes est ouvert à toutes les organisations publiques et privées situées en Rhône-Alpes. Les organismes concourent en fonction de leur taille et de leur domaine d'activité.

Témoignages anciens lauréats

« 20 ans après une première certification, c'est un bel anniversaire pour remobiliser nos équipes autour du sujet de la Qualité. L'évaluation par l'équipe du MFQRA apporte de surcroît une lecture différente de celle du référentiel ISO 9001, nous permettant de susciter et stimuler notre envie de faire progresser l'entreprise, ses salariés qui la composent et ses performances ».

Henri Brosse,
Directeur Général de Porcher Industries
Lauréat 18^{ème} édition, catégorie Industrie grandes entreprises

« En faisant acte de candidature pour le Prix Qualité, nous avons voulu démontrer qu'une démarche d'Excellence/RSE n'est pas la propriété exclusive des grandes structures comme on peut l'imaginer ».

Christophe Villalonga,
Directeur associé de Qualinove
Mention 18^{ème} édition, catégorie Services PME

« Nous nous sommes engagés dans le Prix Qualité afin de nous challenger sur notre organisation et son système QSE, en ouvrant notre réflexion sur des sujets plus larges que les normes ISO. Nous sommes fiers de représenter la profession de transporteur Routier par notre candidature afin de démontrer notre engagement vers la responsabilité sociétale malgré la mauvaise image dont souffre notre secteur ».

Yvan Pupier,
PDG de Transports Pejy
Mention 18^{ème} édition, catégorie Services PME

« Afin d'aller plus loin dans notre volonté de satisfaire nos parties prenantes, nous avons fait le choix de participer au Prix Qualité. Cette démarche nous a permis de nous autoévaluer, de nous comparer à d'autres entreprises et de nous inspirer de leurs bonnes pratiques dans le but de définir les actions prioritaires pour avancer sur le chemin de l'Excellence ! ».

Philippe Barret,
Directeur Général d'Apicil
Lauréat 18^{ème} édition, catégorie Services Grandes entreprises



LES NOMINES

<p>GROUPE ACPPA</p> <p>Activité : Santé</p> <p>Effectif : 2700 salariés</p> <p>Pierre-Yves GUIAVARCH, Directeur Général Laurentia PALAZZO, Directrice Qualité et Communication l.palazzo@acppa.fr</p> <p>Tél : 04 72 16 30 70</p> <p>69340 FRANCHEVILLE</p>	<p>REXOR</p> <p>Activité : Transformation de films plastiques</p> <p>Effectif : 93 salariés</p> <p>Valérie ROBIN, Directeur Général valerie.robin@rexor.com Alexandra GIRARDET, Responsable HQSE Vincent THIRION, Animateur Sécurité</p> <p>Tél : 04 76 32 61 00</p> <p>38850 PALADRU</p>
<p>SD CONSULTING</p> <p>Activité : Conseil</p> <p>Effectif : 2 salariés</p> <p>Stéphane DURAND, Dirigeant Mickaël BEAUME, Consultant mickael.beaume@sd-consulting.fr</p> <p>Tél : 04 86 15 44 36</p> <p>73240 SAINT GENIX SUR GUIERS</p>	<p>SGAME</p> <p>Activité : Sous-traitance électronique</p> <p>Effectif : 20 salariés</p> <p>Jean-Claude GAS, Président jc.gas@sgame.fr</p> <p>Tél : 04 72 39 94 50</p> <p>69630 CHAPONOST</p>

LES EVALUATEURS

Philippe Barbaza, Sylvain Barbier, Audrey Chavas, Thierry De Wispelaere, Didier Fraineau, Yves Garçon, Catherine Hernandez, Gérard Malanot, Serge Pereira, Robert Sangy, Pascale Vaurs

Lauréat dans la Catégorie ENTREPRISES DE SERVICES



GROUPE ACPPA

www.groupe-acppa.fr

7 chemin du Gareizin

69340 Francheville

Tél : 04 72 16 30 70

Mail : l.palazzo@acppa.fr

Présentation

Le Groupe ACPPA est un organisme privé à but non lucratif, qui réinvestit ses résultats dans ses missions. Acteur engagé dans l'Économie sociale et solidaire depuis sa création en 1983, sa vocation est d'accompagner le grand âge et la perte d'autonomie, dans le respect de ses valeurs humanistes.

Le Groupe développe son activité dans une logique de Parcours de Vie des personnes âgées à domicile et en établissement.

Ses 2700 collaborateurs accompagnent chaque jour près de 6500 personnes âgées.

La formation, l'accompagnement et le bien-être au travail des professionnels sont pour le Groupe un enjeu majeur d'évolution personnelle et de progrès.

Son Projet Associatif « CAP 2021 » traduit la volonté de concilier valeurs, qualité, performance et durabilité autour de 4 ambitions fortes, pour répondre aux attentes de l'ensemble de ses parties prenantes.

Un SMQ évolutif depuis 2000

Précurseur dans le secteur médico-social, et pour donner du sens à sa démarche, le Groupe ACPPA se réinterroge en permanence sur son SMQ. Depuis 2005, il est engagé dans une certification couplée NF services et Iso 9001 pour toutes ses activités et prestations d'hébergement et soins, à domicile et en établissements.

La culture qualité est ancrée dans les pratiques de ses collaborateurs.

Prix Qualité Performance Rhône-Alpes – 07/02/2019

Secteur d'activité : santé

Effectif : 2700 salariés

Dirigeant : Pierre-Yves Guiavarch

Directrice Qualité et Communication : Laurentia Palazzo

Certifications :

ISO 9001 V 2015 V 2017

NF 386 et NF 311 V 2017

Après trois cycles de certification ISO 9001, le Groupe ACPPA a développé un SMI* Qualité/risques, puis s'est intéressé au modèle EFQM® afin de promouvoir l'Excellence dans son fonctionnement, et sa performance.

Le Groupe a ainsi acquis la certitude que l'amélioration de sa performance dépend de sa capacité à aligner sa stratégie avec son système intégré qualité/risques et opportunités.

*Système de Management Intégré

Engagement dans le PQPRA

Le choix de déposer un dossier de candidature au PQPRA a représenté pour le Groupe ACPPA une nouvelle opportunité de s'étalonner, et de mieux identifier ses faiblesses et ses axes de progrès, sur la base du modèle EFQM.

« La Recherche de l'Excellence » est l'une des 4 ambitions de son Projet Associatif « CAP 2021 », avec pour fil rouge la RSO. Pour le Groupe, cela consiste à questionner ses pratiques et à trouver de meilleures façons de faire et d'être, seuls ou en partenariat.

Cet engagement au Prix Qualité et Performance a représenté un challenge et a contribué à la dynamique engagée par le Groupe pour avancer sur la voie de l'Excellence, dans un contexte sensible, pour un secteur qui doit améliorer son image auprès du grand public.

Lauréat dans la Catégorie ENTREPRISES INDUSTRIELLES



INNOVATIVE FUNCTIONS

REXOR

www.rexor.com

172 rue St Michel

38850 Paladru

Tél : 04 76 32 61 00

Mail : valerie.robin@rexor.com

Secteur d'activité : transformation de films plastiques

Effectif : 93 salariés

Dirigeante : Valérie Robin

Responsable HQSE : Alexandra Girardet

Animateur sécurité : Vincent Thirion

Certifications :

ISO 9001

ISO 14001

OHSAS 18001

Présentation

Créée en 1954, la Société REXOR (transformateur de films plastiques), emploie 93 personnes pour développer, fabriquer et commercialiser une large gamme de produits en faisant appel à ses cinq métiers de base que sont la métallisation, la démétallisation, la formulation, l'enduction et la découpe. Le parc industriel est constitué de machines d'enduction, de métallisation, de découpe et de démétallisation ainsi que d'un atelier de fabrication de colles et vernis. La capacité totale de production est de 6 000 tonnes par an. Depuis 2003, REXOR est une filiale du groupe Indien Jindal Poly Films Ltd, fabricant de films polyester et polypropylène, réalisant 500 millions de chiffre d'affaires et coté à la bourse de Bombay. REXOR s'appuie sur la Recherche et le Développement, permettant ainsi d'élargir et explorer les ressources de ses hautes technologies. REXOR s'adresse à 4 grands types de marchés, le Luxe, l'Agroalimentaire, le Bâtiment & Industrie et la Sécurité. REXOR réalise 18 millions d'euros de chiffre d'affaires dont 50 % à l'export dans plus de 30 pays.

Démarche RSE/Qualité

REXOR a obtenu sa 1^{ère} certification ISO902 en 1996. La mise en place d'une démarche HACCP notamment pour les clients de l'agro-alimentaire est effective depuis 2007. La triple certification ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001 est en place depuis 2014 avec un système de management intégré. En 2016, dans le cadre de sa démarche RSE, REXOR a adhéré au Global Compact et, en parallèle, fait évaluer son engagement RSE par ECOVADIS tous les 2 ans. Nous sommes fiers d'avoir obtenu en Juin 2018, la note de 76/100 qui place l'entreprise dans les 1% des meilleures entreprises françaises.

Motivations Prix Qualité Performance Rhône-Alpes

Lors de la présentation du Prix Qualité Performance Rhône-Alpes, nous avons été intéressées par la notion d'échanges de bonnes pratiques, avec l'identification de chaque meilleure entreprise sur un item identifié. Nous avons vu l'opportunité d'échanger avec nos pairs et ainsi envisager de mettre en place des actions dans l'entreprise, que nous n'aurions pas imaginées toutes seules. Ayant aussi un goût certain pour les challenges, nous avons alors profité de l'inscription à ce prix comme un outil pour mobiliser l'ensemble du Management sur un projet commun et fédérateur, car impliquant tous les membres du Management.

Nous souhaitons que l'ensemble des managers participent à ce travail à la fois de réflexion et de rédaction. Nous avons donc proposé que chacun s'inscrive sur le ou les critères (voire sous critères) pour le(s)quel(s) il avait le plus d'affinités ou de curiosité. L'objectif était de faire des groupes de 2 à 3 personnes. Nous avons misé sur l'intelligence collective en laissant toute liberté à chaque groupe dans sa rédaction (les mots, les formules, les points mis en exergue...). Dans notre management au quotidien, nous nous nourrissons des différences de chacun, car les visions différentes permettent une vision globale beaucoup plus précise, et cet exercice de rédaction a reflété notre mode managérial.

C'est donc un travail participatif qui est récompensé.

LE PALMARES 1992 – 2019

2019	Rexor Groupe ACPPA	Isère Rhône	Lauréat Lauréat
2015	Apicil Porcher Industries Qualinove Transports Péjy	Rhône Isère Rhône Loire	Lauréat Lauréat Mention Mention
2011	STV France CHAPON TP Syndicat des Eaux du Sud Valentinois Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale de la Drôme ARTUB	Drôme Drôme Drôme Drôme Isère	Lauréat Lauréat Lauréat Mention Mention
2009	FORETEC Entreprise 26 Aubert & Duval CPAM Vienne	Haute-Loire Drôme Isère Isère	Lauréat Mention Mention Mention
2008	TNT Express France CROUZET Automatismes Chocolaterie AIGUEBELLE POUYET 3 M Télécom	Rhône Drôme Loire Haute Savoie	Lauréat Lauréat Lauréat Mention
2007	DANFOSS Commercial Compressors DIGITALE de VEOLIA PROPTETE Laboratoire d'Analyses Médicales CHAMARD & FOUGEROUZE MOULIN MARION SOFATH	Ain Rhône Ain Ain Drôme	Lauréat Lauréat Lauréat Mention Mention
2006	HERO France PHILIPS éclairage Groupe COURBIS KUEHNE NAGEL RENAULT Trucks Groupe PRF	Drôme Rhône Drôme Ain Ain Rhône	Lauréat Lauréat Lauréat Lauréat Mention Mention
2005	PETREL & Associés ULIS DUCARME SVD SIMEP ROUSSIN	Rhône Isère Loire Drôme Drôme	Lauréat Lauréat Lauréat Mention Mention
2004	VALRHONA ACIES CHS LE VALMONT CROUZET AUTOMATISMES	Drôme Rhône Drôme Drôme	Lauréat Lauréat Lauréat Mention

2001	IDAL IMAJE TNT Express France	Isère Drôme Isère	Lauréat Lauréat Lauréat
2000	DELIFRUIT WASTI Impression & Logistique ARTRU Services - Agence de Roanne	Drôme Loire Loire	Lauréat Lauréat Lauréat
1999	AGEFOS PME Rhône-Alpes NIGAY RHODIA SILICES VISTEON CFPPA Les Sardières FRANCE TELECOM (Direction Qualité Fournisseurs)	Rhône Loire Rhône Rhône Ain Isère	Lauréat Lauréat Lauréat Lauréat Mention Mention
1998	DUCARME EMT 74 KONÉ ASCENSEURS NIGAY TARAFLEX	Loire Hte Savoie Rhône Loire Rhône	Lauréat Lauréat Mention Mention Mention
1997	APRIL IRAUSA Loire CARREFOUR CLINIQUE DU PARC CUMMINS DIESEL IMAJE	Rhône Loire Ain Rhône Rhône Drôme	Lauréat Lauréat Mention Mention Mention Mention
1996	COMPAGNIE DES EAUX PRODHAG PLASTIQUES DOUWE EGBERTS France HOPITAL CROIX-ROUSSE (Serv. chirurgie digestive) NARDEAU UCB LYON 1 (DEUST QUALITÉ)	Rhône Isère Loire Rhône Ain Rhône	Lauréat Lauréat Mention Mention Mention Mention
1995	BOUVERAT & FILS OTIS CLIMALEC – CLIMAGIE BEGC INGENIERIE	Haute Savoie Rhône Rhône Rhône	Lauréat Lauréat Lauréat Mention
1994	BICHON FROMAGERIE GUILLOTEAU GILLIBERT ROCHE	Loire Loire Isère Rhône	Lauréat Mention Mention Mention
1993	SMPI GRENOBLE MICRO PRÉCISION STC	Haute Savoie Isère Rhône	Lauréat Mention Mention
1992	GFD SACTI ARMAND-INTERCHAUFFAGE METAL TEMPLE	Loire Rhône Rhône Savoie	Lauréat Lauréat Mention Mention

Le réseau de la Qualité et de la Performance en Rhône-Alpes

Retrouvez toute l'actualité sur www.mfgra.fr et sur [LinkedIn](https://www.linkedin.com)

Rejoignez un réseau d'échanges inter-entreprises dynamique au cœur de vos problématiques

Le Mouvement Français pour la Qualité en Rhône-Alpes est une association loi 1901. C'est l'acteur incontournable de la Qualité et de la performance en région Rhône-Alpes. Fondé sur les principes d'échanges de bonnes pratiques, nous facilitons la promotion, la diffusion et le partage de méthodes et d'expériences. Notre action vise à soutenir et développer l'efficacité des organisations et la compétitivité des entreprises de la région.

MFQ Rhône-Alpes
C°/ CCI Nord-Isère
2 Pl. Saint-Pierre – CS 50209
38217 Vienne Cedex
E-mail : mfgra@nord-isere.cci.fr
Tél : 04 74 31 88 51
Site web : www.mfgra.fr

- **+ 150 adhérents** : Entreprises, Organisations professionnelles et patronales, Organismes territoriaux, Cabinets de conseil, Universités et Grandes Ecoles.
- **Près de 500 experts** de la Qualité et la Performance.
- **+ de 50 rencontres** proposées chaque année.
- **Club audits internes croisés**. Véritable lieu d'échange et de benchmark, ce Club permet de valoriser les audits internes et de créer une vraie dynamique inter-entreprises.
- **+ de 60 entreprises membres**
- **+ de 140 auditeurs** formés aux audits internes croisés.
- **Club EFQM** (European Foundation for Quality Management). Sous la forme d'ateliers pratiques d'une demi-journée chaque trimestre, ce Club permet de découvrir le modèle EFQM et d'échanger avec les membres sur des outils d'amélioration.
- **Club RSE**. Sous la forme d'ateliers pratiques d'une demi-journée chaque trimestre, ce Club permet aux entreprises de benchmarker et formaliser des bonnes pratiques en matière de RSE.
- **Plusieurs Groupes de travail** animés par les adhérents.
- **Visites d'entreprises** de la région.
- **Prix Qualité performance**, met en lumière les organisations qui ont à cœur d'intégrer la qualité dans leurs démarches.
- **Prix Qualité Etudiant**, récompense les meilleurs travaux étudiants dans le domaine de la Qualité.
- **1 équipe de permanents** à votre écoute.