



L'interview



SEMITAG
Exploitant du réseau *rag*

CHOMARAT

Propos

de **Nathalie Wilt**,
chargée de la Qualité à la SEMITAG.

Pascal Meyer, responsable QSE
de Chomarat.

Un club EFQM® pour répondre aux attentes des acteurs de la qualité sur le terrain.

Le club EFQM® du Mouvement Français pour la Qualité (MFQ) Rhône-Alpes permet à ses adhérents de se rencontrer tous les trimestres. Lors de ces réunions, chacun profite d'une approche méthodologique de l'EFQM® pas à pas. Nathalie Wilt et Pascal Meyer représentent bien le type de public de ce club EFQM®. Ils nous racontent leur expérience.

DEPUIS COMBIEN DE TEMPS ET POURQUOI ÊTES-VOUS DANS CE CLUB EFQM® ?

NW : Ça fait deux ans. Mon entreprise, la SEMITAG, a des projets pour l'amélioration de sa performance interne. L'EFQM® est très vite apparu comme l'outil pouvant permettre de l'améliorer. En participant au club, j'apporte un savoir et une démarche convaincante au sein des différents groupes avec lesquels je travaille dans mon entreprise.

PM : Deux ans aussi. J'ai découvert l'existence de ce club en participant aux réunions du MFQ Rhône-Alpes. Mon employeur, l'entreprise Chomarat, cherche sans cesse des outils d'amélioration. Nous sommes en effet sur un marché avec des clients très exigeants, comme ceux de l'automobile, qui nous poussent en permanence à progresser.

AVEZ-VOUS DÉJÀ INITIÉ UNE DÉMARCHÉ EFQM® DANS VOS ENTREPRISES RESPECTIVES ?

NW : La SEMITAG se donne du temps pour déployer les méthodes d'excellence

dans son fonctionnement. La pédagogie pour convaincre l'ensemble des managers du caractère performant de l'EFQM® en fait partie.

PM : Nous en sommes à une phase d'apprentissage. C'est à moi de savoir quand je serai assez alerte et apte à la maîtrise du modèle. C'est tout l'intérêt de ce club. Il me permet d'apprendre

toute la partie théorique de l'EFQM® et de m'exercer avec des problèmes à résoudre. À terme, il sera envisageable, je pense, de déployer ce référentiel au cœur même de

« L'intérêt de ce club est d'aider à apprendre le volet théorique de l'EFQM® et de s'exercer avec des problèmes à résoudre »

notre organisation.

À CE PROPOS, ET COMPTE TENU DE VOTRE EXPERTISE, QU'EST-CE QUE L'EFQM® PEUT APPORTER DE POSITIF DANS VOTRE ORGANISATION ?

PM : Disons que grâce à AFNOR nous sommes en terrain connu. C'est en effet notre organisme certificateur pour l'ISO 9001 et la 9100 (qui concerne l'aéronautique). Nous sommes dans

Repères

- La SEMITAG, Société d'Économie Mixte des Transports de l'Agglomération Grenobloise a été créée en 1975. Elle exploite le réseau de transports en commun pour le compte du Syndicat Mixte des Transports en Commun.
- Importance du réseau : 16400 millions de kilomètres parcourus, 77.6 millions de voyages pour 4 lignes de tramway et 29 lignes d'autobus. Suite à la restructuration du réseau en septembre 2014 : 5 lignes de tramway, 6 lignes autobus Chrono, 12 lignes autobus Proximo et 28 lignes de transport spécifique Flexo.
- Directeur Général : Luc Egoumenides.
- Effectif moyen annuel en 2013 : 1451 salariés.

www.smtc-grenoble.org



un climat de confiance qui nous permet d'envisager sérieusement l'EFQM® comme un complément à nos certifications. Celles-ci nous influencent pour développer une vraie démarche d'amélioration continue, mais elles ne nous donnent pas la méthode. Alors que si on vient à les compléter par l'EFQM®, nous aurons effectivement les leviers pour toujours améliorer notre performance.

NW : J'ajouterai que l'EFQM®, dans sa dimension théorique, reste un sujet complexe. En revanche, quand nous passons aux études de cas, lors de nos réunions, l'EFQM®, avec les fiches RADAR, est immédiatement démystifié. Je visualise alors très bien comment cet outil peut me permettre d'ordonner des séquences de travail pour les appliquer à une gestion de projet plus large.

PM : C'est vrai que la méthode RADAR nous fait vite comprendre comment s'appuyer sur les résultats avant de bâtir un plan d'action ou une stratégie. Elle nous permet de définir ce qui est à améliorer et donc de fixer des objectifs.

NW : Je suis d'accord. Les étapes intermédiaires que l'EFQM® permet de formaliser, comme la détection des risques ou les opportunités, sont de vrais atouts pour vérifier l'efficacité d'un plan d'action.

POUR EN REVENIR AU CLUB DE BENCHMARK, EST-CE QUE CELUI-CI VOUS PERMET DE TISSER UN RÉSEAU PROPICE POUR VOS ACTIVITÉS ?

NW : C'est évident, le club m'offre une interface avec des secteurs industriels ou de services complètement différents de mon cœur de métier. Du coup, ces rencontres m'ouvrent un horizon beaucoup plus large sur ce que peut être une démarche qualité. Ça permet vraiment de saisir la philosophie intrinsèque de l'EFQM® comme facteur d'amélioration générale.

PM : J'apprécie aussi cet aspect-là du club. Les échanges inter-entreprises sont fondamentaux. C'est le partage des expériences de chacun. Ça nous permet de dépasser concrètement le seul aspect théorique dont nous parlions plus tôt. La présentation des bonnes pratiques, que les autres membres du club sont capables de déployer, et leur vécu dans leur entreprise, offrent à tout notre groupe la possibilité de progresser sans arrêt.

VOUS JUGIEZ L'EFQM® COMPLEXE, EN FAIT VOUS MAÎTRISEZ PARFAITEMENT SES PRINCIPES ?

PM : Disons que je ne cherche pas à devenir un consultant EFQM®. Mais c'est vrai que le club me permet d'avoir une bonne maîtrise des bases pour pouvoir un jour les appliquer au service de mon entreprise. Il faut rappeler que

chaque réunion est l'occasion de travailler sur des aspects de plus en plus précis du modèle, pour nous aider à embarquer l'EFQM® dans nos métiers. Récemment, par exemple, nous

avons étudié les achats durables. Nous avons vu comment l'EFQM® aide à penser global et à activer une politique d'achats qui s'inscrit dans tous les cadres de la performance de l'entreprise.

NW : Je n'ai pas pu venir à cette dernière réunion, mais c'est vrai que je suis maintenant capable de proposer une méthode efficace avec le RADAR. J'adhère notamment à ce principe qui consiste, à partir des résultats attendus, à réfléchir à ce que sont vraiment des parties prenantes pour une entreprise. Et comme nous le dit très souvent Patrick Paris, le délégué général EFQM France : « il n'y a pas de solution unique, il existe plusieurs chemins. La méthode RADAR sert de trame ».

« La méthode RADAR nous fait vite comprendre comment s'appuyer sur les résultats avant de bâtir un plan d'action ou une stratégie. »

Repères

- Chomarat est une entreprise textile familiale qui développe son activité sur les marchés de l'automobile, de l'aéronautique et des composites (industries éoliennes, nautiques et ski).
- Créée en 1898, elle est implantée au Cheylard, en Ardèche, où elle a son siège social. Elle est aussi localisée en Tunisie, en Chine et aux États-Unis.
- P-DG : Florent Troubat.
- Salariés : 500 en Ardèche et 1200 dans le monde.

www.chomarat.com

En savoir +

www.mfqr.fr

EFQM

Shares what works.

[En savoir plus sur l'EFQM](#)

