

# échanges

N°32

la performance en revue

**DOSSIER SPÉCIAL**  
**LES PRIX QUALITÉ**  
**2017**

## ENSEIGNEMENT

DES TROPHÉES UNIQUES  
ET PÉDAGOGIQUES

## VU AILLEURS

DU MANAGEMENT AU MANAGEMENT LIBÉRÉ



▶ MAGAZINE D'INFORMATION DU PORTAIL  
DE LA QUALITÉ ET DE LA PERFORMANCE ◀

# ► palmarès

## 10 LAURÉATS D'EXCEPTION



### **Grand Prix France Qualité Performance : PVE (Vendée)**

Spécialiste du traitement de l'eau, PVE devient l'une des rares PME à remporter le Grand Prix France Qualité Performance et à être certifiée EFQM® à l'égal des entreprises du CAC40, grâce aux « fiches idées » de ses salariés.



### **Prix des Bonnes Pratiques - ETI : Gestform (Gironde)**

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.



### **Prix des Bonnes Pratiques - PME/PMI : Virly (Côte d'Or)**

Spécialisée dans la commercialisation et la maintenance d'appareils de manutention, Virly réduit de 75% le nombre de ses accidents de travail grâce aux idées de ses salariés, tout en augmentant le signalement de ses presque accidents.



### **Prix des Bonnes Pratiques - Association/Service Public : Clinique Arnault Tzanck (Alpes Maritimes)**

La Clinique Arnault Tzanck double son taux d'engagement grâce à un « droit à l'erreur » et une « charte de confiance » pour améliorer la qualité de service de la clinique.



### **Prix des Etudiants - Licence : Esra Gundogdu, de l'IUT Mulhouse (Haut-Rhin), chez Groupe PSA Sochaux (Doubs)**

Esra Gundogdu a créé un « Obeya » pour permettre aux managers du Groupe PSA Sochaux de visualiser les tendances et objectifs, et déployer l'outil à tous les niveaux hiérarchiques.



### **Prix des Etudiants - Master : Alexis Fleury, de l'IEQT RODEZ (Aveyron), chez EDF/Centre Nucléaire de Production d'Électricité de Civaux (Vienne)**

Alexis Fleury a piloté une analyse environnementale par les processus au sein du Centre Nucléaire de Production d'Électricité de Civaux d'EDF, et partagé son retour d'expérience avec les autres CNPE de France.



### **Prix du Livre : Serge Rouvière (Rhône) - Editions Maxima (Paris)**

L'auteur Serge Rouvière est récompensé pour son ouvrage « Culture client : l'ultime différenciation entre les entreprises », riche en anecdotes et illustrations. Parce qu'un client satisfait n'est pas forcément un client fidèle...



### **Prix Excellence Opérationnelle - Grandes entreprises : L'Oréal (Hauts de Seine)**

Le « programme intégré » mis en place par L'Oréal et les « Managers de l'Amélioration de la Performance » de ses usines accompagne la performance du Groupe.



### **Prix Excellence Opérationnelle - ETI : Botanica (Alpes Maritimes)**

Spécialiste de la valorisation des espaces naturels, Botanica réussit son positionnement haut de gamme en misant sur la recherche continue de la performance grâce au référentiel EFQM®.



### **Prix Excellence Opérationnelle - PME/PMI : Guilbert Express (Val de Marne)**

Fabricant d'appareils de soudure et outils chauffants depuis 1905, Guilbert Express se base sur le management visuel à l'aide de tableaux affichés dans tous les services pour améliorer son taux de service et ainsi développer ses 3 axes stratégiques : Innovation, compétitivité, développement à l'export.

# ▶ paroles de lauréats

## PVE, spécialiste du traitement de l'eau

La démarche en détail :  
<http://bit.ly/2017-PVE>

« Il y a encore un an nous, petite PME du BTP de 40 personnes, n'aurions jamais imaginé obtenir ce prix. Si nous sommes très fiers et très heureux de le recevoir, c'est en toute humilité que nous allons continuer à chercher à satisfaire nos clients et l'ensemble de nos parties prenantes, mais également à échanger avec les autres entreprises de la région. Et si notre expérience peut être utile à certaines d'entre elles, nos portes sont grandes ouvertes. »

Pierrick Morel, directeur de PVE, lauréat du Grand Prix France Qualité Performance

### L'AVIS DU JURY

« 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 ».



## GESTFORM, entreprise adaptée

La démarche en détail :  
<http://bit.ly/2017-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. »

Olivier Théron, directeur général de Gestform, lauréat du Prix des Bonnes Pratiques - ETI

### L'AVIS DU JURY

« Le challenge de Gestform était ambitieux, sa direction a su faire le pari d'envisager une nouvelle forme de management en bouleversant les habitudes de ses managers. Son exemple prouve que, contrairement aux idées reçues, bien structurées et organisées, les réunions permettent plus que jamais d'améliorer la communication et la performance d'une entreprise ».