

Le modèle EFQM, c'est quoi?

(European Foundation for Quality Management)

Les organisations "excellentes" obtiennent et maintiennent des niveaux supérieurs de performance qui satisfont ou dépassent les attentes de toutes les parties prenantes.

EFQM, c'est une fondation créée en 1988 par les présidents de 14 compagnies européennes afin d'élaborer et de promouvoir un modèle de développement organisationnel orienté vers une performance durable.

EFQM n'est pas une norme qui appelle à la conformité (comme ISO,...), ce n'est pas non plus un outil technique (comme AMDEC, Six Sigma, Balanced scorecard,...) même s'il n'est pas exclu de faire appel à eux. C'est un guide structuré permettant une vision large et à long terme de la performance organisationnelle.

EFQM, pourquoi?

EFQM c'est la performance par l'harmonie entre les clients, l'organisation, tout le personnel du CEO à l'intérimaire qui est arrivé le matin même, et la société.

Le modèle EFQM c'est un score sur une échelle de 1 à 1000 qui mesure la performance de votre organisation en la comparant aux meilleures. Le challenge est d'augmenter sa performance et donc son score.

EFQM, pour qui?

Le propriétaire du modèle EFQM, c'est 1 personne et elle siège au conseil d'administration. Les acteurs c'est le personnel.

EFQM c'est pour chaque organisation, indépendamment de sa taille, de son secteur d'activité et de sa raison d'être.

Nos partenaires:



Simulateur de flux N°1 au Japon



Frank a étudié les statistiques à l'UTC avec le professeur Michel Vigier. Il a +30 ans d'expérience dont 15 de consulting avec 4 ans au Battelle Memorial Institute. Il enseigne le TOC-Lean-6S à l'Unil et travaille dans les 7 domaines suivants:

1. Intérim Mngt
2. Lean
3. 6 Sigma
4. EFQM
5. APQP/PPAP
6. Industrie 4.0 Asprova
7. Formation





Frank Paris
Lean Kaizen Master, 6S BB, EFQM Licensed adviser

DOQS Audit, Conseil, Formation Sàrl
Chemin du Moulin N° 26 CH-2022 Bevaix/Switzerland
Tél 00 41 78 781 07 04 Fax 00 41 32 846 11 92
www.doqs.ch frank.paris@doqs.ch

DOQS.ch

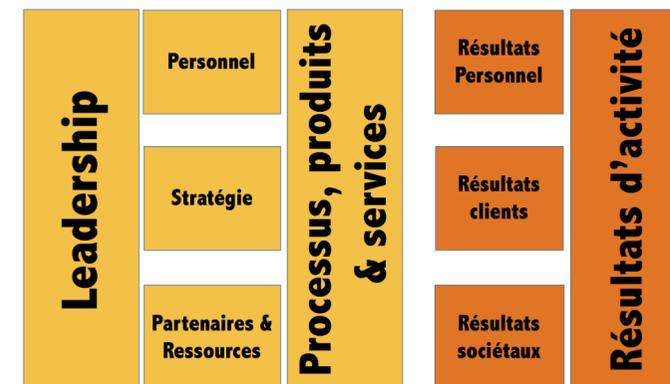


Services

Qu'allez-vous gagner avec DOQS?

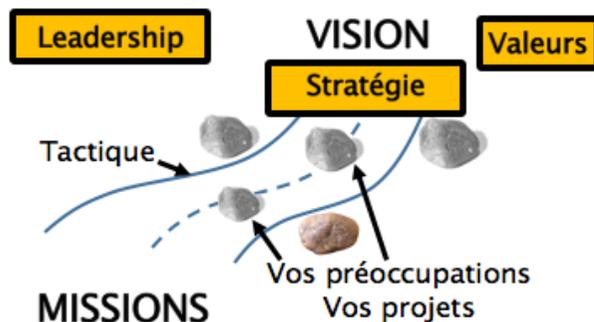
- ✓ Qualité
- ✓ Collaborateurs motivés
- ✓ Flexibilité et capacité
- ✓ Rapidité en développement produits
- ✓ Productivité
- ⇒ Clients
- ⇒ Un avantage compétitif renforcé

EFQM



Comment démarrer avec EFQM

1. Reprendre la vision
2. Écrire les Stratégies
3. **Définir les objectifs stratégiques**
 - ⇒ **Résultats d'activité**
 - ⇒ **Résultats pour les clients**
 - ⇒ **Résultats pour le personnel**
 - ⇒ **Résultats pour la collectivité**
4. Gestion du personnel
5. Gestion des partenaires et des ressources
6. Gestion des Processus, Produits et Services
7. Déployer les étapes 4, 5 et 6 pour atteindre les objectifs définis dans l'étape 3



DDQS délivre le certificat EFQM pour les 3 formations suivantes en langue Française:

- ◆ Parcours vers l'Excellence,
- ◆ Leadership pour l'Excellence et
- ◆ Assesneur Interne.

Les fiches produits sont disponibles sur les sites EFQM et DDQS.ch



Exemples des plus hauts scores 2015:

BMW AG Werk Regensburg - Award Winner

WDH - Award Winner (communauté sociale de 31,000 maisons)

Bosch Car Multimedia - Prize for "Leading with Vision, Inspiration and Integrity"

Cabinet d'Orthodontie **Becker & Associés** - Prize for "Adding Value for Customer"

Coca-Cola Icecek AS Bursa Plant - Prize for "Developing Organisational Capability"

Ci-dessous un exemple du modèle EFQM tel qu'il pourrait être utilisé pour le football.

En caractères **gras** les 9 titres qui composent le modèle

En *italique* l'exemple pour le football.

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| <p><i>Quelle est la vision du club?</i></p> <p><i>Quelle est la marge de progression des joueurs?</i></p> <p>Leadership</p> <p><i>Quelle forme de support le leader apporte-t-il?</i></p> | <p><i>Quel joueur a quelle expérience?</i></p> <p>Personnel</p> <p><i>Comment évaluer les joueurs?</i></p> <p><i>Jouer offensivement</i></p> <p>Stratégie</p> <p><i>Fair-play, transferts</i> <i>Place des joueurs</i></p> <p><i>Quel stade?</i> <i>Quel équipement?</i></p> <p>Partenaires & Ressources</p> <p><i>Ressources durables?</i></p> | <p><i>Entraînements pour gagner</i></p> <p><i>Le comportement des joueurs répond-t-il aux besoins des spectateurs?</i></p> <p>Processus, Produits & Services</p> <p><i>Comment communiquer pour répondre aux besoins des partenaires?</i></p> | <p><i>Satisfaction des joueurs avec le jeu?</i></p> <p>Résultats pour le Personnel</p> <p><i>Mieux que l'année passée</i></p> <p><i>Satisfaction des spectateurs?</i></p> <p>Résultats Clients</p> <p><i>Plus d'entrées que l'année passée?</i></p> <p><i>Image, nombre d'articles</i></p> <p>Résultats Sociétaux</p> <p><i>Nuisances sonores?</i></p> | <p><i>Combien de buts par rapport aux objectifs?</i></p> <p><i>Combien de passes gagnantes par rapport aux objectifs?</i></p> <p>Résultats d'activité</p> <p><i>Combien de matchs gagnés? Sommes nous en avance par rapport à nos objectifs?</i></p> |
|--|--|--|---|---|

Les causes

Les résultats