Développement de la relation avec les parties prenantes dans le cadre de l'EFQM

utc Université de Technologie Compiègne

1 Contexte & Enjeux

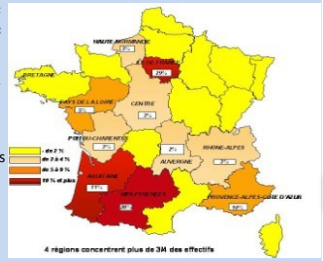
Secteur aéronautique caractérisé par :

- vive concurrence internationale avec 77 % du CA réalisé à l'exportation
- panique sécuritaire
- forte exigences réglementaires

France

Une filière dynamique et innovante

- **atout technologique :** nombreuses avancées techniques
- **atout économique (commerce extérieur) :**
- CA de 32.1 Md€ /73% l'export
- **atout social :** développement de l'emploi très qualifié
- + 200 entreprises et 4500 PME
- Environ 300 000 emplois (GIFAS)



Europe

Forces

Performances : Position de leader sur le marché, particulièrement sur le secteur civil. Très bonne gestion du savoir-faire.
R&D et innovations: Nombreuses innovations (Fenestron, BluePulse...)
Organisation : Présence européenne (France/Allemagne/Espagne), aides gouvernementales, partenariats internationaux, membre du groupe

Opportunités

Innovations : Excellent positionnement en termes de recherche sur le bruit et les émissions de gaz polluants/fumées
National : Intérêt particulier du gouvernement, aides...
Main d'œuvre : Excellent savoir-faire, concertation internationale, échanges avec différents pays...

Faiblesses

Délais : Les délais de lancement longs permettent l'entrée de nouveaux arrivants.
Secteur : Sensibilité aux cycles économiques due aux investissements importants nécessaires
Législation : les changements de législation peuvent impacter sur la capacité de l'entreprise à exercer son cœur de métier.

Menaces

Europe : Manque d'organisation dans les projets européens
Main d'œuvre : Déclin de main d'œuvre qualifiée, contrairement aux pays émergents,
Difficultés à obtenir de la main d'œuvre international (Régime social, langue...)
Finance : Moins d'opportunités de financement sur les marchés européens comparé aux US et risque de change
Législation : changements fréquents dans la législation (environnement/sécurité), impact sur les centres de production.

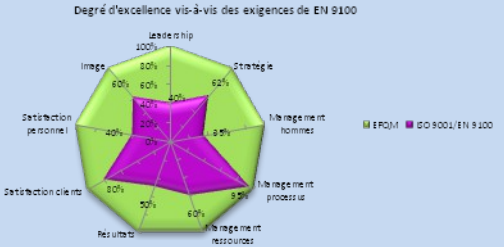
EFQM

La *"European Foundation for Quality Management"* (**EFQM**) se donne pour objectif de promouvoir la Qualité Totale dans les organisations européennes dans le référentiel du même nom.

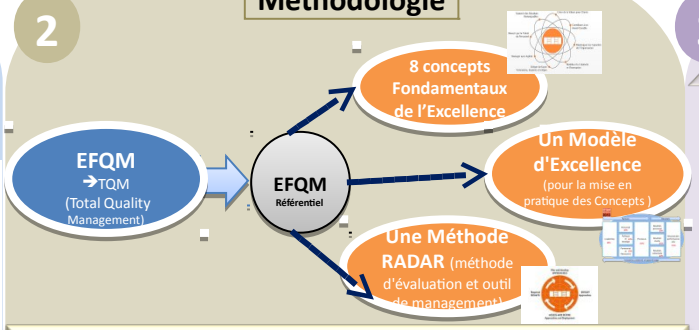
objectifs

- amélioration de la performance et des délais
- réduction des coûts
- partenariats gagnant – gagnant avec les parties prenantes
- qualité totale (TQM)

Degré d'excellence vis-à-vis des exigences de EN 9100



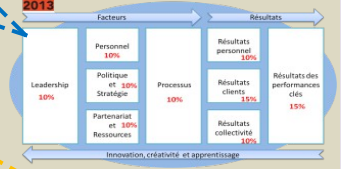
2 Méthodologie

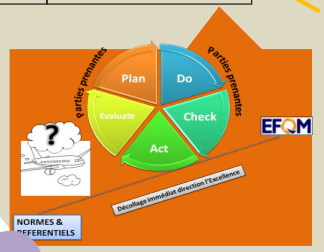


La combinaison des trois composants assure la robustesse de toutes les pratiques managériales déroulées pour constituer un système cohérent, durablement évolutif et orienté vers l'accomplissement de la stratégie de la démarche

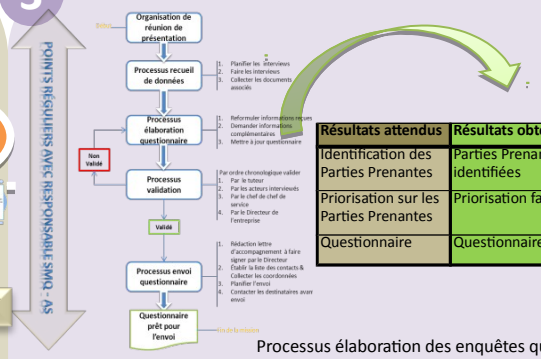
L'Evaluation ou Auto-évaluation

Préparation	Planifier et organiser l'auto-évaluation Préparer les documents de travail Définir les équipes d'analyse et informer les collaborateurs « coup d'envoi »
Récolte des données	Pour chaque sous-critère EFQM : • Collecter les informations et données •Chercher des indications chiffrées
Ateliers	Pour chaque sous-critère EFQM: •Regrouper les données •Identifier les points forts et les domaines d'amélioration •Noter les idées d'amélioration
Amélioration	Rédiger les rapports •Faire l'évaluation chiffrée (grille RADAR) •Présenter les résultats •Lister les propositions d'amélioration •Prioriser •Faire le plan de progrès •Mettre en œuvre les mesures de progrès



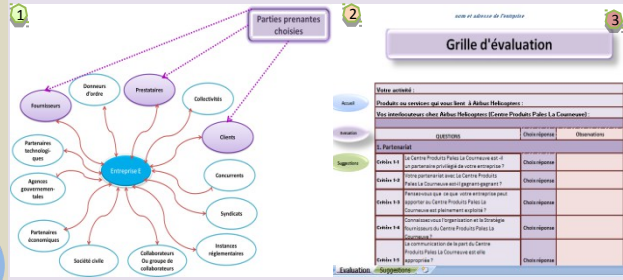


3 Résultats



Résultats attendus	Résultats obtenus
Identification des Parties Prenantes	Parties Prenantes identifiées 1
Priorisation sur les Parties Prenantes	Priorisation faite 2
Questionnaire	Questionnaire validé 3

Processus élaboration des enquêtes qualité



4 Bibliographie

[1] AIREMPLOI Espace d'Information et d'Orientation vers les métiers et formation de la construction aéronautique et spatiale et du transport aérien, *présentation du secteur* http://www.airemploi.org/f/industrieaeronautique/presentationdusecteur.html (visité le 27 mars 2014 / 14h15)

[2] SUPPLY CHAIN MAGAZINE **N°34** - MAI 2009, *Enquête secteur aéronautique* http://supplychainmagazine.fr/TOUTE-INFO/Archives/SCM034/Enquete-34.pdf (dernière visite le 02 septembre 2014)

[3] GIFAS - avril 2014 *Situation de l'Emploi 2013, industrie aéronautique et spatiale française*, https://www.gifas.asso.fr/sites/default/files/video/book_situaemploi2013v2_copy1.pdf (dernière visite le 02 septembre 2014)

[4] P. IRIBARNE et S. VERDOUX Prix, *Modèle et Démarche EFQM : Guide terrain pour réussir*, AFNOR Editions, 2005.

[5] Le Modèle d'Excellence EFQM, *EFQM Publications* modele 2013 Afnor Groupe.

[6] France Qualité Performance (FQP) PACA, Forum LEAN MANAGEMENT dans l'Industrie et dans l'IT, 6 décembre 2013.

ses relations client-fournisseurs, Editions d'Organisation, 30 septembre 2004.

[7] [13] M. F. DIAGNE, *"Développer les relations avec les principales parties prenantes de l'entreprise dans le cadre l'EFQM : Clients, Fournisseurs, Partenaires "* Université de Technologie de compiègne (UTC), Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Mémoire d'Intelligence Méthodologique (MIM) du projet professionnel de fin d'études, www.utc.fr/master-qualite, "travaux" "Qualité-Management" reference n°285, septembre 2014.

Perspectives

Le court terme

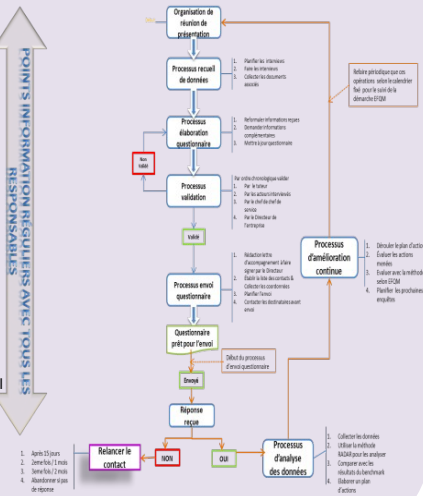
- L'envoi des questionnaires
- Collecte et Analyse des données recueillies
- Comparaison avec des benchmarks de l'Excellence
- Mise en place d'indicateurs de suivi de la performance

Le moyen terme

- Elargir à toutes les autres parties prenantes choisies par ordre de priorité selon le référentiel EFQM

Le long terme

- Etablir un calendrier annuel ou pluriannuel selon les objectifs et les disponibilités
- Faire des enquêtes périodiques en fonction des besoins



PROCESSUS AMELIORATION CONTINUE DE LA RELATION DE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Suiveur UTC : **M. Gilbert FARGES** Auteur : **Mame Fatou DIAGNE** Stage Professionnel de fin d'études , Master Qualité et Performance dans les Organisations - UTC, 2013-2014, réf. n° 285 Tuteur entreprise : **M. Charles L.**