

Quand la réussite passe par la Qualité

Dossier Presse

PERFORMANCE

Salon des solutions QSE

IEQT

Une démarche globale et durable
20ème anniversaire

6 novembre - 13h30

Palais des Congrès-Opéra
VICHY

Nadine BADUEL : 06 76 48 01 22
Véronique DURUPT : 06 71 58 29 71



www.ieqt.org

SOMMAIRE

Quand la réussite passe par la Qualité !

Communiqué de presse

P 1

Le 1^{er} salon régional des solutions QSE

I - Présentation de la manifestation

P 2

II - Les participants au salon et les partenaires de la manifestation

P 3

III - Les ateliers-conférences

P 4

IV – Les animations

P 5

V – Déroulement de la manifestation

P 6

L'IEQT, une démarche globale et durable

I - 1989 : L'IEQT vient répondre à un besoin émergent

A - L'essor mondial de la Qualité Totale

P 7

Témoignage M. Jean Maslard, Membre du Bureau exécutif de la FAR/MFQ

P 8

Témoignage M. Hervé Vanlear, Directeur DRIRE Auvergne

P 9

Témoignage Mme Bettina Aboab, Vice-Présidente CEVU de l'Université Blaise Pascal

P 10

B – La première promotion de l'IEQT

P 11

Témoignage M. Alain Bertrand, étudiant de la première promotion IEQT

P 11

II - 2009 : Les valeurs QSE affirmées par l'IEQT

A - Le développement de l'IEQT : anticiper et satisfaire les besoins des entreprises P 12 à 14

B - Les chiffres de la réussite : un secteur en pleine expansion P 15 à 17

C - La XX^{ème} promotion de l'IEQT Vichy P 17

Témoignage de M^{elle} Laure Barbier, étudiante IEQT Promotion 2009 P 18

Témoignage de M. Henri Legrand, Président CCI Moulins-Vichy / COSO IEQT P 19

Témoignage Mme Emma Delfau, Chef du bureau Propriété Industrielle et Qualité - MINEFE P 20

III - Constitution d'un Pôle d'excellence QSE/Développement Durable

A - Des partenaires de qualité pour un Pôle Régional innovant P 21

A-1 – AFNOR, la référence P 21

A-2 - Qualidev : un outil et des ressources pour la Performance P 21

A-3 - Auvergne Qualité Performance : valoriser les bonnes pratiques P 22

A-4 – Plateforme 21, le réseau Massif Central P 22

A-5 – Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie Auvergne P 22

B - Des entreprises qui misent sur leur Développement Durable P 23

Groupe Galva Union St Pourcain/Sioule : témoignage de M. E.Kolasinski, Responsable Qualité, P 24

Groupe Michelin : témoignage de M. Jean-Christophe Guérin,

Directeur Général de la Performance Industrielle et membre du Conseil Exécutif du Groupe Michelin P 25 à 28

Annexe : Biographie de M. Didier Miraton, Gérant du Groupe Michelin,
parrain de la manifestation

P 29

QUAND LA REUSSITE PASSE PAR LA QUALITE !

C'est le 6 novembre prochain que l'Institut Européen de la Qualité Totale couronnera sa **vingtième promotion** au Palais des Congrès-Opéra de Vichy.

Avec, pour célébrer dignement l'événement, l'organisation du **1^{er} salon régional des solutions Qualité-Sécurité-Environnement**.

Cette journée sera placée sous le **haut parrainage de Monsieur Didier MIRATON, Gérant du Groupe Michelin**. Partenaires publics, principaux acteurs économiques et entreprises leaders, tous seront présents pour témoigner, autour de l'IEQT, du dynamisme de l'Auvergne et de son rôle moteur dans la constitution d'un véritable Pôle d'Excellence QSE soutenu par le Minefe.

La vitrine QSE d'une région d'excellence

Ce premier salon régional des solutions QSE constitue *La vitrine* de choix des multiples actions innovantes menées en faveur d'une performance responsable. Des professionnels, partenaires de l'IEQT, présenteront sur une vingtaine de stands les bonnes pratiques à mettre en place au sein des entreprises. Les principaux dirigeants économiques et politiques régionaux viendront sur place aux côtés de l'AFNOR.

Dès 14h15, conférences-ateliers proposées par l'AFNOR et animations (sculptures et courts métrages) orientées Développement Durable vont se succéder dans le cadre prestigieux du Palais des Congrès-Opéra.

Parrain de la promotion 2009, M. Didier MIRATON, présidera la **remise des diplômes** à partir de 18h dans l'amphithéâtre Eugénie. L'IEQT de Vichy décernera en ce jour anniversaire près d'une centaine de diplômes ; les jeunes femmes et jeunes hommes dûment formés par ses soins seront désormais aptes à porter les **valeurs de la qualité totale** dans leurs nouvelles responsabilités.

C'est à l'automne 1989 que la première promotion de l'IEQT faisait sa rentrée avec 16 étudiants dans ses rangs. L'Institut est devenu depuis le **vivier privilégié des entreprises** qui s'appuient sur les compétences qu'il dispense. En proposant, parmi les premiers, toute une panoplie de connaissances et d'outils d'aide indispensables aux systèmes de management modernes, l'IEQT répond depuis vingt ans à leur besoin de compétitivité globale. Doté aujourd'hui de la **force d'un réseau**, porté par la **CCI, la DRIRE et l'Université**, il contribue activement sur le terrain au **développement durable des entreprises**.

Un cocktail dinatoire et une soirée des IEQTiens viendront clore la journée.

L'IEQT a été créé en 1989 à l'initiative de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Moulins-Vichy, la Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement d'Auvergne et l'Université Blaise Pascal de Clermont-Ferrand.

Son réseau compte aujourd'hui six sites en France (Evreux, Lunéville, Rochefort, Rodez, Saint-Brieuc, Vichy).



**PREMIER SALON
REGIONAL DES
SOLUTIONS QSE**

I - PRESENTATION DE LA MANIFESTATION

Partenaires publics, principaux acteurs économiques et entreprises leaders, tous seront présents au Palais des Congrès-Opéra de Vichy pour ce **1^{er} salon régional des solutions Qualité-Sécurité Environnement**. Organisé le **6 novembre** prochain à l'occasion des **20 ans de l'Institut Européen de la Qualité Totale**, il veut témoigner du dynamisme de l'Auvergne, première région française dotée d'un **Pôle d'Excellence QSE/Développement Durable soutenu par le Minefe**.

La vitrine QSE d'une région d'excellence

Ce premier salon régional des solutions QSE, mis en œuvre en étroite partenariat avec l'AFNOR, constitue la vitrine de choix des multiples actions innovantes menées en faveur d'une performance responsable.

Des organismes publics (AFNOR, ADEME, DRIRE), des collectivités territoriales, des pôles de compétitivité, des associations partenaires de l'IEQT, présenteront sur une vingtaine de stands les bonnes pratiques à mettre en place. Les dernières mesures d'accompagnement et les outils de management à destination des décideurs seront proposés à un public averti, œuvrant en première ligne du Développement Durable de l'économie régionale.

Des ateliers-conférences sur le futur d'un secteur QSE en pleine révolution :

Aux côtés des **spécialistes de l'AFNOR**, des **experts** animeront trois cycles de quatre ateliers-conférences afin d'échanger sur les perspectives d'un secteur en pleine expansion mondiale :

- Comment (et pourquoi) se lancer dans une démarche de Développement Durable ?
- L'actualité du lean management et des systèmes de management environnementaux
- Les évolutions de la norme ISO 9001, le bilan carbone
- L'avenir des métiers de qualicien, les Espaces performance et la bourse d'audits croisés.

Ce sont là quelques-uns des principaux thèmes abordés pour permettre d'obtenir une vision globale des enjeux et des besoins en la matière.

Des artistes engagés dans des œuvres pérennes

Trois **sculpteurs** viendront exposer sur le Salon plusieurs de leurs créations. Loin des clichés réducteurs d'un Recup'Art très tendance, ils veulent instaurer avec les participants un véritable dialogue. Ces artistes professionnels travaillent des matériaux nobles (pierre, marbre, granit etc.) non utilisés par l'industrie. Leur ambition : allier leur savoir-faire et leur créativité à celle des entrepreneurs, pour une véritable valorisation des matériaux à recycler et au travers d'une démarche commune de développement durable.

Des courts- métrages amateurs viendront également rythmer l'après-midi. Réalisés dans le cadre du concours organisé par le Be Green film festival, ces spots de trois minutes maximum traitent des thématiques environnementales.

Les chiffres du 1^{er} Salon Régional QSE :

500 participants attendus
Une vingtaine de stands
3 cycles de 4 ateliers-conférences (14h15 – 15h15 – 16h15)

II - LES PARTICIPANTS AU SALON ET LES PARTENAIRES DE LA MANIFESTATION

Sont contactés :

ADEME	GALVA UNION
ADIV	GEIQ EPI
AFNOR	IEQT
ALLIZEE PLASTURGIE	INERIS
ALSAPE	INNOVIANDE
APAVE	INPI
AQP	INRS
ARACT	INSTITUT LEAN FRANCE
ARIST	LA POSTE
AUBERT ET DUVAL	LNE
AVIA	MACIF
BOSCH	MacLean
BUREAU VERITAS	MAIRIE DE VICHY
CAP L'OREAL	MICHELIN
CETIM AUVERGNE	OSEO
CFA IRISUP	PLATEFORME 21
CLINIQUE LA PERGOLA	PSA
CLINIQUE SAINT ODILON	QUALIDEV
CLUB DES 1000	RDT
COLAS	SAGEM
CONSEIL GENERAL DE L'ALLIER	SCBV
CONSEIL REGIONAL AUVERGNE	SNCF
CRAM	TRELLEBORG
CRMA	UNIVERSITE BLAISE PASCAL
DRIRE	VALEO
DRIRE / DIREN	VIAMECA
ERDF/GRDF	VINCI
EDITIONS DPE	VOLVIC
	VVA
	.../...

III - LES ATELIERS-CONFERENCES

<p>Cycle 1 : 14h15 - 15h00</p>	<p>QUALITE « Un livre - Un auteur » Séance de dédicace du livre <i>Manager vraiment par la qualité</i>, AFNOR Editions Intervenant : Michel BELLAÏCHE</p>
	<p>ENVIRONNEMENT - MATINALE QUALIDEV n°1 L'actualité des systèmes de management environnementaux Intervenant : QUALIDEV - Animé par Paule NUSA - AFNOR</p>
	<p>DEVELOPPEMENT DURABLE Comment convaincre et impliquer sa direction pour se lancer dans une démarche de développement durable ? Intervenant : Olivier CONSTANT – AFNOR</p>
	<p>PERFORMANCE INDUSTRIELLE L'actualité du lean management Intervenant : Robert MASSOT – AFNOR</p>
<p>Cycle 2 : 15h15 - 16h00</p>	<p>QUALITE « Quelles évolutions pour le métier de Responsable Qualité ? » Intervenant : IEQT</p>
	<p>MANAGEMENT QSE « Bourse des audits croisés » Intervenant : Auvergne Qualité Performance</p>
	<p>DEVELOPPEMENT DURABLE « Comment se lancer dans une démarche de développement durable ? » Intervenant : Olivier CONSTANT – AFNOR</p>
	<p>PERFORMANCE INDUSTRIELLE « Présentation des espaces performance : Enjeux, objectifs et réalisations » Intervenant : Espaces performance Auvergne - CRCIA</p>
<p>Cycle 3 : 16h15 - 17h00</p>	<p>QUALITE «Quelles seront les évolutions de la norme ISO 9001 ? Perspectives de la version 2015» Intervenant : Robert MASSOT - AFNOR</p>
	<p>ENVIRONNEMENT «Pourquoi faire un bilan carbone ? Quelle est la méthodologie ? Quels accompagnements et financements possibles pour les programmes d'économie d'énergie ?» Intervenants : Pierre LAURENT - ADEME ; Vincent RONDEPIERRE - CCI Moulins-Vichy</p>
	<p>DEVELOPPEMENT DURABLE « ISO 26000 : présentation des ateliers RS ISO 26000 » Intervenant : PLATEFORME 21 - QUALIDEV</p>
	<p>SANTE SECURITE AU TRAVAIL « Les risques psychosociaux - Comment les détecter et les prévenir ? » Intervenant : Raoul CHABRIER - CRAM</p>

IV - LES ANIMATIONS

Des sculpteurs engagés dans une démarche artistique pérenne

Travaillant des matériaux nobles (la pierre principalement), trois sculpteurs, professionnels de leur art, viennent exposer quelques-unes de leurs créations sur ce 1er salon régional QSE.

Parce que leur démarche allie concepts intellectuels et techniques de production, elle rejoint les enjeux de qualité et de développement durable à l'honneur au Palais des Congrès Opéra de Vichy.

« Notre présence sur cet événement veut montrer aux industriels et responsables économiques que l'art entend bien participer aux avancées, même technologiques, de notre société. » Pour **Harutyun Yekmalyan**, les plasticiens peuvent apporter des idées utiles aux chefs d'entreprises : « Nos objectifs ne sont pas si éloignés que l'on pourrait l'imaginer de prime abord ! Nous cherchons à fabriquer des productions qui résistent à l'usure du temps ». Pour exécuter ses œuvres monumentales, Harutyun Yekmalyan observe les règles de la discipline artistique qui est la sienne et selon lui, la création obéit bel et bien à un professionnalisme porteur de Qualité... Et d'évoquer la création d'une filière d'exploitation par les artistes, des matériaux non utilisés par les entreprises. « Il ne s'agit pas pour nous d'aller récupérer des déchets sur les décharges publiques pour faire un peu tout, à partir parfois, de n'importe quoi. Je n'adhère pas à cette tendance du Recup'Art actuellement très en vogue qui s'apparente plus à une approche marketing qu'à un véritable mouvement artistique. Par contre, je me sens concerné par la revalorisation de produits industriels (qu'il s'agisse des carrières ou du BTP) ; des blocs de marbre, granit etc. non conformes à leurs besoins peuvent constituer la matière brute de notre sculpture. »

Les quatre pièces présentées par **Jean-Jacques Abdallah** sur le Salon sont en marbre poli, « une matière brute qu'il m'arrive de trouver parmi les rebuts des carrières. » Installé dans les Hautes Pyrénées, ce sculpteur « s'efforce tout simplement de retirer la matière qui emprisonne l'œuvre. » Se considérant comme un artisan, Jean-Jacques Abdallah revendique, en plus de la créativité, pierre angulaire de son activité, un savoir-faire et la pratique de techniques inhérentes à son art.

Même recherche d'authenticité chez **Coralie Quincey** qui propose, pour l'occasion, quelques-unes de ses « Vénus » inspirées par leurs lointaines ancêtres préhistoriques. « Je travaille de façon instinctive les formes et les courbes pour obtenir mes silhouettes stylisées. L'exercice de la sculpture implique pour moi le respect de la matière première naturelle. Je suis donc forcément engagée dans une démarche de développement durable. Mon travail se veut propre et soigné, empreint de simplicité. C'est sans doute une forme de qualité artistique à laquelle j'aspire de toute la force de mon imagination. »

Qui pourrait encore penser que l'Art et la Qualité Totale sont sans rapport ?

V – DÉROULEMENT DE LA MANIFESTATION :

« Quand la réussite passe par la Qualité »

13h30 - 14h30

Accueil

13h30 à 19h30

«Performance : salon des solutions QSE »

de 14h15 à 17h00

QSE/DD/Performance : 3 cycles de 4 conférences-ateliers, en simultané

de 17h30 à 19h30

Intervention de **M. Didier MIRATON, Gérant du Groupe Michelin, parrain de la 20^{ème} promotion**
et

Remise des diplômes aux étudiants de la 20^{ème} promotion

de 19h30 à 21h00

Cocktail dînatoire :

Soirée des IEQTiens : après 21h

**L'IEQT,
Une Démarche
globale et durable**

I - 1989 : L'IEQT vient répondre à un besoin émergent

A - L'essor mondial de la Qualité Totale

La **Qualité Totale** (Total Quality Management, TQM en anglais) est une démarche de gestion de la qualité qui vise l'obtention d'une très **large mobilisation de toute l'entreprise** pour parvenir à une qualité parfaite, en réduisant au maximum les gaspillages et en améliorant en permanence les éléments de sorties (outputs).

C'est au Japon après la défaite de la Seconde Guerre mondiale en 1949, que naissent les concepts connus sous les noms actuels de Total Quality Management et de Total Productive Maintenance.

M. Toyoda, fondateur de la célèbre société Toyota, demande à son ingénieur Mr Taiichi Ohno, de mettre en place un modèle adapté aux contraintes socio-économiques de l'époque et différent du fordisme alors en vigueur. Ce dernier crée un mode d'organisation (répandu sous le nom de toyotisme), dont l'un des principes fondamentaux est la minimisation des pertes par une qualité absolue.

À l'inverse du fordisme dans lequel la direction tire l'entreprise vers ses buts, le toyotisme considère chacun de ses employés comme un moteur pour l'accomplissement des objectifs.

Dans le modèle fordien, le contrôle de qualité n'est effectué qu'en fin de chaîne. Au contraire, chez Toyota, le contrôle est continu, partagé par tous les opérateurs (nommés Ouvriers Hautement Qualifiés).

Dans la culture japonaise, chaque élément participant à la réalisation du tout, la qualité comme la maintenance sont alors qualifiées de «totale».

Dès les années 1980, divers états américains s'inspirant du Japon, mettent en place des organisations dédiées à la qualité de l'environnement. En avril 1990, 21 des plus importantes entreprises américaines de l'époque se regroupent dans le cadre du GEMI (Global Environment Management Initiative) : la démarche qualité s'ouvre sur la prise en compte de l'environnement (TQEM : Total Quality Environmental Management). Cette mobilisation fait suite aux premières démarches réglementaires liées à l'impact de l'industrie sur la santé et l'environnement.

Alors que le déploiement de la démarche qualité démarrait en France, il s'avérait nécessaire de répondre à ce besoin émergent. L'IEQT est l'un des premiers à proposer une filière de formation intégrant toute une panoplie d'outils d'aide indispensables aux systèmes de management modernes (méthode, procédure, analyse, statistique, suivi-contrôle).

À l'initiative de la création de l'**Institut Européen de la Qualité Totale**, trois partenaires de la première heure composent le « triumvirat » présidant à sa destinée :

la **Chambre de Commerce et d'Industrie** (Moulins-Vichy),

la **Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement** (Auvergne)

et l'**Université Blaise Pascal** (Clermont-Ferrand).

Les trois bonnes fées qui se sont penchées sur le berceau de l'Institut Européen de la Qualité Totale avaient un objectif initial : former des techniciens supérieurs opérationnels, aptes à prendre en charge la fonction qualité en entreprise.

Jean MASLARD, **Conseiller auprès du Président de la CRCIA** **sur les questions QSE**

Un homme de qualité tourné vers l'avenir

Qu'il s'agisse de son parcours professionnel ou de son rôle déterminant en tant que président de la CCIMV de 1986 à 2001, Jean Maslard a toujours placé la qualité comme valeur première.

C'est au début des années 80 que cet industriel, alors responsable de deux fonderies (produisant des pièces pour Peugeot notamment, à Sept-Fons dans l'Allier et des blocs moteurs à Bondy en Seine-Saint-Denis), expérimente le « management à la nippone » : « Confronté à la crise automobile de l'époque, le président Calvet s'est engagé dans une démarche de Qualité Totale impliquant l'ensemble des salariés.

L'application de cette culture d'entreprise japonaise prône le « zéro défaut » ; elle va de paire avec le « zéro mépris », en favorisant un dialogue social ouvert à l'ensemble des parties concernées. Elle a permis de négocier sans conflit le transfert de production du site de Bondy. La réussite industrielle de Sept-Fons qui s'ensuivit a favorisé le bon fonctionnement de cette unité de production employant 900 personnes. Sur place, nous avons été parmi les premiers à mettre en œuvre en France des méthodes qui s'affirmaient au niveau mondial.»

L'IEQT, une de nos plus belles réussites !

Dès son arrivée à la tête de la CCIMV, Jean Maslard veut mettre les PME-PMI locales à l'heure de la dynamique qualité, « voire même leur donner une longueur d'avance ». Les commerçants ne sont pas en reste avec l'apparition des « cercles qualité ». En 1987, Allier Qualité Totale est lancée, qui deviendra Auvergne Qualité Performance en prenant sa dimension régionale.

« La création de l'IEQT en 1989 en partenariat avec la DRIRE et l'Université constitue l'une de nos plus belles réussites. Il nous permet aujourd'hui encore d'aller au devant des besoins des donneurs d'ordre par la formation des jeunes. Alors qu'un nouveau monde se met en place, l'Institut fait mieux que résister : il progresse ! Il a su rester solidement campé sur ses valeurs tout en s'avérant réactif. L'élargissement des formations intégrées au cursus universitaire, le développement de l'alternance et l'ouverture aux fonctions associées sur la sécurité et l'environnement sont autant de moyens d'asseoir sa performance. »

Pour Jean Maslard, le Développement Durable a toujours été d'actualité pour mieux assurer le futur. « Ce n'est rien d'autre que la nouvelle appellation sous laquelle on redécouvre en période de crise, tout le bien fondé d'une Qualité Totale déployée en synergie sur l'ensemble des secteurs d'activité. Avec Qualidev venu apporter des services complémentaires aux entreprises, avec le nouveau Pôle Qualité et Performance en Auvergne, l'IEQT tient la distance en maintenant le cap QSE.

La force de son réseau appelé à s'élargir et ses partenariats avec les acteurs économiques agissant pour une compétitivité accrue, viennent consolider la stratégie de politique à long terme poursuivie : celle qui fait passer la réussite par la Qualité... »

Hervé VANLEAR, Directeur DRIRE Auvergne

Une démarche de performance soutenue par la DRIRE

« En matière économique, la DRIRE doit avant tout veiller à ce que le contexte économique soit favorable au développement des entreprises. En 1989, la démarche qualité était encore peu développée et il était apparu que les entreprises de la région ne trouvaient pas suffisamment de main d'œuvre qualifiée pour s'engager dans une telle démarche, pourtant essentielle pour assurer leur compétitivité. C'est donc tout naturellement que la DRIRE s'est alors impliquée dans la création de l'IEQT, en lien avec la chambre de commerce et d'industrie de Moulins-Vichy et l'université Blaise Pascal.

Vingt ans après, le bilan est très positif, de très nombreuses entreprises régionales ont embauché des jeunes issus de l'IEQT (80% d'une promotion trouve un emploi en région) ce qui montre à quel point l'institut répond à une attente du tissu économique régional.

Initié il y a plus de 20 ans, ce soutien par les DRIRE aux démarches qualité réalisées par les entreprises se poursuit. Aujourd'hui encore, la qualité et, d'une façon générale, les démarches visant à accroître la performance des entreprises par un meilleur contrôle des organisations sont toujours d'actualité, je pense à particulier au « lean management ». La crise actuelle ne fait que le confirmer. C'est en innovant et en étant plus compétitives, donc mieux organisées, que les entreprises gagnent des marchés. Pour développer ces démarches, les entreprises ont besoin de compétences et l'IEQT a ici un rôle important à jouer.

Pour un développement durable des entreprises

Le deuxième point sur lequel je souhaite insister est le développement durable. Il y a un lien fort entre cette notion et la qualité et c'est tout naturellement que l'on trouve au sein du **pôle qualité performance** créé récemment en Auvergne, tant l'IEQT que la plate-forme 21, plate-forme de ressources sur le développement durable.

Pour l'IEQT, cela se traduit notamment par des formations dans le domaine QSE ce qui est essentiel car les entreprises ont besoin, pour poursuivre leur développement, de bien intégrer les contraintes réglementaires, ce qui nécessite de disposer de compétences.

La DRIRE a notamment soutenu le développement de l'IEQT par le détachement de Francis Chollet, un cadre resté directeur de l'institut pendant 10 ans. Aujourd'hui, la DRIRE continue de suivre de près son développement. Des agents de la DRIRE interviennent lors de formation, notamment en matière d'environnement industriel. D'une façon générale, **l'IEQT constitue un partenaire important pour encourager les démarches qualité.**

Je souhaite que ce partenariat se poursuive en raison de l'importance des thématiques suivies par l'IEQT, avec les services de l'Etat, qui, à la suite des réorganisations en cours, reprendront les missions de la DRIRE.»

Bettina ABOAB, **Vice-Présidente CEVU de l'Université Blaise Pascal**

L'IEQT, l'exemple d'un partenariat réussi

« L'Université Blaise Pascal est une université pluridisciplinaire qui forme plus de 14 000 étudiants dans l'ensemble des domaines : Arts, Lettres, Langues, Sciences Humaines et Sociales, STAPS, ainsi que Sciences, Technologie et Santé.

Notre politique d'offre de formation est depuis toujours très engagée vers les métiers émergents, susceptibles de procurer des débouchés à nos étudiants. Nos formations scientifiques et technologiques nous ont donc amenées naturellement à créer, il y a vingt ans, une formation de qualicien en partenariat avec la CCIMV et DRIRE Auvergne.

Le qualicien a pour rôle, au sein d'une entreprise, de suivre le processus de production d'un produit en termes de qualité et de sécurité. La formation à ce métier d'avenir s'avère en parfaite adéquation avec les formations industrielles et scientifiques dispensées à l'Université Blaise Pascal.

Le triple partenariat qui a permis la création de l'IEQT continue de se révéler, deux décennies plus tard, comme une source d'apports et d'enrichissements mutuels, pour ses fondateurs ainsi que pour les étudiants qui en bénéficient. Chaque partenaire prend la pleine mesure de son rôle et de ses responsabilités pour assurer son bon fonctionnement mais aussi son développement.

Des partenaires au long terme

D'année en année, la formation de qualicien a su évoluer pour s'adapter aux cursus des formations établis par le Ministère de l'Enseignement et de la Recherche qui permet aux universités de délivrer les diplômes.

Le passage au système LMD a fait évoluer le diplôme d'université qualicien Bac+3 en Licence Professionnelle Animateur Qualité. De même, depuis 2007, le Master Professionnel de Management de la performance et des risques par l'approche QSE « MAPERIA » est habilité par le Ministère de l'Enseignement et de la Recherche.

Ces deux formations actuellement proposées fonctionnent toujours en partenariat étroit* Université Blaise Pascal-CCIMV(IEQT) - DRIRE Auvergne.

C'est une **commission d'admission mixte** (Université Blaise Pascal -IEQT) qui examine les dossiers de candidatures des étudiants pour ces formations professionnelles à effectifs limités. Les inscriptions administratives se font à l'Université Blaise Pascal, seul établissement habilité à délivrer la Licence Professionnelle Animateur Qualité et le Master Professionnel MAPERIA.

Le contenu des formations est constitué par un **conseil pédagogique mixte** (Université Blaise Pascal-IEQT). Selon les disciplines enseignées, les cours sont assurés par des enseignants des deux établissements, ainsi que par des intervenants extérieurs professionnels.

Cette parfaite complémentarité et la mutualisation des compétences mises en œuvre à l'IEQT, constituent l'exemple réussi et durable d'un triple partenariat porteur d'avenir professionnel pour nos étudiants.»

*Concernant la licence professionnelle Animateur Qualité suivie à l'IEQT de Vichy, elle se déroule en partenariat entre l'IUT de Montluçon(UBP) et l'IEQT. Serge Theallier, enseignant de l'IUT en est le responsable pédagogique.

Pour le Master MAPERIA, le responsable pédagogique de la formation est Daniel Zambon, enseignant de l'UBP.

La première année M1 s'effectue à l'UFR Sciences et Technologie de l'UBP sur le campus des Cézeaux à Aubière.

Le M2 se déroule à l'IEQT de Vichy.

B – La première promotion de l'IEQT

C'est en septembre 1989 que la première promotion de l'IEQT fait sa rentrée avec 16 étudiants dans ses rangs (section Industries Manufacturières). Les entreprises régionales viennent en nombre appuyer l'Institut qui devient le vivier privilégié des compétences dont elles ont de plus en plus besoin pour assurer leur compétitivité durable.

Alain BERTRAND, Un IEQTien de la première heure devenu consultant en management QSE

Son DUT Mesures Physiques en poche, Alain Bertrand réalise alors qu'un début de carrière dans un laboratoire de contrôle qualité se profile à l'horizon immédiat, ce qui ne l'enchanté guère! Il décide alors de poursuivre ses études à l'IEQT qui vient d'ouvrir ses portes, pour avoir des compétences plus élargies dans le domaine de la Qualité.

« Je voulais devenir responsable Qualité et c'est le poste que j'ai obtenu à ma sortie de l'Institut en intégrant une chaudronnerie d'une cinquantaine de salariés. Avec pour mission prioritaire, la préparation de l'audit annuel de renouvellement de la certification ASME (American Society of Mechanical Engineers) qui constitue la norme de référence du secteur. Dès les premiers mois de mon activité, j'ai contrôlé la bonne mise en place des procédures requises, tout en m'assurant que l'organisation de l'entreprise avait évolué au rythme des changements imposés par le référentiel. » Au programme également, l'organisation de réunions de sensibilisation avec le personnel, « pour dynamiser la démarche qualité et la pérenniser ». Le renouvellement attendu est accordé sans problème.

Contacté par une fonderie spécialisée dans l'usinage de pièces mécaniques, Alain Bertrand relève un nouveau défi : créer un poste de responsable qualité pour obtenir dans la foulée une certification ISO 9000, « Un véritable challenge qui m'a séduit ».

Un parcours QSE complet

Ses responsabilités au sein d'un groupe international lui permettent ensuite d'expérimenter les méthodes anglo-saxonnes à la pointe des systèmes de management QSE. Au fil des expériences, il élargit son champ d'action, passant de la qualité à l'environnement puis à la sécurité (certifications ISO 9002 et ISO 14001 préparées et... obtenues).

En 1999, Alain Bertrand rejoint un cabinet conseil QSE à Lyon. Pendant quatre ans, il accompagne une vingtaine d'entreprises dans leur parcours pour la certification, et dispense des formations auprès de leur personnel. La boucle est bouclée, sa connaissance de son cœur de métier complétée. C'est en 2003 qu'Alain Bertrand lance son propre cabinet de consultant en management QSE. « Le secteur QSE répond à un besoin des entreprises et s'inscrit clairement dans une démarche de développement durable. Aujourd'hui, les systèmes de management QSE sont des outils de gestion indispensables à l'entreprise : ils permettent d'organiser son fonctionnement, de mieux satisfaire ses clients, de démontrer la conformité à la réglementation, de fédérer l'ensemble des salariés sur un projet,.... »

Un secteur QSE durable donc, et pour lequel l'IEQT vient répondre de façon adaptée à une demande croissante. Nul ne s'étonnera que parmi les experts intervenant auprès de ses étudiants, Alain Bertrand représentant exemplaire de la réussite de sa première promotion, figure en bonne place !

II - 2009 : Les valeurs QSE affirmées par l'IEQT

S'il y a vingt ans, la qualité constituait un plus pour le développement économique, elle est aujourd'hui devenue une exigence.

Dans tous les domaines et à tous les niveaux, on applique désormais des systèmes de management « Qualité-Sécurité-Environnement », trois impératifs associés au concept omniprésent de Développement Durable. Il constitue un défi incontournable pour la performance globale des sociétés du 21^{ème} siècle.

La dimension environnementale, et plus généralement les questions de durabilité, font partie intégrante des choix stratégiques de l'entreprise. Elles s'inscrivent dans des réalités complexes, qui font intervenir une multitude de compétences scientifiques, économiques, juridiques mais aussi sociales et de communication.

A - Le développement de l'IEQT : Anticiper et satisfaire les besoins des entreprises

Les normes ont progressivement intégré les attentes de la société civile : risques globaux, changement climatique, etc. Les enjeux de développement durable ont été traduits, pour les entreprises, dans les notions de **responsabilité sociétale, économique et environnementale**.

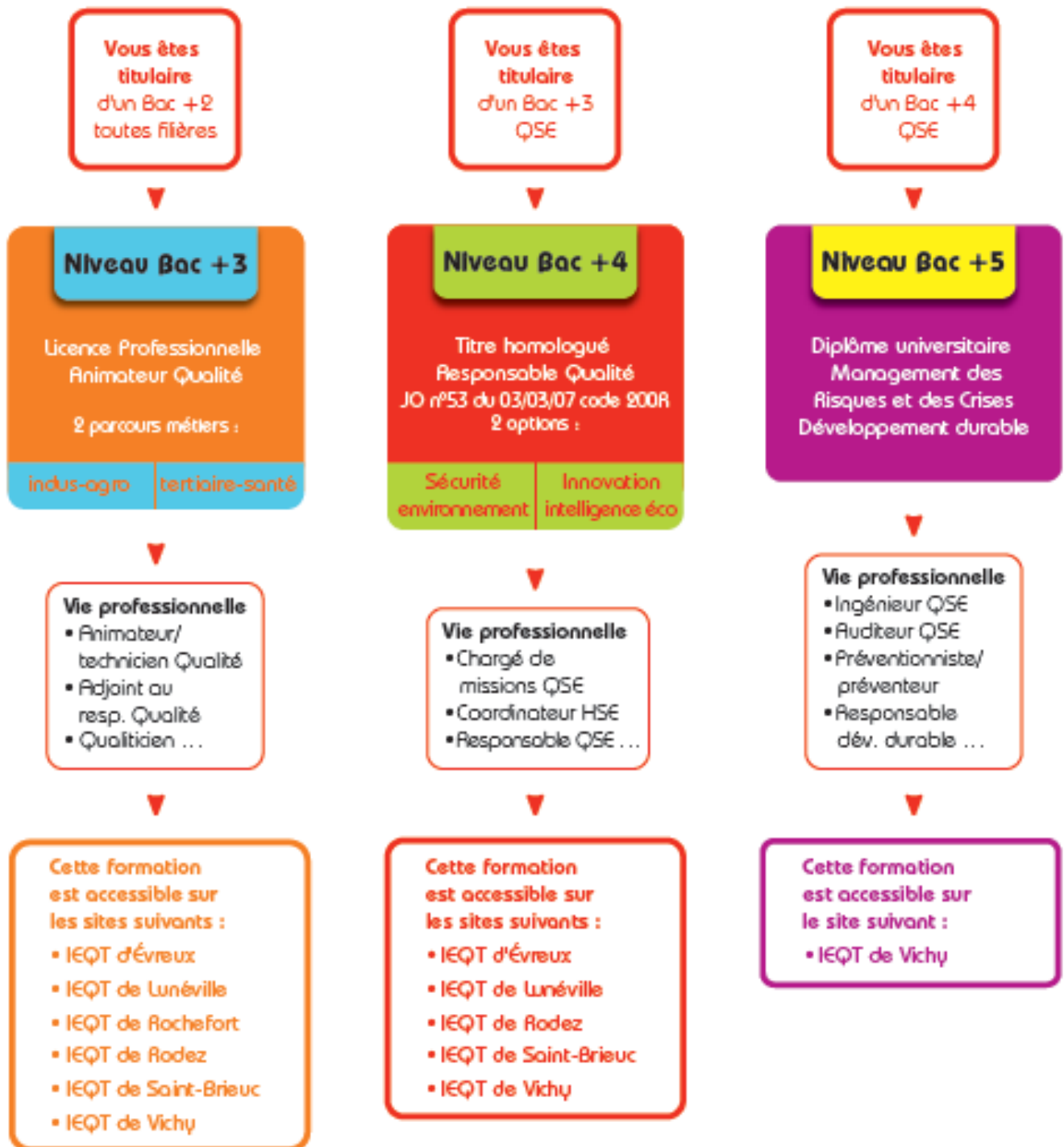
Pour mieux gérer ces nouveaux paramètres, les entreprises ont besoin de cadres et de responsables disposant d'une vision large, capables de mettre en œuvre des outils et des méthodologies QSE sans cesse adaptés aux mutations technologiques.

● UNE OFFRE DE FILIÈRES ÉLARGIE POUR UN CURSUS QSE COMPLET

L'IEQT déploie son éventail de formations (initiales ou continues) au fur et à mesure que la demande évolue. La section « Industries Manufacturières » du départ s'est vue rapidement rejoindre par les autres secteurs d'activités économiques :

- 1989 : création du premier IEQT à Vichy
- 1990 : ouverture d'une option « Activités Tertiaires »
- 1991 : ouverture de l'option « Agroalimentaire et Bio-industries »
- 1992 : l'option « BTP » est lancée à Rochefort sur Mer

De la licence au master, soit par formation initiale et professionnelle, soit par alternance, sans oublier la Validation des Acquis de l'Expérience, ce sont 4 filières qui sont proposées en 2009 :



• LA FORCE D'UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ

D'emblée, le réseau IEQT a choisi de s'implanter sur des sites porteurs : lorsque la dynamique économique régionale permet d'instaurer un véritable partenariat entre les CCI et les Universités, lorsque les attentes des entreprises locales, accompagnées par la DRIRE, entrent en synergie avec les projets professionnels des étudiants, ... un nouvel IEQT peut voir le jour.

En développement constant depuis sa création, l'IEQT., c'est aujourd'hui la FORCE D'UN RESEAU, qui offre, grâce à sa réussite, des formations universitaires diplômantes dans 6 sites en France.

- 1989 : ouverture du premier IEQT à Vichy
- 1992 : ouverture de l'IEQT de Rochefort sur Mer
- 1993 : ouverture des sites de Rodez et d'Evreux
- 1999 : ouverture du site de Lunéville
- 2004 : ouverture du site de Saint-Brieuc

Sur chaque site, les options se sont ouvertes en fonction des besoins liés aux activités prédominantes et/ou spécifiques des différents bassins économiques de la région.

Les programmes pédagogiques adaptés à chaque type de formation, ont été élaborés en partenariat avec les représentants de ces différents secteurs d'activités.

B - Les chiffres de la réussite : un secteur en pleine expansion

Des résultats éloquentes :

Plus de 4500 qualitiens diplômés sur l'ensemble du réseau en 19 promotions

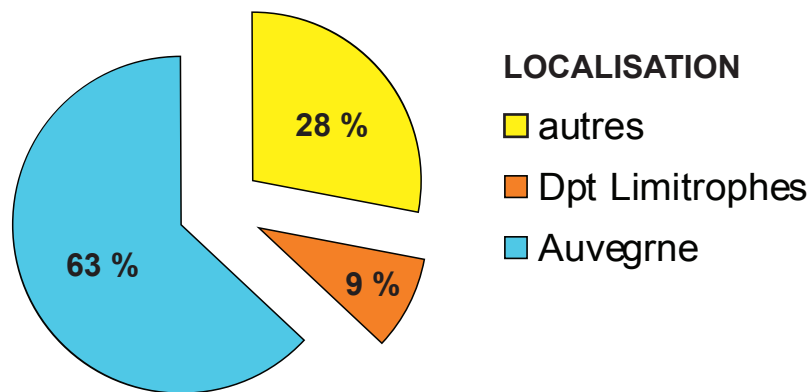
Effectifs 1989/1990 : 16 étudiants à Vichy

Effectifs 2008/2009 : 372 étudiants sur les 6 sites du réseau IEQT

Taux moyen de placement : 90%

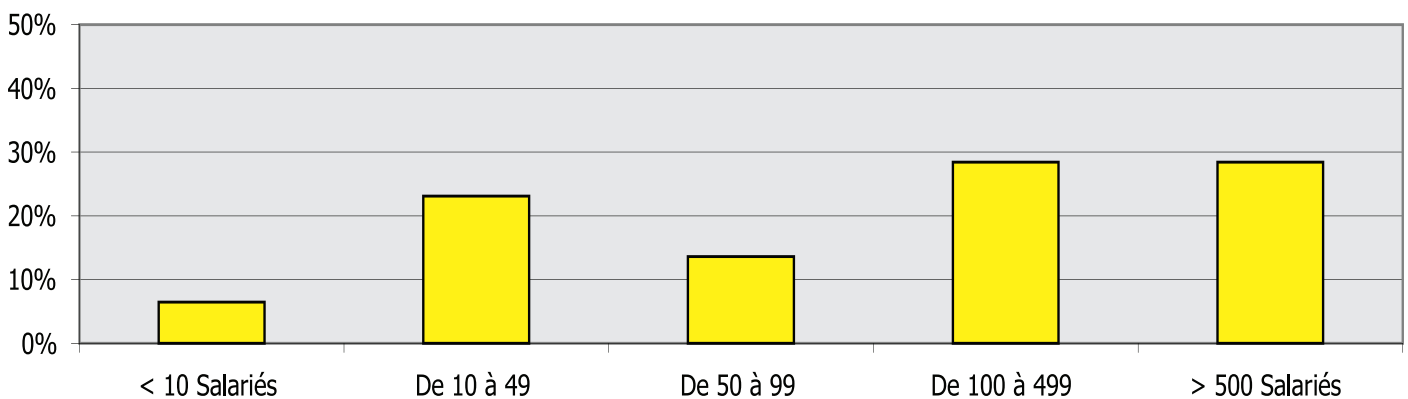
(Cf. Enquête annuelle réalisée auprès des étudiants formés, 6 mois après leur sortie)

- Avec l'IEQT de Vichy comme « tête de pont », **les diplômés essaient principalement dans les entreprises auvergnates** (58,5% en 2005- 45,3% en 2008) mais gagnent progressivement du terrain au plan national.



(Chiffres et tableaux à partir des 4 dernières promotions de l'IEQT Vichy / 2004-2005 à 2007-2008)

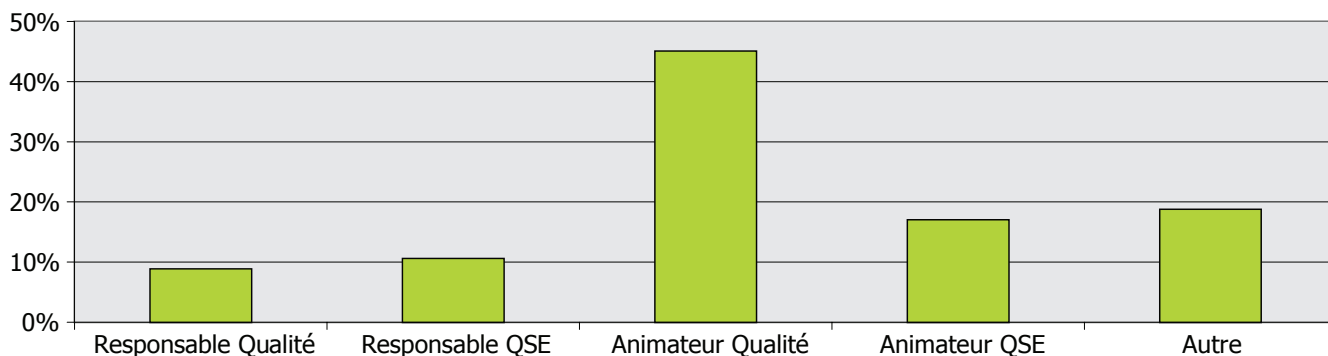
- Si au départ, ce sont **les grandes sociétés multinationales qui ont rallié en tête la démarche QSE, les PME-PMI intègrent progressivement le mouvement**. Les IEQTIens sont de plus en plus nombreux à rejoindre des structures de tailles diverses.



(Chiffres et tableaux à partir des 4 dernières promotions de l'IEQT Vichy / 2004-2005 à 2007-2008)

- **La première formation proposée par l'IEQT, celle d'Animateur Qualité, reste prépondérante.**

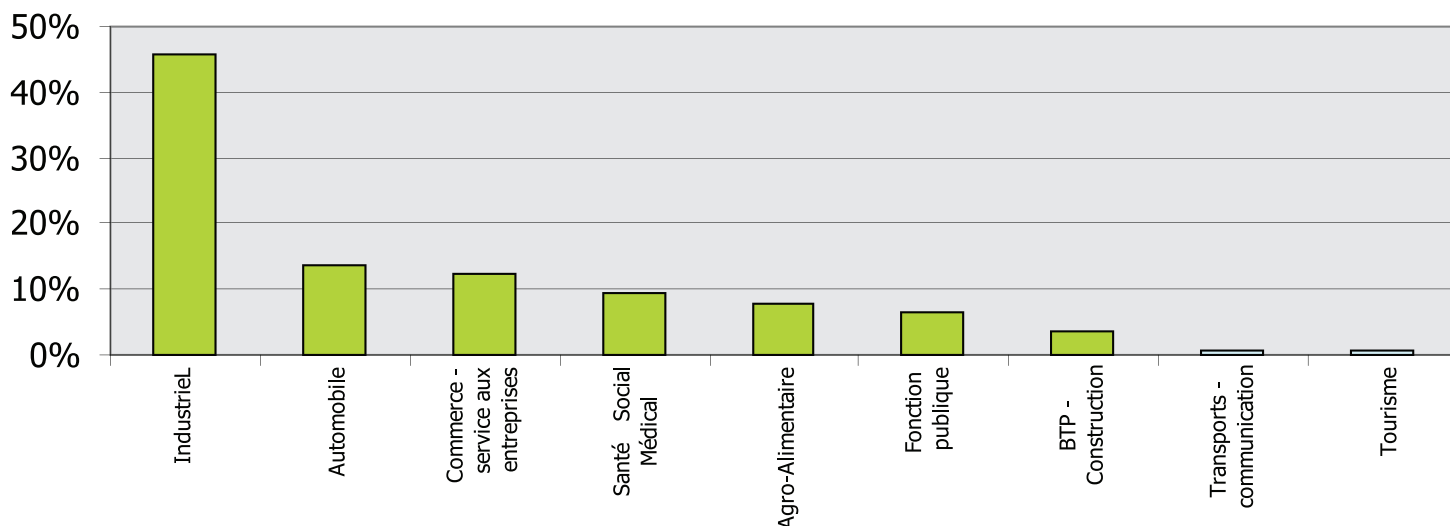
(41,5 % d'Animateurs Qualité en 2005, 26,5 % en 2008). De nouvelles formations tendent cependant à s'affirmer : Les fonctions « Animateur QSE » (17 % en 2008) et surtout « Responsable QSE » (18,9% en 2008) correspondent parfaitement aux besoins d'un secteur en pleine expansion. Le Master proposé depuis la dernière rentrée devrait lui aussi susciter de nombreuses vocations.



(Chiffres et tableaux à partir des 4 dernières promotions de l'IEQT Vichy / 2004-2005 à 2007-2008)

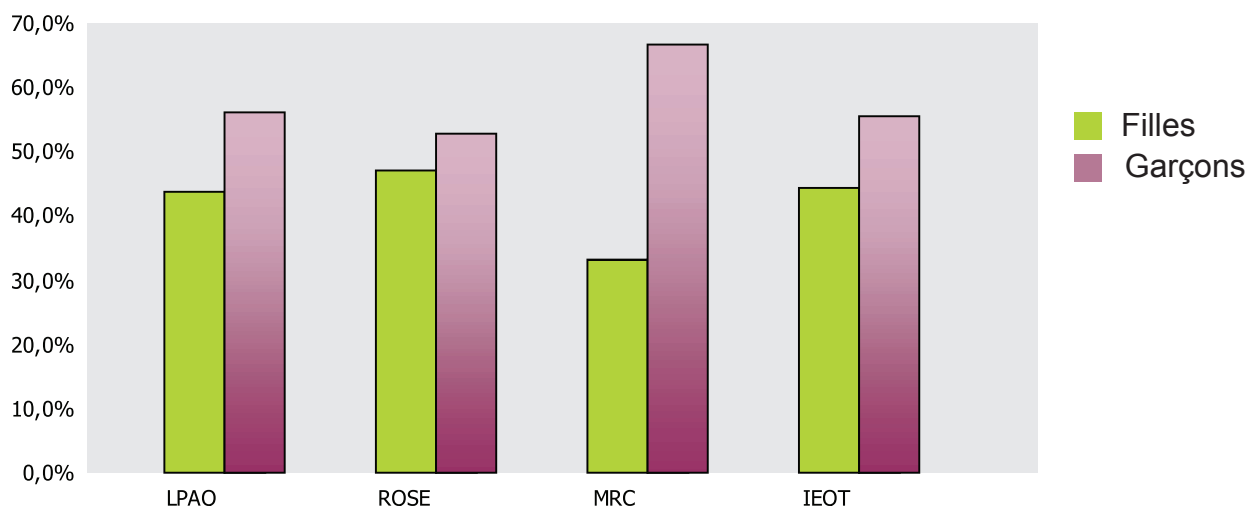
- **Toujours très demandeur, le secteur Industriel tient le haut du pavé.**

À noter la progression continue du Tertiaire (15,1% des effectifs 2008 en option «Commerce/Services aux entreprises») ainsi que celle de l'option «Agroalimentaire» (15,1% également). En quatre ans, l'option «Industrie» est ainsi passée de 34% à 32,1%.



(Chiffres et tableaux à partir des 4 dernières promotions de l'IEQT Vichy / 2004-2005 à 2007-2008)

● **Les métiers de la qualité attirent autant les filles que les garçons** et l'IEQT voit régulièrement arriver, lors des recrutements, des candidats des deux sexes en proportion quasi équivalente. Nul besoin de favoriser l'instauration d'une parité qui tend à s'installer d'elle-même...



(Chiffres et tableaux à partir des 4 dernières promotions de l'IEQT Vichy / 2004-2005 à 2007-2008)

C - La 100^{ème} promotion de l'IEQT Vichy :

101 étudiants ont suivi l'une des formations proposées :

- **LPAQ** (Licence Professionnelle Animateur Qualité) : **66 étudiants** dont :
 - 32 en Formation initiale (20 Industrie/Agroalimentaire et 12 Tertiaire-Santé)
 - 34 en Alternance (28 Industrie/Agroalimentaire et 6 Tertiaire-Santé)
- **RQSE** (Responsable Qualité Sécurité Environnement) : **24 étudiants en alternance**
- **MRC** (Management des Risques et des Crises) : **11 étudiants en alternance**

Des valeurs durables à partager :

Dès la première promotion, l'IEQT a affirmé sa vocation de promouvoir la Qualité Totale développée autour de trois axes : **savoir / savoir-faire / savoir-être.**

Plus qu'un simple organisme de formation, l'IEQT s'attache à transmettre un état d'esprit, basé sur le principe de l'amélioration continue. Privilégiant l'écoute, il s'applique à lui-même les préceptes qu'il enseigne.

La qualité des services, enjeu partagé par les CCI et le réseau IEQT, s'en ressent toute entière.

Figurant parmi les 5 premières CCI de France à être certifiée ISO 9001 (Fin 2000, confirmée en 2003), la CCI de Moulins-Vichy oriente ses pratiques de management vers une efficacité accrue en permanence, pour la plus grande satisfaction de ses clients.

Laure BARBIER, **Étudiante de la XX^{ème} promotion de l'IEQT de Vichy** **(Formation initiale Industrie)**

Être pleinement acteur du développement QSE sur le terrain de l'entreprise

«Ayant déjà une idée de mon projet professionnel au sortir de mon DUT, c'est tout naturellement qu'est venue ma candidature à l'IEQT, une formation professionnalisante unique en son genre, car l'une des seules à enseigner la qualité avec un programme solide et varié. Les intervenants donnent aux étudiants une vision à la fois élargie et « pointue » des différents secteurs d'activité.

Je suis dorénavant confortée dans mon choix de devenir Responsable Qualité, tout en m'ouvrant à la sécurité et à l'environnement pour mieux m'adapter à la logique actuelle des entreprises. Après mon Master, je souhaiterais intégrer une grande entreprise manufacturière.

On assiste en France et ailleurs à un développement des certifications dans un secteur en plein essor, en constante évolution (nouvelles législations notamment pour l'environnement et la sécurité...).

Ce sont des métiers d'avenir offrant des débouchés variés. Pour y réussir, il faut approfondir régulièrement ses connaissances en s'intéressant au monde de l'industrie ainsi qu'aux personnes qui y vivent. Et surtout ne pas s'arrêter aux « à priori » négatifs que l'on peut parfois entendre : « la certification, c'est une charge supplémentaire qui ne sert à rien, une perte de temps et d'argent... etc. »

Il importe avant tout de développer des qualités relationnelles et d'écoute, pour faire comprendre sur le terrain les enjeux économiques et humains poursuivis. Les qualitiens ont un rôle important à jouer ; nous sommes en contact direct avec tous les services et il nous faut « gérer » les différents types de comportement, pour avancer ensemble dans le bon sens».

Henri Legrand, **Président de la CCI Moulins-Vichy et Président du** **COSO (Comité Stratégique et d'Orientation) des IEQT**

« Représentant élu des entreprises, l'une de mes principales missions comme Président de la CCI de Moulins Vichy, vise au maintien et au développement de leur compétitivité. L'IEQT contribue à leur performance, en apportant depuis 20 ans des réponses adaptées aux besoins en personnel qualifié des PME d'Auvergne. Son antériorité et la reconnaissance légitime acquise par l'Institut en matière de formation lui permettent d'afficher un taux de placement moyen de 90%.

Le cursus universitaire complet que propose aujourd'hui l'IEQT (de Bac + 3 à Bac + 5), couvre les différents champs professionnels de la Qualité, de la Sécurité et de l'Environnement, incluant également le management des risques et des crises.

Le poids de plus en plus important de l'alternance (et de la formation continue) souligne à quel point ce type de parcours correspond aux attentes des employeurs : l'alternance représente actuellement le meilleur tremplin de recrutement pour nos étudiants immédiatement opérationnels. Cette connaissance du terrain essentielle se trouve également développée lors des stages qui font partie intégrante des formations initiales.

Les contacts directs et permanents avec le monde du travail entretenus par l'IEQT (dans le cadre notamment du partenariat CCI Formation Auvergne), ses liens étroits avec la DRIRE et l'Université, sont autant d'atouts sur lesquels nous voulons continuer à nous appuyer.

À l'écoute des entreprises pour mieux anticiper leurs attentes

En tant que Président du COSO (Comité d'orientation stratégique des IEQT), j'entends bien poursuivre cette coopération avec tous les acteurs économiques et politiques mobilisés pour notre réussite collective et durable. La participation active de l'Institut, aux côtés de Qualidev, tête chercheuse et organe de veille, au sein du Pôle Qualité Performance Auvergne, constitue une nouvelle donne déterminante pour le développement de notre réseau. Doté d'une visibilité accrue au niveau national, il s'inscrit clairement dans la logique du « plan performance 2010 » instauré par le Ministre Luc Chatel. Les axes sur le lean management et l'excellence opérationnelle mis en place par l'IEQT, s'avèrent dans le droit fil du volet « formation à l'efficacité et à la performance » préconisé.

L'écoute active pratiquée par l'IEQT depuis son lancement lui confère sa capacité d'adaptation et d'anticipation aux évolutions de notre société. Elle se veut la garantie d'une fiabilité et d'une disponibilité indispensables à ses divers interlocuteurs».

Emma Delfau, Chef du bureau Propriété Industrielle et Qualité MINEFE

Doté de la force d'un réseau national couvrant tout le territoire, **l'IEQT fait figure de référence parmi les organismes de formation en matière de qualité**. Reconnu et performant, il a su s'adapter en permanence aux évolutions des métiers de la qualité et couvre aujourd'hui un champ très important de domaines : qualité, puis environnement, sécurité, management des risques, jusqu'au développement durable et à l'innovation. Proche des entreprises et de leurs besoins, l'Institut obtient des résultats excellents en termes de placements des diplômés.

L'IEQT, acteur régional majeur de la Qualité

L'insertion de l'IEQT dans le tissu économique régional est remarquable. Il s'illustre dans sa participation à de nombreux projets régionaux et récemment, dans son implication au sein du Pôle régional Qualité pour la région Auvergne. L'IEQT de Vichy est ainsi devenu l'un des acteurs majeurs de la qualité en Auvergne, région phare en matière d'initiative et d'actions qualité. L'IEQT a su être à l'initiative de projets vraiment intéressants, comme ce 1er salon régional de la qualité.

Nous souhaitons que l'IEQT développe son efficacité dans la décennie à venir, en maintenant une réactivité en phase avec les besoins accrus en compétences qualité des entreprises.

Dans les régions où il est implanté, l'IEQT doit avoir un rôle de tête de réseau, comme a su le faire l'IEQT Vichy, en pilotant une dynamique régionale sur la qualité, en lien avec l'ensemble des acteurs économiques concernés.

Vers un partenariat IEQT /Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi

L'IEQT pourrait également être un partenaire du Ministère dans la réflexion en cours du Plan Qualité et Performance 2010 sur l'amélioration des formations à l'excellence opérationnelle dans les cursus d'enseignement supérieur. En approfondissant ses formations au lean management, l'IEQT constituerait un réseau pilote pour leur mise en place.

Par ailleurs, il pourrait être intéressant de mieux capitaliser les retours d'expérience des élèves des différents IEQT actuellement en poste, et les faire connaître comme autant de témoignages sur l'état des entreprises face aux sujets qualité. Ce retour pourrait aider la mise en place de politiques publiques adaptées aux besoins et aux manques des entreprises. **Le réseau des IEQT** pourrait par exemple, au regard de toutes les informations qu'il recèle, s'insérer dans le réseau national des experts publics et privés en matière de qualité, à savoir le **Comité National pour la Qualité et la Performance**-qui est force de réflexion et de propositions aux pouvoirs publics sur les différents sujets qualité.

20 ans après sa naissance, l'IEQT a fait la preuve de sa capacité à promouvoir efficacement la Qualité sur le terrain de l'entreprise. Fort de son réseau, il peut aujourd'hui contribuer à la mise en place des politiques publiques de performance.

Mme Emma Delfau, chef du bureau Propriété Industrielle et Qualité

Direction générale de la compétitivité, des services et de l'Industrie

Sous Direction de la métrologie, de la normalisation, de la Qualité et de la propriété industrielle

Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi

III – La constitution d'un Pôle d'excellence QSE / Développement Durable

A - Des partenaires de Qualité pour un Pôle régional innovant

Soutenus par le Minefe, 7 partenaires se sont engagés le 13 octobre 2008, par la signature à Vichy d'une charte de partenariat pour le **développement d'un Pôle Qualité et Performance en Auvergne**, le premier du genre à être créé en France.

La DRIRE, la CRCIA, l'AFNOR, AQP, l'IEQT, Qualidev et la Plateforme 21 Massif Central veulent ainsi promouvoir activement les thématiques QSE/Développement Durable en Auvergne au sein d'un « guichet unique » dédié à la compétitivité. Son Comité de suivi réunit le trio Qualidev/AQP/IEQT, les représentants de la DRIRE Auvergne, de la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie d'Auvergne, de l'Association Française de Normalisation et de la Plateforme 21 Massif Central.

En charge de l'animation de ce pôle pilote, le premier de son genre au niveau national, l'IEQT forme avec l'Association régionale Auvergne Qualité Performance et le Centre de Ressources Qualidev, les éléments d'un triptyque porté par la CCI de Moulins-Vichy. Ils œuvrent en synergie avec tous les acteurs économiques concernés.

A-1 – AFNOR, la référence

Association Française de Normalisation créée en 1926, elle compte 3 500 adhérents. Sa mission est de faire émerger et de valoriser des solutions de références dans 4 domaines :

Normalisation : opérateur et animateur central pour la production de normes et référentiels normatifs, points d'entrée privilégié aux échelons européen (CEN) et international (ISO).

Edition : diffusion des normes, veille et gestion de bases normatives, édition d'ouvrages.

Formation : plus de 10 000 stagiaires formés chaque année sur les centres de formation (Paris, Londres, Casablanca, Shanghai).

Certification et évaluation : produits, services, compétences, systèmes (marques AFAQ et NF).

A-2 - Qualidev : un outil et des ressources pour la performance

Installé depuis avril 2009 dans l'ancien Couvent des Célestins à Vichy, à proximité immédiate du Campus Universitaire Communautaire, Qualidev a été créé en 2006 pour offrir une palette complète de prestations aux entreprises, collectivités, étudiants et enseignants.

Résolument orienté Développement Durable, ce centre de ressources sur la Qualité-Sécurité et l'Environnement se veut d'abord un lieu d'accueil, de rencontres, d'animations et d'échanges. Il propose également un dispositif de veille et d'anticipation ainsi qu'un espace d'information et de documentation dédiés aux thématiques QSE/DD. Il constitue enfin une ressource en expertises et en accompagnement de projets.

Parmi les actions menées par Qualidev :

- > Un site internet www.qualidev.fr
- > Des Chats chaque premier mercredi du mois
- > Des Matinales (petits déjeuners-débats)
- > Des groupes d' « audits croisés » entre entreprises,
- > Des ateliers etc.

A-3 - Auvergne Qualité Performance : valoriser les bonnes pratiques

S'appuyant sur un réseau lié à celui des CCI, cette association s'adresse aux dirigeants d'entreprises, aux responsables QSE ainsi qu'à toute personne en charge de l'innovation ou impliquée dans une démarche de progrès. « Pour progresser en qualité et participer à l'évolution de l'économie régionale », AQP initie des réflexions (groupes de travail, suivi de projets) et des actions (visites d'entreprises, conférences).

Sa 6ème édition du Concours Régional des Bonnes Pratiques QSE et Développement Durable en juin 2009 a permis de présenter 18 bonnes pratiques mises en œuvre dans 15 établissements de tout secteur et de toute taille. À la fois astucieuses, efficaces (rapport efficacité/coût), simples et reproductibles dans d'autres établissements (certifiés ou non), elles sont examinées en deux temps : après une première phase d'auto-évaluation, deux évaluateurs expérimentés effectuent une visite d'une demi-journée après avoir étudié le dossier constitué par l'entreprise. Lors de la seconde année, ce sont les critères de Développement Durable qui se trouvent pris en compte.

A-4 – Plate-forme 21, le réseau Massif Central

C'est un réseau d'acteurs professionnels et institutionnels souhaitant agir en faveur du développement durable. Association loi 1901, créée en 2007, elle s'inscrit dans la Stratégie Nationale du Développement Durable et comprend 5 collèges : administrations et collectivités, entreprises et organismes professionnels, associations, enseignement supérieur et recherche, personnes physiques.

Ses missions : donner envie d'agir, montrer que c'est possible expériences à l'appui ; elle promeut le développement durable et facilite le passage à l'action.

Ses actions : animer des ateliers RS/ISO 26000, organiser des groupes thématiques inter-collèges et des séances « regards croisés », organiser des événements : semaine du Développement Durable, semaine de la mobilité...

A-5 – CRCIA, Espaces performance Auvergne

Espaces Performance Auvergne a pour vocation d'être le guichet unique d'appui au développement des entreprises.

C'est un espace décliné localement dans les CCI avec une offre et une mutualisation des compétences au niveau régional ; il retient une approche globale de la compétitivité et conduit des actions d'accompagnement direct des entreprises sur la base de prestations courtes et originales.

Il a un rôle de prescription qualifié pour un accès cohérent à des ressources extérieures publiques ou privées.

B - Des entreprises qui misent sur le Développement Durable

La dynamique lancée il y a plus de vingt ans par la CCI de Moulins-Vichy et le réseau consulaire, au travers de l'IEQT et des associations agissant de concert pour promouvoir la Qualité Totale porte ses fruits.

Une part de plus en plus importante des sociétés régionales vient rejoindre un mouvement porteur de performance et de compétitivité accrues. Les futurs qualitiens formés à l'IEQT trouvent ainsi des entreprises d'accueil sur la région, au sein desquelles ils peuvent mettre en pratique sur le terrain les connaissances acquises auprès d'intervenants aussi experts qu'expérimentés.

L'implication d'un groupe emblématique : Michelin

Dès la conception de l'IEQT, la manufacture MICHELIN s'est impliquée dans son évolution, au travers de différentes actions :

- La participation de ses cadres, à la création et à l'animation des programmes de formation.
- La participation, depuis 20 ans, aux conseils pédagogiques (évolution des formations) et à l'encadrement des étudiants
- La Présidence par François MICHELIN de la remise des diplômes aux étudiants de l'IEQT en juin 1995
- Le développement des formations par la voie de l'alternance (depuis 1997) et la création du CFA IRISUP

Au cours des 10 dernières années 112 jeunes de l'IEQT ont réalisé leur apprentissage au sein de la manufacture MICHELIN ; 44 d'entre eux évoluent actuellement dans l'une des unités du groupe.

Et celles de très nombreuses entreprises :

D'autres entreprises ont rallié le mouvement enclenché par l'IEQT, dont certaines figurent parmi les plus performantes de leur secteur d'activité. Devenues partenaires de l'Institut, elles font régulièrement appel aux compétences de ses étudiants : Aubert & Duval, Bosch, Cofely, France Télécom, ERDF, GRDF, Galva Union, Limagrain, Memo, La Poste, L'Oréal (LIDV), Saint-Yorre, Sanofi-Adventis, Sita, la SNCF, Suez, Trelleborg, Valéo, Vinci, Volvic...pour ne citer qu'elles.

Éric KOLASINSKI

Responsable QSE chez Galva Union

St-Pourçain/Sioule

« C'est l'année passée à l'IEQT en 1992 qui m'a véritablement révélé ma vocation de qualicien. Après une licence en automatismes industriels, j'ai d'abord intégré, sans réelle motivation, une entreprise de mécanique générale. Je cherchais toujours ma voie et Gérard Vigier (Peintamélec) m'a alors orienté vers l'Institut, capable selon lui de répondre à mon envie d'occuper un rôle transversal au sein d'une société. Le déclic s'est produit : pour la première fois, j'ai pu goûter à la réalité du terrain industriel dans sa globalité, avec en prime la vision de la valeur ajoutée que la qualité peut apporter à l'entreprise à tous ses niveaux : achats, fabrication, commercialisation, logistique et services... »

Après une mission effectuée pour la CCI de Moulins et trois années d'expérience dans le secteur automobile (Bosch) alors à la pointe du développement QSE (« j'ai pu ainsi enrichir ma boîte à outils »), Éric Kolasinski aspire à de nouvelles responsabilités.

En 1996, il intègre Galva Éclair à Saint-Pourçain (premier site du groupe Galva Union) comme Responsable Qualité. Son dirigeant, Jean Lampre, est un adepte convaincu de la nécessité d'une démarche de progrès performante. « La politique managériale que je mets en œuvre depuis lors, se révèle aussi ambitieuse que motivante. Anticiper et innover, objectifs premiers de tout qualicien qui se respecte, constituent des valeurs inhérentes à ce groupe qui pratique l'amélioration continue. J'ai l'opportunité de vivre au quotidien ma passion pour ce métier !»

Cette volonté affirmée de conduire chaque filiale aux plus hauts niveaux d'excellence en matière de qualité, de sécurité et d'environnement a conduit le Groupe à la création, en 2003, d'une « cellule de progrès ». Lauréat quatre années consécutives du Concours Régional des Bonnes Pratiques, Galva Union fait figure d'exemple dans son domaine d'activités et tous ses sites de galvanisation ont obtenu la triple certification. Il a entrepris, le premier, un bilan carbone et Éric Kolasinski étudie actuellement les actions à mettre en place « pour réduire à court terme de 5 à 10 % nos émissions de gaz à effet de serre ».

Cet ancien IEQTien n'en oublie pas pour autant son lieu de formation où il intervient régulièrement. « Sa capacité d'adapter ses formations aux évolutions industrielles et aux contraintes des entreprises contribue au succès de l'IEQT comme à la réussite de ses étudiants. » La dizaine de jeunes qualiciens issus de ses différentes promotions, venue sur place (en stage ou en alternance apprentissage) exercer ses nouveaux talents à Saint-Pourçain, est là pour en témoigner... Tandis que trois d'entre eux ont été embauchés, cinq autres y ont fait leurs premières armes d'animateurs QSE avant de poursuivre leur parcours professionnel sous d'autres cieux industriels.

Jean-Christophe GUERIN

Directeur Général de la Performance Industrielle et membre du Conseil Exécutif du Groupe Michelin

LA QUALITE, LA SECURITE & LA PRESERVATION DE L'ENVIRONNEMENT : DES PRIORITES POUR MICHELIN

I - L'IMPLICATION DE MICHELIN AUX COTES DE L'INSTITUT EUROPEEN DE LA QUALITE TOTALE (IEQT)

Dès la création de l'Institut Européen de la Qualité Totale, le Groupe Michelin l'a appuyé au travers de formations susceptibles de répondre à ses attentes en personnel spécialisé (techniciens et cadres). Le partenariat mis en place entre Michelin et l'IEQT s'est ensuite naturellement renforcé au fil des ans pour faire face aux besoins de formation en continuelle augmentation.

Afin de déployer sur le terrain sa démarche Performance et Responsabilité, Michelin entend s'appuyer sur des hommes et des femmes capables d'appliquer et de transmettre les savoir-faire liés aux domaines Qualité/Sécurité/Environnement (QSE). Les diplômé(e)s de l'IEQT bénéficient d'une formation qui allie la théorie et la pratique. Les stages et les études de cas concrets effectués par les étudiants s'avèrent également essentiels pour confronter les futurs diplômés à la réalité de l'entreprise et contribuent à renforcer leur capacité à travailler en équipe(s) au service de leurs futurs clients. Sans oublier qu'en matière de QSE, et peut-être plus qu'ailleurs, la mobilisation de tout le personnel s'avère indispensable, au quotidien.

Quelques exemples concrets du partenariat entre le Groupe Michelin et l'Institut Européen de la Qualité Totale de Vichy depuis sa création il y a vingt ans :

- la participation de cadres de Michelin à la création et à l'animation des programmes de formation,
- la participation depuis vingt ans de représentants de l'entreprise aux Conseils pédagogiques (évolution des formations) et à l'encadrement des étudiants de l'Institut,
- le développement des formations par la voie de l'alternance (depuis 1997) et la création du CFA IRISUP,
- la Présidence par M. François Michelin de la remise des diplômes aux étudiants de l'IEQT en juin 1995.

Au cours des dix dernières années, **112 jeunes de l'IEQT ont réalisé leur apprentissage au sein du Groupe Michelin; 44 d'entres eux travaillant actuellement au sein de l'entreprise.**

II - MICHELIN, UNE ENTREPRISE PERFORMANTE ET RESPONSABLE

Depuis sa création, en 1889, Michelin s'est engagé dans une démarche de développement équilibré et responsable de long terme, dont les progrès se mesurent dans la durée. Ce développement repose sur un socle de valeurs fondamentales : le respect des clients, le respect des personnes, le respect des actionnaires, le respect de l'environnement et le respect des faits.

• Le respect des clients

Servir ses clients est le cœur de la mission de Michelin car sa pérennité et sa croissance dépendent de leur satisfaction dans la durée. Concrètement, cela vise à leur offrir en permanence des pneus performants et à entretenir, avec eux, des relations honnêtes et solides.

«Rechercher l'Excellence dans les domaines Qualité/Sécurité/Environnement (QSE) est pour nous une obsession naturelle car ce n'est que progresser chaque jour dans la concrétisation des valeurs historiques de Michelin : respect du client, respect des personnes, respect de l'environnement et respect des faits.»

• Le respect des personnes

Respecter les personnes, que ce soient les collaborateurs de Michelin, ses partenaires industriels et commerciaux, les pouvoirs publics, les organisations non gouvernementales et les communautés où sont implantés les sites Michelin, c'est mettre en place des échanges loyaux et établir un dialogue constructif pour répondre au mieux à leurs attentes.

• Le respect des actionnaires

Le premier devoir de Michelin vis-à-vis de ses actionnaires est de valoriser leur patrimoine et leur revenu, tout en étant à leur écoute et leur fournissant une information transparente et accessible, car ils ont tous en commun de participer à la croissance économique de l'entreprise sur le long terme, tout en acceptant de partager les risques.

• Le respect de l'environnement

Mobilité et respect de l'environnement : deux notions qui, pour Michelin, sont indissociables. C'est pourquoi le Groupe fournit à ses clients des produits et des services toujours plus respectueux du milieu naturel, comme des pneus à basse résistance au roulement permettant de réduire la quantité de carburant consommée par le véhicule et donc les émissions polluantes. Pour les poids lourds, il s'agit de proposer des pneus qui peuvent être recreusés et/ou rechapés (dont la bande de roulement est remplacée lorsqu'elle est usée) afin de prolonger leur durée de vie. Parallèlement, Michelin cherche à réduire les impacts environnementaux de ses sites. Fin 2008, 99.5 % des pneus Michelin étaient fabriqués sur des sites certifiés ISO 14 001 (norme internationale de certification du système de management environnemental).

• Le respect des faits

Comment respecter les faits ? Par exemple, en reconnaissant qu'un problème existe et en admettant la réalité de son impact même quand la solution ne semble pas à portée de main. C'est ce respect des faits, associé à la faculté de se remettre en cause qui a permis à Michelin de réaliser ses progrès les plus importants.

Pour officialiser et formaliser ces valeurs, qui font implicitement partie de la culture, de la vie et du fonctionnement de l'entreprise, Michelin a lancé, début 2002, la démarche Performance et Responsabilité Michelin. Son but : contribuer à la poursuite du développement mondial du Groupe, en progressant encore dans la mise en pratique équilibrée de ses valeurs. Cette démarche se déploie aujourd'hui dans toute l'entreprise, sur tous les continents, dans tous les pays où Michelin est présent.

Performance et responsabilité Michelin, c'est quoi ? La performance est indispensable au développement de l'entreprise : performance technique, indissociable du pneu, organe de sécurité, et performance économique, condition de la pérennité de l'entreprise. Michelin cherche en permanence à faire progresser ces deux natures de performance tout en assumant constamment ses responsabilités (prendre en compte l'impact de ses produits et de ses activités sur les personnes et l'environnement, sur le long terme).

Performance et Responsabilité Michelin repose sur plusieurs fondements :

- La volonté historique du Groupe d'exercer ses activités avec responsabilité,
- L'analyse des enjeux par rapport à la mobilité durable et à la performance globale du Groupe en tant qu'entreprise mondiale, leader dans son domaine,
- L'identification des attentes des différents acteurs (clients, salariés, actionnaires, etc.),
- La mesure des impacts et le suivi des performances par la mise en place d'indicateurs spécifiques (taux de fréquence et taux de gravité des accidents du travail, pourcentage de pneumatiques fabriqués dans des sites dont le système de management environnemental est certifié selon la norme internationale ISO 14001, etc.),
- Le respect des législations dans tous les pays où Michelin intervient et, dans certaines situations, l'adoption de normes internationales ou spécifiques plus exigeantes,
- La volonté de rendre compte, régulièrement, auprès des acteurs internes et externes des avancées de la démarche.

Au lancement de la démarche, il est apparu indispensable d'en établir le référentiel de base, la Charte Performance et Responsabilité Michelin. Ce document d'une quarantaine de pages, a été publié début 2003 et traduit dans les quinze langues utilisées dans le Groupe. Il a été diffusé à l'ensemble des managers du Groupe, sur tous les continents. Il explique les valeurs de l'entreprise pour permettre leur application au quotidien dans la très grande diversité de situations où le personnel de Michelin est amené à exercer son activité, partout dans le monde.

4ème édition du rapport Performance et Responsabilité Michelin :

Michelin a publié, en mai 2009, la 4ème édition du rapport Performance et Responsabilité Michelin. Ce document présente, en environ 80 pages, les axes de travail, les principaux résultats et les évolutions en 2007 et 2008 de la démarche Performance et Responsabilité Michelin et de la mise en pratique des cinq valeurs de l'entreprise : le respect des clients, des personnes, des actionnaires, de l'environnement et des faits.

Une édition complète du rapport est publiée tous les deux ans. Les années intermédiaires, Michelin diffuse une mise à jour synthétique de l'évolution des principaux résultats.

Le Rapport Performance et Responsabilité Michelin peut être consulté et téléchargé en français et en anglais, sur le site : www.michelin.com

III/ COMMENT LES DOMAINES QUALITE / SECURITE / ENVIRONNEMENT (QSE) S'ARTICULENT AVEC LA DEMARCHE PERFORMANCE ET RESPONSABILITE DANS LE GROUPE MICHELIN

Les notions de Qualité, de Sécurité et de préservation de l'Environnement (QSE) sont très profondément ancrées dans la culture du Groupe Michelin. Très naturellement, ces trois domaines QSE sont donc très intimement liés à la démarche Performance et Responsabilité Michelin et reflètent donc totalement les valeurs de l'entreprise : respect des clients, des personnes, des actionnaires, de l'environnement et des faits.

Quelques exemples ?

- **Le respect du client ?** C'est s'efforcer au quotidien de lui offrir des produits et des services de qualité irréprochable. La démarche Qualité Michelin, fondée sur l'impératif prioritaire de sécurité de nos clients, permet d'assurer un suivi extrêmement précis et strict des pneus et services proposés par l'entreprise, de leur conception à leur utilisation en passant par leur production,
- **Le respect des personnes ?** C'est entre autres, la sécurité au travail grâce aux efforts déployés partout dans le monde sur l'ensemble des sites du Groupe pour notamment optimiser les conditions de travail et tout mettre en œuvre pour éviter les accidents,
- **Le respect de l'environnement ?** C'est, à chacune des étapes de la vie du pneu, la volonté de promouvoir un développement durable qu'il s'agisse du choix des matières premières, de la sélection de ses fournisseurs ou de la revalorisation des pneus en fin de vie.

Quelques résultats du Groupe en matière de Qualité/Sécurité/Environnement :

- **Qualité** : la qualité des pneus et des services développés par Michelin est reconnue mondialement. Un exemple : la satisfaction des clients de Michelin en première monte est régulièrement récompensée par les J.D. Power Awards. Aux Etats-Unis, Michelin a remporté en 2007, pour la dixième fois, l'étude de satisfaction des clients de pneus première monte J.D. Power. Michelin a été plébiscité dans chacun des quatre segments de l'étude : haut de gamme/sport, entrée de gamme/cœur de gamme, 4x4 et pick-up/camionnette. Ces résultats portent à 56 le total d'Awards J.D.Power remportés par Michelin aux États-Unis. Soit plus de 4 fois le nombre de ceux remportés par tous nos concurrents réunis... Au Japon, Michelin est classé premier depuis 2002 dans la catégorie des pneus tourisme (pour voiture),
- **Sécurité** : tout accident est un accident de trop ; néanmoins, le Groupe Michelin se classe parmi les très bonnes entreprises mondiales en terme de sécurité au travail, et Michelin est même à la pointe en la matière pour les industries manufacturières,
- **Environnement** : en 2008, 99,5 % des pneumatiques du Groupe Michelin ont été fabriqués dans des sites certifiés ISO 14001. Les deux plantations d'hévéas du Groupe sont également certifiées, tout comme les principales implantations du Centre de Technologies Michelin, l'ensemble des usines de semi-finis du Groupe et son siège social de Clermont-Ferrand,
- **MICHELIN Energy Saver™** : ce pneumatique, commercialisé en Europe depuis le début de 2008, est la quatrième génération de pneumatiques à faible consommation de carburant développée par le Groupe Michelin depuis 1992. Il permet d'économiser 0,2 litre de carburant aux 100 km et donc d'éviter de rejeter 4 grammes de CO2 par kilomètre parcouru. Depuis 1992, grâce aux pneus Michelin à basse consommation de carburant, plus de 11 milliards de litres de carburant ont été économisés et plus de 28 millions de tonnes de CO2 n'ont pas été rejetées dans l'atmosphère.

Contact presse : + 33 1 45 66 1343

Biographie - Didier MIRATON Gérant du Groupe Michelin



Didier Miraton est né le 19 juin 1958.

Il est ingénieur civil des Ponts-et-Chaussées.

Il entre dans l'entreprise comme ingénieur d'études au Centre de Technologies à Ladoux en 1982. Il travaille alors dans la recherche sur les matériaux composites et la modélisation des composants.

De 1986 à 1989, il est chargé du recrutement des ingénieurs et des cadres au Service du Personnel à Clermont-Ferrand.

En 1989, il est expatrié aux Etats-Unis en tant qu'ingénieur de développement des pneumatiques Poids-Lourds.

De retour en France, en 1994, il devient responsable Développement pour les gammes Génie Civil et Manutention au Centre de Technologies de Ladoux.

En 1996, il est nommé directeur technique de la ligne Produit Génie civil et membre de l'équipe de direction de cette ligne produit.

En 2001, il est nommé directeur général du centre de Technologies Michelin et membre du Conseil Exécutif du Groupe Michelin.

En mai 2007, Didier Miraton devient Gérant non commandité du Groupe Michelin.

Avril 2009