

RETOUR D'EXPERIENCE

MISE EN PLACE DE L'EFQM AU REGIME SOCIAL DES INDEPENDANTS CÔTE D'AZUR FRANCE

Sonia HAMOUDI
SFAX 9 Novembre 2012
journée mondiale de la qualité

- ▶ Présentation du RSI Côte d'Azur
- ▶ Qu'est ce que l'EFQM ?
- ▶ Pourquoi avons-nous choisi l'EFQM ?
- ▶ Comment l'avons-nous déployé ?
- ▶ Qu'avons-nous appris?

Présentation du RSI Côte d'Azur

CARTE D'IDENTITE DU RSI CÔTE D'AZUR

2^e Régime obligatoire de sécurité social
des artisans et commerçants

Dénomination :
RSI Côte d'Azur

Date de naissance :
Juillet 2006

Gouvernance :
Conseil d'Administration
composé de 40 membres

Président :
Jean-Claude BABIZE

Directeur :
Benoît SERIO

Compétence territoriale :
Alpes Maritimes et Var

225
collaborateurs
au service de
267 515
ressortissants

106 777 cotisants

48 897 ayants droits

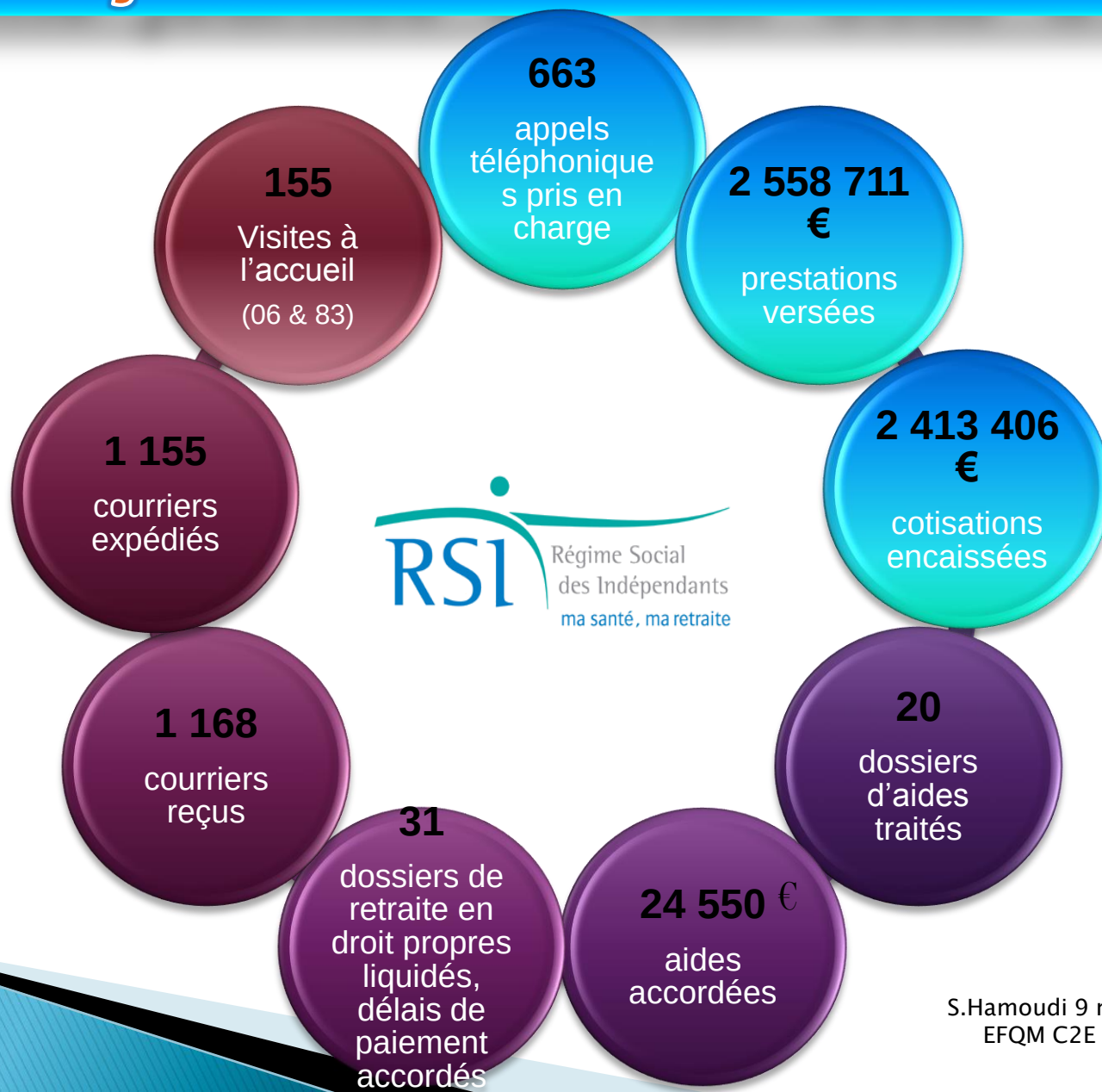
113 078 retraités

32 502 auto entrepreneurs et
régimes microsociaux



« Le RSI Côte d'Azur est l'expert de
la protection sociale qui
accompagne et conseille le
travailleur indépendant »

Une journée au RSI Côte d'Azur



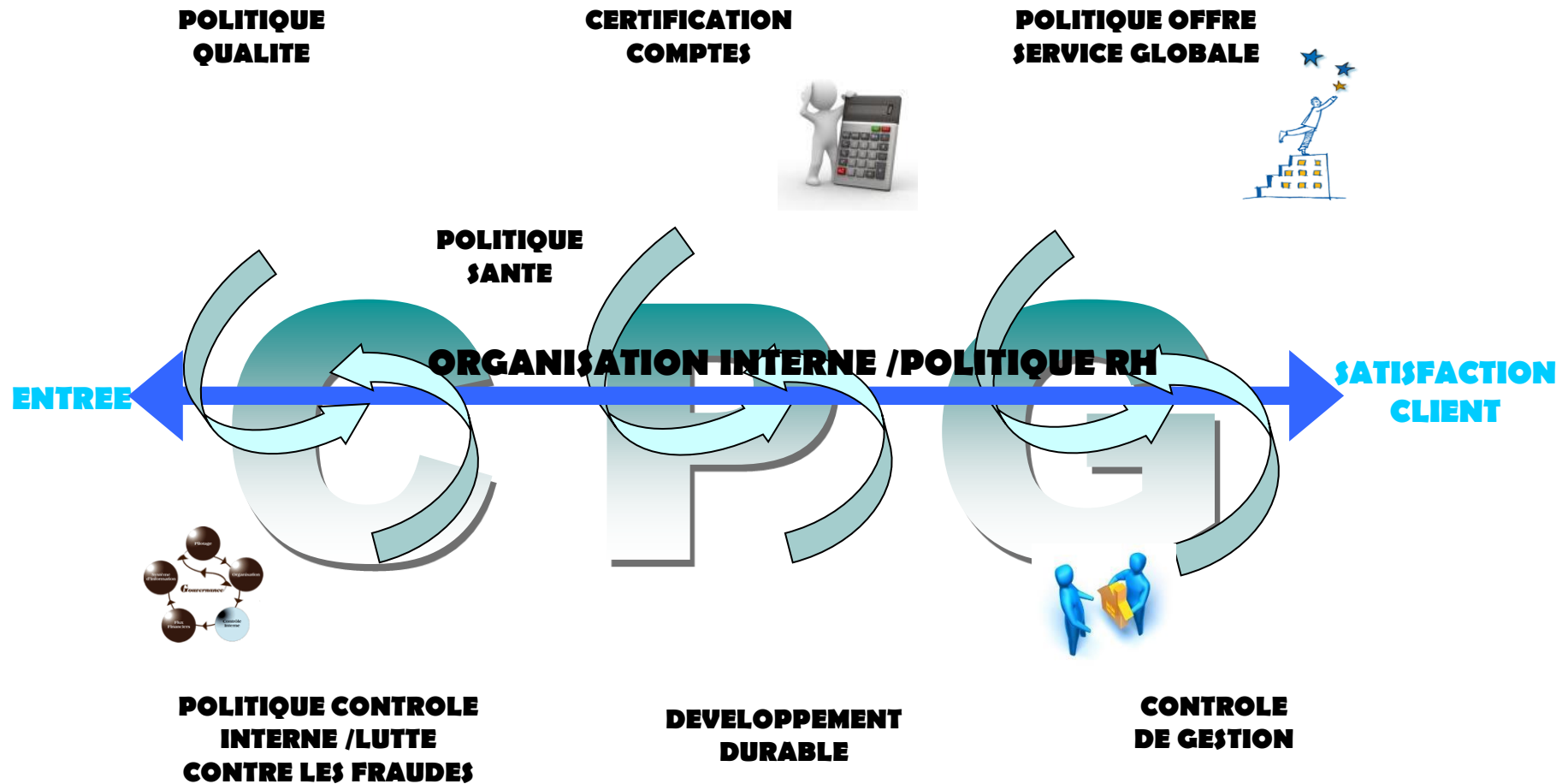
CONTRAT OBJECTIF ET DE GESTION 2012-2015

AXE N° 1 : améliorer la qualité de service auprès des assurés du RSI

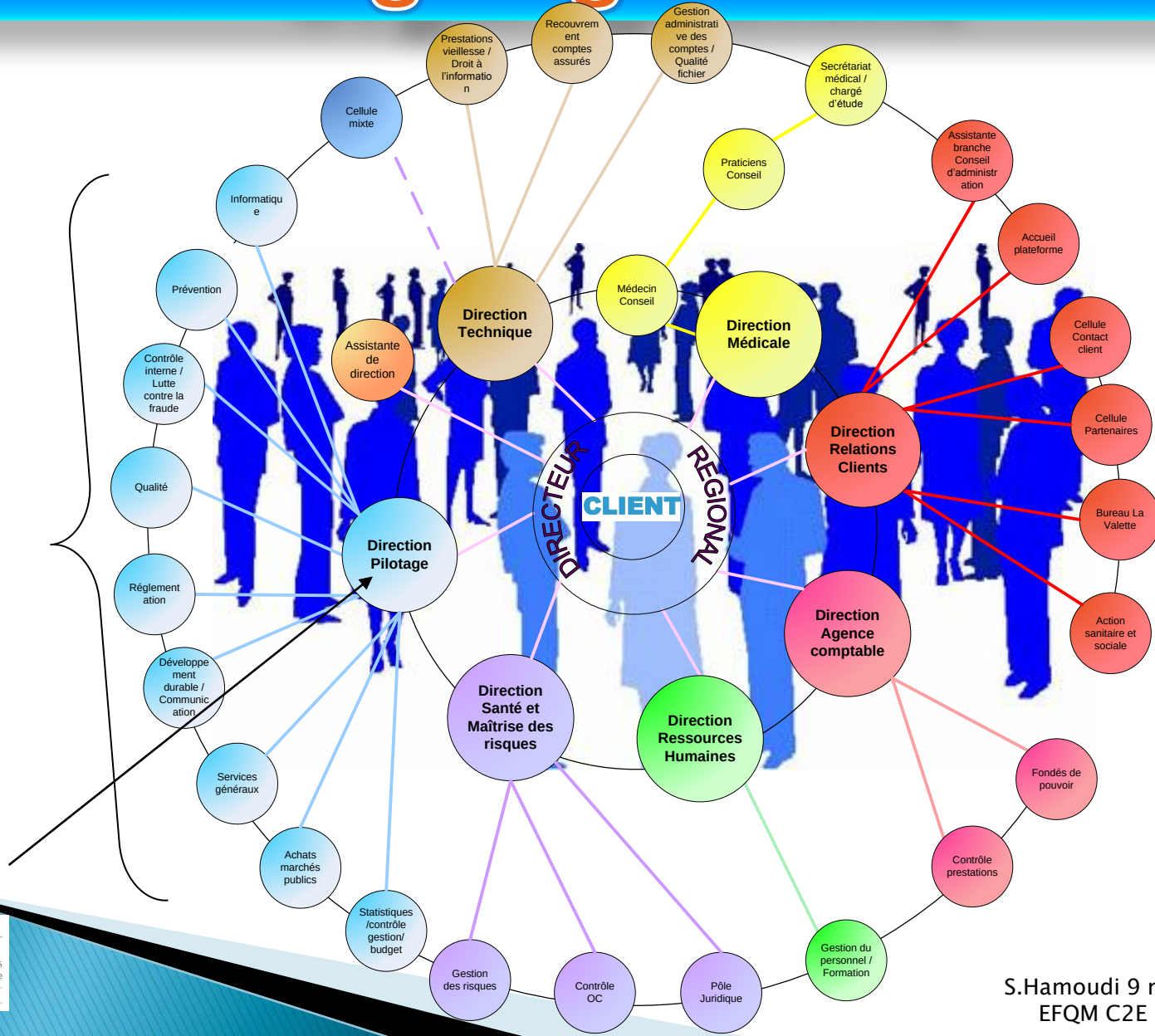
AXE N° 2 : gérer les risques en cohérence avec les politiques publiques

AXE N° 3 : développer la performance du régime

Politique d'organisation 2012 - 2015



Organigramme



Pourquoi L'EFQM ?

- ▶ Limite ISO 9001 V2008
- ▶ Le besoin de faire évoluer notre organisation
- ▶ Etablir une stratégie avec méthode
- ▶ Accompagner le changement
- ▶ Elever le niveau d'exigence
- ▶ Optimiser nos moyens et ressources
- ▶ Intégrer les besoins des parties prenantes

Prix

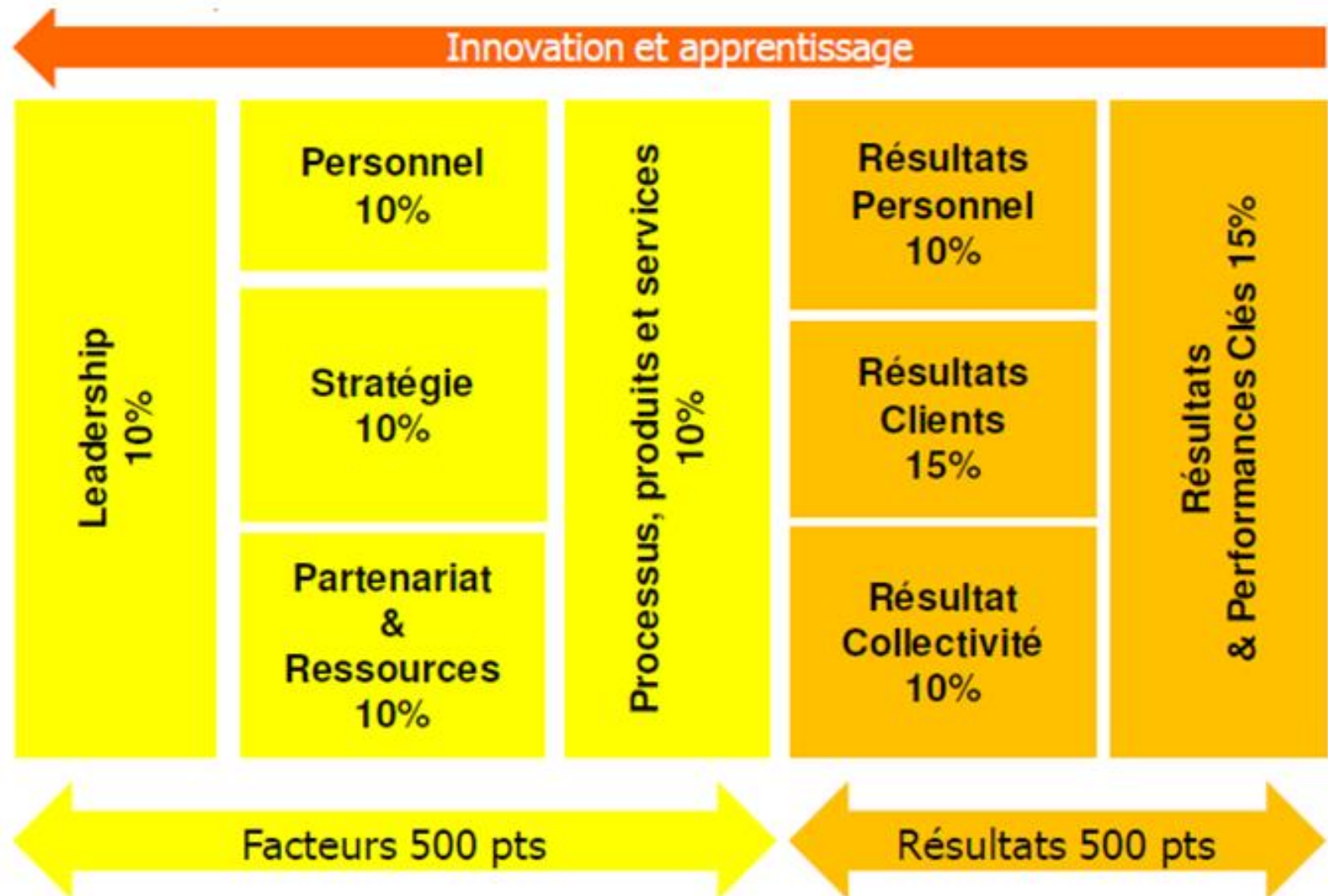
Prix	Année de création	Pays ou Continent
Deming Prize	1951	Japon
NQI Business Excellence Award	1984	Canada
Malcolm Baldrige Award	1987	USA
SAIL Business Excellence Award	1987	Australie
European Excellence Award	1991	Europe
Prêmio Nacional da Qualidade	1992	Brésil
Singapore Quality Award	1994	Malaisie
CII-EXIM Bank Award	1994	Inde
SAEF BE Award	1998	Afrique du Sud
Modèle Iberoamericano de Excelencia	1999	Amérique du Sud

Les 8 concepts du modèle EFQM

- **Obtenir des résultats équilibrés** : viser des résultats qui satisfont toutes les parties prenantes.
- **Créer de la valeur pour les clients.**
- **Diriger d'une manière visionnaire, inspirée et intègre.**
- **Manager par les processus et les faits.**
- **Réussir par l'implication des personnels** : maximiser la contribution des employer par le biais de leur développement et de leur engagement personnel.
- **Inciter la créativité et l'innovation** : utiliser la formation pour produire de l'innovation et des opportunités d'amélioration.
- **Développer les partenariats** : développer et maintenir des partenariats qui apportent de la valeur.
- **S'engager vers un futur durable** : dépasser le cadre réglementaire minimal dans lequel l'organisation opère et chercher à comprendre les attentes des acteurs de la société et à y répondre.

- ▶ Association à but non lucratif créée en 1988 par quatorze entreprises européennes (NOKIA, PHILIPS, BOSCH, RENAULT, DASSAULT AVIATION,...), sous l'égide de la Commission Européenne.
 - ▶ Sa mission : doter les entreprises localisées en Europe d'un outil de référence commun, le modèle EFQM, pour les aider à utiliser des pratiques d'excellence.
 - ▶ Plus de 45 000 organisations (publiques et privées) l'ont choisi comme modèle de management.
 - ▶ L'entreprise évalue sa progression :
 - Dans le temps
 - Par comparaison aux autres organisations.
- Dispositif de reconnaissance à 2 niveaux :
- Un niveau de type « diplôme » (niveaux C2E & R4E)
 - Un niveau de type « concours » (Prix Européen de l'Excellence).

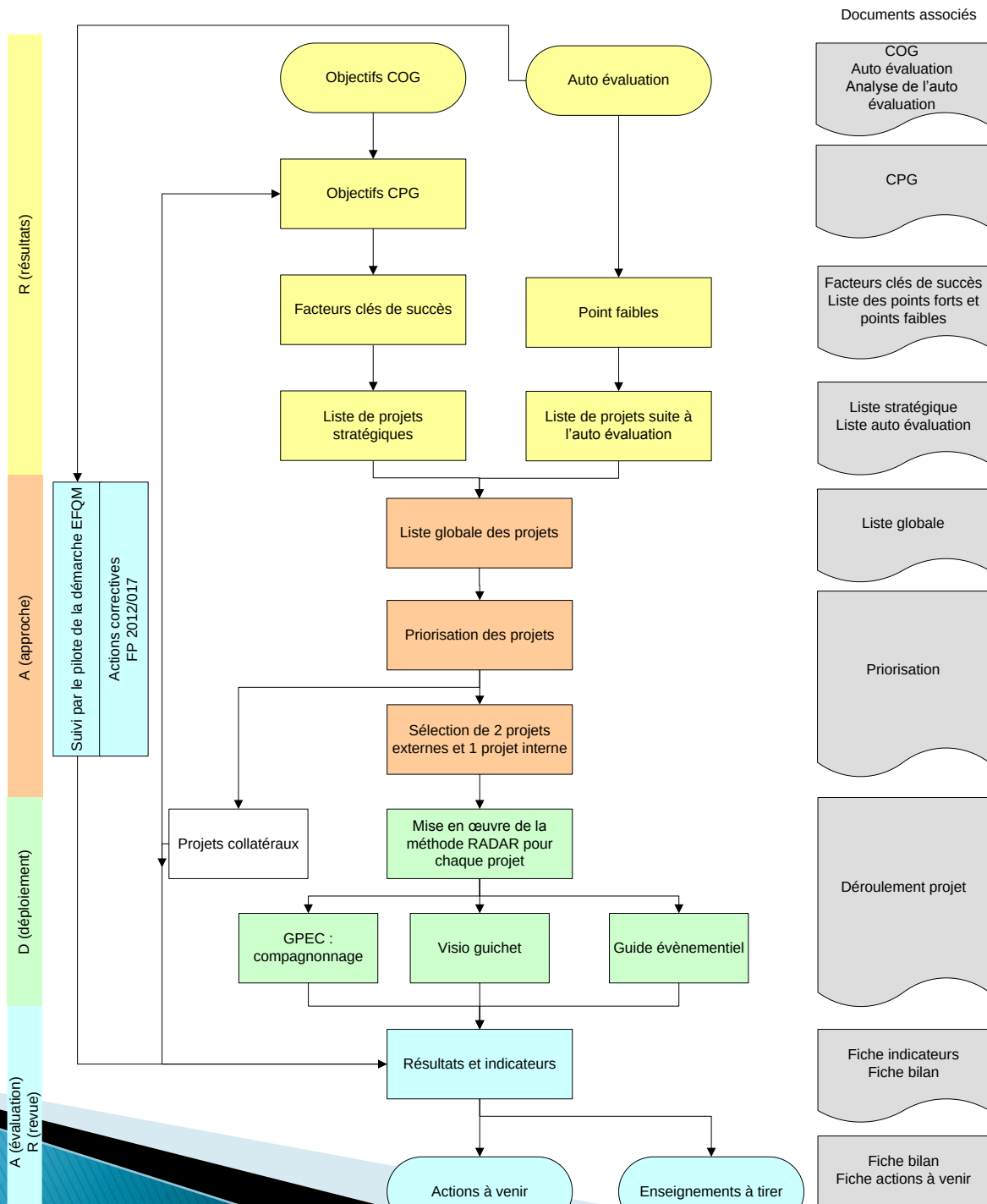
Les 9 critères Version 2010



Comment avant nous mis en place l'EFQM ?

► Les étapes

- Accompagnement avec un consultant
- Auto évaluation
- Priorisation des projets
- Approche
- Déploiement
- Evaluation



Qu'avons-nous appris?

- ▶ Les problématiques d'organisation
- ▶ La difficulté de la coordination d'ensemble
- ▶ La gestion du planning des projets
- ▶ L'importance d'une communication régulière
- ▶ La contribution positive de l'EFQM à l'accompagnement aux changements
- ▶ L'EFQM est un accélérateur de progrès

Le modèle EFQM appliqué au football



Y a-t-il des joueurs blessés ?

Les techniques d'entraînement pour développer les capacités des joueurs ?

Quel est mon rôle dans l'équipe ?



Acquisition de nouveaux joueurs ?

Transport vers le stade ?

Déroulement des entraînements ?

Satisfaction / opinion des joueurs

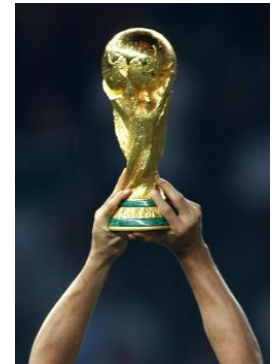
Nombre de joueurs recrutés / blessés



Position dans le classement

Nombre de matchs perdus / gagnés

Différence de goals



RESULTATS CLES

RESULTATS POUR LE PERSONNEL

RESULTATS POUR LES CLIENTS

RESULTATS POUR LA COLLECTIVITE

PROCESSUS PRODUITS SERVICES

PERSONNEL

STRATEGIE

PARTENARIATS RESSOURCES

LEADERSHIP

Comment le coach motive ses joueurs ?

Feedback donné par le coach aux joueurs



Tactique (attaque / défense)

Dispositif

Positionnement des joueurs

Choix des équipementiers, des sponsors
État du stade, du terrain, des vestiaires
Ressources financières de l'équipe



Satisfaction des supporters

Satisfaction des sponsors

Bruits causés par le stade
Relations avec le voisinage du stade
Possibilité de proposer des stages aux jeunes



Questions

Merci pour votre attention