



objectif innovation

N° 27/2ème SEMESTRE 2009

La dynamique des projets innovants

Zoom sur une activité d'Aditec

Evaluation

le cycle écoute clients - amélioration continue

Le système de management de la qualité d'Aditec est un dispositif cohérent de surveillance des processus et d'évaluation. Il détermine le programme de développement et d'amélioration des activités.

Vos interlocuteurs

Diagnostic stratégique, ingénierie de projet

Abdelkader Bousnane
03 21 63 15 02
Nathalie Delforge
03 21 63 15 04
Julie Eripret
03 21 63 15 09
Yves Selliez
03 21 63 15 06

Tripod Design

Thomas Chuzeville
03 21 63 15 01

Publications, communication

Delphine Delvalle
03 21 63 15 07

Comme tous les organismes bénéficiant de fonds publics, Aditec Pas-de-Calais - CEEI doit évaluer son activité. Toute une chaîne de données doit ainsi être réunie et analysée : moyens mis en œuvre, perception immédiate par les bénéficiaires, résultats concrets obtenus. Cela est important pour les financeurs, qui ont besoin d'une vision claire des résultats des politiques engagées ; cela permet également à Aditec de détecter en permanence des pistes pour améliorer l'efficacité et les résultats de son activité.

Chaque processus de travail fait ainsi l'objet d'un recueil régulier d'indicateurs : temps passé sur chaque dossier, avis des entreprises ou des créateurs recueillis au cours d'enquêtes spécifiques, observation de l'évolution de l'entreprise et de ses projets. Le dispositif comporte plus de soixante-dix indicateurs, établis trimestriellement pour certains, annuellement pour les autres.

Tous les collaborateurs sont impliqués dans le fonctionnement du dispositif qualité

Tout cela a été mis en place depuis la création d'Aditec, et est inclus maintenant dans un dispositif global de gestion de la qualité, conforme à la norme ISO 9001. Celle-ci procure en effet un cadre cohérent et

complet, qui permet de maîtriser l'ensemble du cycle écoute clients – amélioration continue. La norme s'adapte parfaitement à la situation d'organismes qui, comme Aditec, produisent des services non marchands ; le dispositif fonctionne sans générer ni contraintes de fonctionnement ni perte de temps. L'intervention d'un certificateur extérieur, accrédité par la Cofraq, apporte un regard neuf et professionnel sur le dispositif et permet de l'améliorer.

Chaque collaborateur d'Aditec est pilote d'au moins un processus : cela permet une surveillance régulière et précise de chaque processus de travail (production de prestations pour les entreprises ou les créateurs d'entreprises, processus de management ou de soutien). Chaque collaborateur est également auditeur interne, et le programme d'audit est conçu de façon à ce que l'auditeur intervienne sur un processus dans lequel il n'est pas directement impliqué : la gestion de la qualité est aussi un outil de communication interne.

Les données des enquêtes d'évaluation et de surveillance des processus sont utilisées pour établir le programme de travail pour l'année à venir : évolution des prestations proposées, programme de formation, amélioration des outils et méthodes afin de rendre un service plus pertinent ou pour améliorer l'efficacité du travail. Ces données sont par ailleurs analysées et synthétisées dans un rapport remis au Conseil d'Administration et au Conseil Général du Pas-de-Calais ♦

Comment faire du développement durable une opportunité de développement et d'innovation ?

Iodde : innovations et opportunités du développement durable dans les entreprises, propose aux pme une action collective transfrontalière avec la Wallonie.

Le développement durable est un thème particulièrement présent dans l'actualité, qui aura nécessairement des conséquences pour les entreprises. Le premier réflexe est quelquefois de ne retenir que les conséquences négatives : des contraintes liées à la protection de l'environnement, des coûts et des taxes supplémentaires, des difficultés d'approvisionnement, l'obligation de revoir des procédés de production, etc. On peut alors tenter de s'organiser pour faire face à tout cela, et pour que tout ne soit pas négatif, ajouter un peu de communication pour se créer une image plus "verte". Mais on peut aussi décider de ne pas subir, et de chercher, dans le développement durable, des opportunités de développement pour l'entreprise.

Comment faire ?

S'il s'agit bien de ce qu'il est convenu d'appeler une "tendance lourde", cela signifie en effet qu'il existe des occasions de créer de nouveaux produits ou de nouveaux services, des occasions d'améliorer les procédés de production, en les rendant plus économes en énergie par exemple – et alléger la facture d'énergie ne peut pas être considéré comme une contrainte négative !

Le volet social du développement durable est aussi une source de projets : cela peut par exemple conduire à un plan de développement des compétences, à l'amélioration de l'implication et de la sta-

bilité du personnel : qui s'en plaindrait ? Comme toujours, la question est : comment faire ? Il s'agit d'un domaine nouveau, instable, certes prometteur, mais aussi semé d'embûches.

Une action collective, pour s'entraider et être plus créatif

C'est pour aider les pme dans cette démarche que le programme Iodde a été mis en place. Il propose aux pme une approche combinant intelligence économique, stratégie et créativité : bien connaître les opportunités offertes par les marchés et la technologie, comprendre quels sont les avantages concurrentiels que l'entreprise peut développer, et imaginer à partir de cela les projets gagnants pour l'entreprise.

Comme il est toujours plus facile d'avoir des idées lorsque l'on est plusieurs, comme il est toujours très utile d'avoir des avis extérieurs, la démarche est proposée dans le cadre d'une action collective. De petits groupes de chefs d'entreprise se réuniront régulièrement pour examiner les situations de leurs entreprises respectives ; ils seront aidés par des experts et ils bénéficieront du soutien et de l'accompagnement de structures d'appui à l'innovation. Et pour que cela fonctionne encore mieux, le projet fait l'objet d'une coopération transfrontalière, dans le cadre du programme européen Interreg ♦

Caractéristiques du projet

Les partenaires

Le projet Iodde associe trois Centres européens d'entreprise et d'innovation de Wallonie :

- Heraclès (Charleroi),
- LME (Mons, Tournai),
- BEP (Namur),

et deux organismes français :

- la CCI Grand Lille et
- le Mouvement Français pour la Qualité (MFQ).

Aditec Pas-de-Calais – CEEI est partenaire associé – le Pas-de-Calais ne se trouvant pas dans la zone éligible du programme. Au fur et à mesure du développement du programme, des dispositions spécifiques seront proposées aux entreprises du Pas-de-Calais afin qu'elles puissent bénéficier de prestations analogues à celles proposées dans le cadre de Iodde.

Les principales activités du programme

- Identification de projets dans les entreprises, dans le cadre d'un travail en petit groupe : séminaires introductifs "enjeux et opportunités", diagnostics individuels, séances de créativité et interventions complémentaires d'experts.
- Accompagnement des projets : études de faisabilité, résolution de problèmes, maîtrise des risques.
- Information des entreprises, publication de "success stories", édition d'un guide des bonnes pratiques, établissement d'un "tableau de bord" développement durable, utilisable par toute entreprise.
- Etablissement d'une base de données transfrontalière, décrivant les ressources mobilisables par les entreprises dans le cadre de projets de développement durable.