

ASSOCIATION
FRANCE
QUALITÉ
PERFORMANCE

L'OFFRE AFQP



Février 2014



PROMOUVOIR 1
LA QUALITÉ DANS LES ORGANISATIONS



FÉDÉRER 2
LES ACTEURS PUBLICS ET PRIVÉS



ACCOMPAGNER 3
LES DIRIGEANTS, MANAGERS ET RÉSEAUX LOCAUX



INNOVER 4
DANS LES OUTILS ET DISCOURS AUTOUR DE LA QUALITÉ



Question pour des champions

Selon vous, la qualité c'est :

- ★ **Réponse A** : des procédures, des instructions, des fiches, ...
- ★ **Réponse B** : la certification ISO 9001, 14001, ...
- ★ **Réponse C** : l'affaire de techniciens, pas des managers

★ **NOTRE RÉPONSE :**

- **L'excellence des produits et services** pour satisfaire des clients de plus en plus exigeants et conquérir de nouveaux marchés (notamment à l'exportation),
- **La performance des processus, du fonctionnement et de l'organisation (visant la conformité, organisant le changement au travers de projets, tournée vers la créativité)** pour améliorer la productivité et plus largement piloter l'excellence opérationnelle des organisations privées et publiques,
- **Des pratiques managériales et des modes de coopération** pour la satisfaction de toutes les parties prenantes, notamment les collaborateurs.

Démarrer ou dynamiser

vosre démarche Qualité - Performance - Sociétal

1. Gagner des clients tout en évitant d'en perdre

le NPS (Net Promoter Score), scoring mondial, mesure le taux de loyauté de vos clients (%promoteurs - %détracteurs). Il y a un lien direct avec la croissance et les parts de marché. Apple a un NPS de 72%, Amazon de 70%, Google de 53%. Et vous ?

2. Optimiser vosre fonctionnement

plus fluide, plus efficace, moins coûteux. Concrètement, c'est améliorer le taux de succès de vos ventes, réduire vos délais de livraison, diminuer votre point mort. Vous avez envie d'agir sur votre résultat à court et moyen terme ?

3. Maîtriser vosre croissance

vosre effectif s'accroît, vosre territoire géographique s'étend, vosre gamme s'étoffe, vosre informatique aussi ; tout devient plus complexe. Vous faites comment ?

4. Motiver vosre personnel

pensez-vous qu'un personnel non motivé sourit à ses clients, cherche à améliorer le fonctionnement et se démène pour dépasser ses résultats ?



L'OFFRE AFQP EN 6 POINTS

1 Connaître les bonnes et les meilleures pratiques sur des méthodes et outils afin d'améliorer votre performance

(organisation, services aux clients, innovation, efficacité opérationnelle, etc.)

Nous avons au national ...

Le réseau de nos ambassadeurs régionaux sauront au mieux répondre par leur proximité à vos demandes concrètes sur les bonnes pratiques.

Nous avons en régions ...

Les régions ont un réseau d'entreprises et de collectivités territoriales qui peuvent partager avec vous gracieusement l'état de leurs pratiques (toutes tailles d'entreprises). C'est une occasion **de partages et de benchmarking**.

Les régions vous offrent la possibilité de participer à **des groupes de travail** si vous voulez approfondir un sujet qui vous tient à cœur.

★ Liste de contacts par région en fin de présentation

2

Vous souhaitez élargir votre cercle de relations, vous recherchez un intervenant, vous aimeriez de nouveaux contacts

Nous avons au national ...

Nous avons en régions ...

Nous sommes en mesure de vous faciliter la recherche et la mise en relation.

Suivant la nature de votre sollicitation, votre interlocuteur sera national ou régional

★ Contact : Directeur AFQP en fin de présentation

★ Liste de contacts par région en fin de présentation

3

Vous avez besoin d'un accompagnement, de support méthodologique, de conseils, d'une aide concrète en conduite de projet, en déploiement d'une démarche, ...

Nous avons au national ...

Le réseau de nos ambassadeurs régionaux sauront au mieux répondre par leur proximité à vos demandes concrètes sur les bonnes pratiques.

Nous avons en régions ...

Les régions proposent toute une palette de **réponses techniques** et éprouvées autour de sujets d'actualité. Cette plateforme d'aide recouvre de la **formation** et des **aides concrètes** avec des acteurs qui sauront vous aiguiller

Les régions peuvent aller jusqu'à la **mutualisation de ressources** dans le cadre de la réalisation **d'audits croisés**.

★ Liste de contacts par région en fin de présentation

4 Vous souhaitez témoigner de la reconnaissance à vos équipes et collaborateurs, et/ou valoriser votre organisation ...

Nous avons au national ...

Nous avons en régions ...

Les régions et le national organisent **des rencontres** avec des intervenants de haut niveau et **des évènements** avec des thématiques variées et des acteurs pertinents où vous pouvez convier vos collaborateurs, vos chefs de projet.

Les régions et le national organisent des opérations de remise des prix et trophées : prix régional et prix national avec 3 catégories de prix :

- ★ **Prix Qualité Performance (global organisation)**
- ★ **Prix Bonne Pratique (une pratique où vous excellez)**
- ★ **Prix Etudiant**

★ Contact : Directeur AFQP en fin de présentation

★ Liste de contacts par région en fin de présentation

5

Vous recherchez des informations, des descriptifs de méthode et outils, l'actualité des démarches les plus usitées et appréciées ...

Nous avons au national ...

Le national édite avec la collaboration des régions une **Newsletter mensuelle** « Echanges Digital » qui vous donne l'actualité des régions et aborde des sujets susceptibles de vous intéresser.

Nous avons en régions ...

Les régions ont à votre disposition de nombreuses références, check-lists, supports, guides, classeurs pour vous aider dans les réponses à votre recherche.

Le site web de chaque région est un point d'entrée.

★ Liste de contacts par région en fin de présentation

6

Il vous paraît opportun d'entrer de façon plus active dans des pôles de compétitivité, des filières industrielles ...

Nous avons au national ...

Nous avons en régions ...

L'AFQP s'attache à nouer les contacts appropriés.

★ Contact : Directeur AFQP en fin de présentation

★ Liste de contacts par région en fin de présentation



LES CONTACTS AFQP

Les points de contacts AFQP



National

Martial GODARD, Directeur AFQP

Tel : +33 1 40 69 37 08 | mob. : +33 6 61 56 91 56

martial.godard@afqp.fr

www.qualiteperformance.org



Régional

Toutes les coordonnées sur www.qualiteperformance.org
rubrique « les réseaux Qualité »

Les réseaux en région

