

Feuille de route 2015



L'Association France Qualité Performance, appelée **France Qualité**, a vocation à rassembler l'ensemble des acteurs, en France, concernés par les enjeux et défis Qualité au sens large, à être le « **réseau des réseaux** » en la matière, à étendre le partage de bonnes pratiques, à généraliser le progrès permanent, à conseiller les décideurs et managers. Elle est présente en régions, au plan national et compte des partenaires en Europe. Elle réunit déjà plus de 1500 acteurs de la Qualité et de la Performance au quotidien.

France Qualité est tournée vers l'avenir.

**Trois valeurs se trouvent au cœur de l'action de l'association :
engagement, partage, excellence.**

Une stratégie claire et partagée

France Qualité considère la Qualité comme un vecteur de management, le pivot des démarches de progrès et de maîtrise des risques, un levier d'innovation, le facteur-clé de l'excellence opérationnelle. Il s'agit bien d'en prendre en compte les différentes dimensions, qualité des processus industriels et de la relation de service, satisfaction des clients ou usagers, savoir-faire, qualité de vie au travail, approche participative, collaborative, et support d'ouverture aux parties prenantes dans un esprit Développement Durable. Oui, la Qualité apparaît comme la voie du progrès, du développement, pour les grandes et petites organisations, publiques, privées.

Nous poursuivons un objectif clair : l'amélioration de l'attractivité, de la compétitivité du pays. Autour de la formule "**Made in Qualité**", une accroche, une orientation, une signature.

En termes de stratégie, nous entendons...

- Redonner à la Qualité la place éminente qui lui revient, en contribuant à l'évolution des textes de référence, nationaux, normatifs.
- Développer la résonance, la notoriété des démarches associées, en valorisant la remise de Prix dans chacune des régions, et en portant le Prix Qualité national.

- Fédérer les réseaux concernés, capitaliser le « co-branding » avec l'AFQP, être le contact des Pouvoirs Publics, représenter la France auprès d'interlocuteurs internationaux.
- Communiquer toujours mieux, via notamment le site Internet de l'association, la newsletter et la revue Echanges.
- Animer une dynamique collective, en s'appuyant sur une « offre de services » concrète, cohérente, constitutive d'une base de relations durables et synergiques.

Une gouvernance adaptée aux missions et à la feuille de route

Différentes instances de gouvernance doivent permettre à France Qualité de faire vivre une co-construction des plans d'actions dans la durée, de mettre en œuvre les orientations retenues, de consolider le dispositif grâce à l'apport collégial et complémentaire des organismes voulus, des expertises appropriées... Un Bureau, composé des acteurs clé de la Qualité en France, se réunit selon un rythme mensuel, et en configuration élargie une fois tous les deux mois [sachant que se tiennent en outre deux séminaires par an et une conférence téléphonique par mois entre les co-présidents de l'AFQP et les présidents régionaux]. C'est le Conseil d'Administration, élu en Assemblée Générale de l'association, qui - au travers d'une séance par semestre - valide la feuille de route, puis s'assure de sa bonne déclinaison. L'Assemblée Générale constitue le rendez-vous annuel au cours duquel le Bureau rend compte aux adhérents des actions réalisées ainsi que de la gestion budgétaire ; elle se révèle également un moment privilégié d'échanges. Par ailleurs, un Think Tank est chargé d'une fonction de veille et de suivi quant aux méthodes et outils Qualité utilisés en France et dans le monde. Il conseille le Bureau. Au-delà, le Comité d'Orientations Stratégiques, composé de personnalités du monde de l'entreprise comme des collectivités publiques, non seulement éclaire la voie de l'association, mais aussi garantit le caractère pragmatique de ses travaux.

Une plate-forme de quinze actions prioritaires

Voici les actions prioritaires qui valent pour la période automne 2014-fin 2015 - telles qu'issues de la phase de co-construction avec les instances de l'AFQP et des partenaires :

Politique, organisation et pilotage

1. Intensifier nos relations avec les associations européennes (EOQ notamment), valoriser et partager les bonnes pratiques = doubler sur la période le nombre des opportunités d'échanges autour de Retours d'Expérience.
2. Renforcer la portée des Prix Qualité régionaux et national. Parvenir à ce que le Prix national soit remis fin 2014 par le Ministre en charge, et fin 2015 par le Président de la République ou le Premier Ministre.

3. Développer la prise en compte de critères Qualité dans les textes de référence nationaux, les cahiers des charges de manière générale, les mécanismes d'incitation... Établir une « Déclaration France Qualité » - pour signature par de hautes personnalités, dirigeants en particulier. Favoriser le lancement, l'établissement - à terme - d'un Plan Qualité triennal à l'échelle du pays. Inscrire dans le temps l'évolution vers une « marque » France Qualité, des modalités de reconnaissance associées, en cohérence avec la vision nationale. Se doter d'un baromètre de référence France Qualité et en diffuser le contenu.

Assise de l'association et maîtrise des risques

4. Ouvrir l'association à de nouveaux partenaires. Élargir le cercle des membres ; viser notamment le niveau de dix grands Groupes adhérents à l'échéance de la fin 2015.
Offrir une réduction de 50 % du montant de l'adhésion, l'année d'entrée.
5. Conforter les liens avec les organismes publics, l'AFNOR, Bureau Veritas, les CCI, les Chambres des Métiers, le MEDEF/la CGPME, avec les Pôles régionaux.
Mettre en œuvre toutes synergies possibles en termes de mutualisation de moyens et ressources, d'organisation d'événements (co-brandés).
6. Définir, à l'automne 2014, des règles durables de fonctionnement interne, en vertu d'une logique de partage en réseau.

Mise en œuvre des orientations retenues

7. Décliner et actualiser l'offre de services AFQP, tant en région qu'au plan national ; et ce, dans le cadre à la fois d'un tronc commun et de spécificités régionales, selon le principe aussi d'apport de valeur ajoutée.
Le cas échéant, converger en région vers une dénomination et un logo AFQP, d'ici au 1^{er} janvier 2015.
Démultiplier partout les messages France Qualité et la formule Made in Qualité.
8. Animer la communauté des acteurs Qualité. S'exprimer davantage en tant que « voix », porte-parole de cette communauté. Et réaliser un annuaire des interlocuteurs, l'ajuster une fois par an.
Représenter la communauté française au niveau européen, international.
9. Donner de la visibilité, à l'automne 2014, sur les événements prévus en novembre et décembre ; impulser et coordonner l'organisation, à l'automne 2015, d'une semaine ou d'un mois de la Qualité à l'échelle du pays.
Plus généralement, formaliser un calendrier annuel de l'événementiel, autour de deux ou trois événements marquants.

Gestion du changement et de l'amélioration continue

10. Continuer à moderniser, renouveler l'approche de la Qualité, considérée au sens large. S'appuyer pour cela sur les préconisations du Think Tank et/ou déléguer à une structure régionale, le cas échéant, la conduite d'une réflexion/action ou d'un projet de portée nationale.
Prôner dans ce cadre un management intégré, la Qualité étant le levier de la performance globale. Souligner la valeur ajoutée des démarches de progrès sous les angles de l'innovation, de l'esprit de service, de la simplification, de l'efficacité économique, de l'attractivité du pays, de la transformation des organisations, du management. Capitaliser pleinement le « plus EFQM », un référentiel éprouvé.
11. Déployer des chantiers autour des pôles de compétitivité ou de filières-métier, en région. Jouer un rôle de facilitateur en termes de rapprochement entre les intervenants, grands Groupes et PME-PMI en particulier.
12. Promouvoir l'apport des démarches Qualité ; accompagner positivement le déploiement des nouvelles versions des normes de systèmes de management.

Formation, communication, sensibilisation

13. Faire entrer la Qualité dans les programmes d'enseignement supérieur.
14. Intensifier le lobbying et la communication concernant la Qualité.
15. Publier sous timbre AFQP ou via un co-branding, une co-production, des contributions sur les sujets majeurs d'actualité.

Notre engagement à œuvrer à la concrétisation d'une telle feuille de route est total,
à votre service,
et de tout cœur !

Pierre Girault & Xavier Quérat-Hément,
Co-présidents de l'AFQP
le 17 septembre 2014