

échanges

la performance en revue

NUMÉRO SPÉCIAL
CONGRÈS EUROPÉEN
DE LA QUALITÉ



ZOOM SUR

LE GRAND PRIX QUALITÉ FRANCE
 LE PRIX ÉTUDIANTS

POINT DE VUE

L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE
 AU SEIN DE SNCF MOBILITÉS

ENGLISH VERSION

>> CLICK HERE <<

<http://bit.ly/Echanges37-english>



MAGAZINE D'INFORMATION DU PORTAIL
 DE LA QUALITÉ ET DE LA PERFORMANCE

ÉDITO



Par Torolf Paulshus et Pierre Girault
Présidents de l'EOQ et de France Qualité

Vivre la nouvelle Qualité !*

Vous assistez au 62^{ème} Congrès Européen de la Qualité, organisé bien sûr par l'EOQ, et cette année par l'AFQP/France Qualité.

N'ayez pas de doute : cet événement apparaît comme celui de référence ; afin par ailleurs de rendre les deux jours aussi profitables que possible, nous vous donnons juste cinq petits conseils.

Participez... de grâce n'hésitez pas à être pleinement acteur et engagé, s'agissant des sessions plénières comme spécifiques ou des rencontres bilatérales. Des intervenants de haut niveau, managers et experts, nous rejoignent, avec la volonté "d'ouvrir les livres", et le souhait d'apporter une valeur ajoutée. Pour vous.

Anticipez... Nous vivons dans un monde qui change, vite. Mais plus que jamais, la démarche d'amélioration continue est au cœur de tout défi : transformation, simplification, innovation, etc. Comprenons donc encore mieux dans quelle mesure la Qualité apparaît comme un atout pour une Europe compétitive, et préparons l'avenir.

Relaxez... oui, naturellement, il y a des présentations, ateliers de travail, et des discussions autour d'un stand peuvent se révéler bien utiles. Néanmoins, s'il-vous-plaît, sachez apprécier aussi le style Parisien, durant le dîner de gala par exemple, les pauses, les temps d'animation, dans une ambiance conviviale – au milieu de vos amis de la Qualité.

Intégrez... tous les inputs couvrant les différentes composantes de la démarche d'amélioration continue, qui traitent de management/gouvernance, d'excellence opérationnelle, de maîtrise des risques et conformité, comme de RSE ou de digitalisation ; et toutes les nouvelles offres de service EOQ répondant à vos attentes.

Savoir partager... De nombreuses personnes qui viennent de pays variés sont prêtes à partager des expériences, bonnes pratiques. Alors allez-y et jouez le jeu ! D'évidence, c'est là une incroyable opportunité en termes de réseau, découverte. A fortiori en ce qui concerne le rôle (clé) de leader Qualité.

Notre message est exprimé chaleureusement : bienvenue à Paris, et profitez !

**Edito du 62^{ème} Congrès Européen de la Qualité, publié le 21 juin 2018 en ouverture de l'évènement.*

échanges

Directeur de la publication : Pierre Girault

Coordinateur : Michel Cam

Comité de rédaction / lecture : Bernard Bousaada, Yaël Bouvier, Michel Cam, Yves Cannac, Gérard Cappelli, Laurence Chavanon, Audrey Chavas, Claudette Desmarescaux, Delphine Foucher, Martial Godard, Pierre Gosset, Juliette Guesdon, Lise Harribey, Christine Iltis, Thomas Lejeune, Céline Meunier, Lucien Penalba, Emilie Roujas, Guy Sepahi

Éditée par : France Qualité

Web : contact@francequalite.fr - www.qualiteperformance.org

Crédit Photos : ©David Morganti (pages 1, 2, 4, 5, 7, 9, 11, 14, 23, 25), ©France Qualité (portraits des témoignages pages 5 à 15, pages 24, 26), ©Fotolia (page 27, 28), ©SNCF (pages 32, 33), ©Chaumet International (page 17)



► sommaire



4 LE DOSSIER

**CONGRÈS EUROPÉEN DE LA QUALITÉ :
VIVRE LA NOUVELLE QUALITÉ !**

5 TÉMOIGNAGES

UN CONGRÈS MÉMORABLE

16 INTERVIEW

WILLIAM LACROIX, CHEF DE PROJET QUALITÉ,
CHAUMET INTERNATIONAL SA

18 À RETENIR

QUOI RETENIR DU CONGRÈS ?

19 PARTENARIATS

L'IEQT, PARCE QUE NOUS LE VALONS BIEN !
VEEVA CONSUMER GOODS & CHEMICAL,
ACCÉLÉRATEUR D'INNOVATION

24 COOPÉRATIONS

FRANCE QUALITÉ UNIT SES FORCES AVEC :
- LE MOUVEMENT QUÉBÉCOIS POUR LA QUALITÉ
- L'ASSOCIATION DE SHANGHAI POUR LA
QUALITÉ



27 ÉCLAIRAGE

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DANS LE
MONDE

30 ZOOM

LE GRAND PRIX QUALITÉ FRANCE FAIT PEAU
NEUVE
LE PRIX ÉTUDIANTS, OUTIL DE PERFORMANCE

32 POINT DE VUE

L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE AU SEIN DE
SNCF MOBILITÉS

34 L'ACTU

L'APAJH SE TOURNE VERS LA RSE

Poursuivez la lecture sur
www.qualiteperformance.org



**DOSSIER SPÉCIAL
CONGRÈS EUROPÉEN :
Vivre la nouvelle Qualité !**

► témoignages

Un Congrès mémorable

Propos recueillis par France Qualité

Les 21 et 22 juin dernier, la 62^{ème} édition du Congrès Européen de la Qualité a réuni 350 personnes à Paris. Cela faisait 20 ans que la France n'avait pas accueilli cet événement, alors c'est une fierté pour notre association d'avoir pu rassembler et satisfaire un public aussi exigeant. Avec 165 entreprises et 43 nationalités représentées, c'est bien au-delà des frontières européennes que s'est vu porté le message de la Qualité renouvelée.

Qu'en ont pensé les participants ? Voici une large sélection de témoignages recueillis lors du Congrès...



J'ai trouvé très intéressant de voir différents points de vue sur différents systèmes, comment on utilise la Qualité et dans des optiques très très différentes. C'est à dire que moi j'étais dans le commerce [et il y avait aussi autour de la table] un financier et quelqu'un qui avait plus un point de vue managérial. Donc c'est toujours intéressant de voir comment des mêmes systèmes sont utilisés par chacun dans sa direction.

Hervé Fauve, Total, France

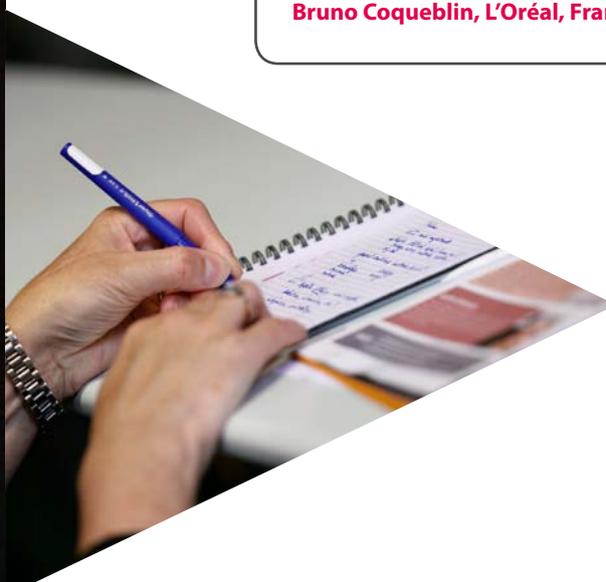
L'Oréal est partenaire du Congrès pour montrer que L'Oréal est très investi dans le domaine de la Qualité, mais ça je crois qu'on n'a plus à le prouver, mais c'est aussi d'être à l'écoute de tout ce qui peut se passer ailleurs parce que la Qualité, c'est toujours quelque chose qu'on peut améliorer. Et prendre des idées à droite à gauche, donc c'est très intéressant d'échanger et d'avoir, sur un domaine qui n'a rien à voir avec le nôtre, des idées à prendre.

Bruno Coqueblin, L'Oréal, France



C'est ma première participation donc c'est une découverte. Les thèmes de la matinée m'ont beaucoup plus intéressé que ceux de l'après-midi, ça parlait de responsabilité sociale. Ce qui m'a motivé à venir c'est la curiosité dans un premier temps. Et je suis un peu challengé par mon AFQP locale qui vient me voir ou qui me demande de faire des actions. Donc je voulais voir ce qui se faisait. L'idée peut-être un jour serait de pourquoi pas participer à un Prix européen de la Qualité. J'ai déjà fait un Prix régional il y a quelques années et je me suis dit que je pourrais peut-être faire mieux un jour, quand j'aurai quelque temps.

Franck Orsoni, V. Mane Fils, France





Les présentations sont intéressantes, sont diverses. On vient du monde universitaire donc on découvre des nouveaux environnements. La session de cet après-midi était très intéressante, une supplémentaire aurait été bien ! On essaie de construire un Service Amélioration Continue au sein de l'Université et on est donc preneuses de retours d'expériences, d'autres pratiques d'entreprises.

Mylène Rousselle et Isabelle Duarte, Université de Lille, France

Un très beau Congrès, très intéressant avec une diversité de cultures et de nationalités qui sont extrêmement enrichissantes pour faire progresser la vision que l'on peut avoir sur la Qualité, sur la communauté Qualité dans son ensemble. Une très belle opération, avec un beau temps au rendez-vous c'est super. C'est une belle opportunité : ça faisait 20 ans qu'on n'avait pas eu l'occasion d'organiser ce Congrès, ça donne envie de recommencer presque, on se dit vivement dans 20 ans !

Afnor partenaire du Congrès, c'est bien sûr une évidence parce que l'on parle de Qualité. Le thème en plus sur le futur est quelque chose qui est extrêmement intéressant, ce sont des réflexions qui nous intéressent au plus haut niveau. Et bien sûr le contexte international, européen en particulier mais bien au-delà aussi car on a quasiment les 5 continents représentés. C'était les 3 motivations : l'international, la projection dans le futur et la Qualité.

Vincent Gillet, Afnor, France

Il y a des choses intéressantes. Les sessions auxquelles j'ai assisté hier m'ont apporté pas mal de choses notamment sur des problématiques de transformation au niveau des grandes entreprises comme L'Oréal. Je fais partie du Groupe Airbus donc on a un peu des problématiques communes en termes de volume, de nombre d'employés, donc ça m'a semblé assez intéressant. Surtout le partage d'expériences et tout le networking, c'est positif pour moi.

Anne Lamadon, Airbus, France



43 pays

- Algérie
- Allemagne
- Autriche
- Belgique
- Bosnie-Herzégovine
- Bulgarie
- Cameroun
- Chine
- Chypre
- Congo-Brazzaville
- Corée du Sud
- Croatie
- Espagne
- Estonie
- États-Unis
- France
- Géorgie
- Grèce
- Hongrie
- Inde
- Islande
- Israël
- Italie
- Kazakhstan
- Kosovo
- Maroc
- Moldavie
- Norvège
- Pays-Bas
- Pologne
- Portugal
- Québec
- République Tchèque
- Roumanie
- Russie
- Serbie
- Slovaquie
- Slovénie
- Suède
- Suisse
- Thaïlande
- Tunisie
- Turquie



Ce premier jour de congrès j'ai trouvé ça très très bien. D'une part j'ai fait des rencontres que je n'imaginai pas parce que derrière le côté européen on n'imagine pas la variété des nationalités qui sont là : j'ai rencontré des chinois, des canadiens, des américains, etc., j'ai trouvé ça très intéressant. La diversité des sujets et la façon dont ils sont abordés sont très intéressantes. On voit que, même dans des domaines complètement différents, on a des tas de préoccupations qui sont les mêmes et qui sont en fait drivées par le changement profond de l'attitude des consommateurs, la vision de la Qualité par les consommateurs, l'importance de la Qualité dans la société publique. Donc on a énormément de choses à faire ensemble et de ce fait, un tel événement est très très important.

Ce qui m'a vraiment donné envie de soutenir le Congrès, c'est d'une part tout le travail que fait l'AFQP, que je connais bien et que je trouve très méritant, parce que la Qualité est aujourd'hui un sujet de société dont on parle énormément mais pas forcément toujours avec les vérités qui sont celles que vivent les gens qui font la Qualité au quotidien dans les entreprises, dans les PME, etc... Je tenais à soutenir ce Congrès parce que je pense que ça peut permettre de donner la voix à la Qualité d'une autre façon, par les gens qui la font, qui la vivent au quotidien, et qui est une voix à mon avis beaucoup plus juste et vraie que tout ce qu'on peut entendre ailleurs, où l'on est quelquefois dans des approches un peu négatives de la Qualité, ce qui n'est pas du tout le cas aujourd'hui dans les entreprises françaises.

Eric Wolff, L'Oréal, France



Ce qui m'impressionne, c'est l'internationalisation de ce Congrès dit européen et puis le niveau des présentations qui sont à la fois techniques et partagées dans une ambiance conviviale, c'est très sympa.

Agnès Deldicque, AFQP Hauts-de France, France



Beaucoup de contenus sur les ateliers du premier jour, j'espère que ce sera aussi intéressant demain.

Dominique Rey, La Poste, France

L'organisation : impeccable. C'est la première fois que je viens à ce Congrès. Ce que j'apprécie, c'est le fait que l'on parle de l'avenir de la fonction, de l'évolution des entreprises. J'ai un petit regret quand même c'est que je suis intéressé par la Compliance, les risques et la Qualité et il y avait des sessions simultanées. S'il avait pu y avoir moins de sessions et que ça dure plus longtemps, ça aurait été parfait. Mais sinon, très bien !

Rodolphe Civet, Afnor, France



J'ai beaucoup apprécié le fait que ce soit aéré par des pauses : ça nous laisse le temps d'échanger avec des gens de différents milieux, métiers et ça nous laisse le temps de plus apprécier les conférences. Donc au niveau organisation, je n'ai rien à dire ! Et au niveau des conférences, j'ai vraiment pu avoir le choix sur celles que je voulais, et ce qui m'intéressait c'était la digitalisation des processus, donc très bien, je suis très satisfaite.

Estelle Donadei Facchin, ENSCM, France



Interview

Angéline Emery, étudiante Arts & Métiers



Je viens du monde de la recherche et on a l'habitude d'organiser des congrès et de partager les expériences, dans l'univers de la Qualité il n'y en a pas suffisamment donc c'est bien qu'il y ait un grand Congrès comme ça, surtout avec plein de nationalités. C'est plus enrichissant de comparer avec ce que font les voisins. Je suis dans la promotion de cette année du master Qualité, je suis en reconversion de carrière. Je suis actuellement en stage pour ma thèse professionnelle.

France Qualité : Qu'est-ce qui vous a amenée à la Qualité ?

Le secteur de la recherche est un peu fermé et c'est un peu compliqué de trouver un emploi, même après 15 ans de recherche malheureusement. Et en faisant un bilan de compétences, j'ai pu voir que tout ce que j'avais aimé dans chacun de mes métiers c'était la Qualité. J'ai réfléchi, regardé quel était le meilleur master et j'ai choisi celui de l'ENSAM. Je ne regrette pas car en quelques mois on est parfaitement opérationnel. On est formé par des professionnels, pour être professionnel.

Qu'aimez-vous dans ce métier de qualificateur ?

Ce sont les interactions avec les gens. C'est une fonction support : on est là pour aider les gens à aller tous vers un objectif commun. Il faut trouver un langage commun pour avancer ensemble et on est vraiment là au service des gens.

La matinée démarre bien : on a commencé par une superbe introduction de Pierre Girault et Patrick Mongillon, toujours aussi dynamiques ! Et grâce au témoignage de trois non-qualificateurs, on a pu avoir une vue très intéressante du métier, de sa profession, de sa posture, et de ses interactions. Donc un début très prometteur. Hier la journée était plus orientée sur les systèmes, sur l'approche. J'ai personnellement trouvé un certain nombre de témoignages très intéressants, d'approches assez innovantes, qui m'ont permis de réfléchir à de nouvelles façons d'approcher le sujet. Il me faut encore un peu de temps pour digérer tout ça, mais je pense qu'il y a beaucoup de points intéressants à creuser.

Guy Sepahi, AFQP PACA, France



Tout le monde a l'air très content, il fait beau, les interventions sont sympas, c'est super ! On est très content de voir autant de monde, autant d'étrangers qui viennent ici à l'ENSAM. En termes d'image, on est heureux d'accueillir des colloques internationaux dans cette grande école d'ingénieurs, d'autant plus que nos formations Management de la Qualité sont tout à fait adaptées à ces entreprises internationales qui peuvent prendre des stagiaires ou devenir partenaires de nos formations.

Nicolas Maranzana, Arts et Métiers, France



C'est une très bonne chose ce Congrès Européen en France, parce qu'on a des qualités en France qui ne sont pas assez mises en avant.

Pierre-Antoine Watrelot, SR Management, France



Interview

Claude Cham et Pierre Gosset, anciens présidents

Quand j'ai pris la présidence de France Qualité, la Qualité en France était un mouvement très éclaté. Mon premier travail a été de rassembler tous ces mouvements pour en faire une entité française, non pas uniforme mais réunie et coordonnée. C'est pour cela que nous avons fédéré CNQP, France Qualité Publique et FAR/MFQ. Ce travail étant effectué, il fallait redonner un dynamisme au mouvement. Je suis parti à un moment donné où cet élan était en cours, en particulier à travers tous les moyens de communication, lettres, etc..., les moyens modernes de communication. Je suis heureux de voir que tout cela est toujours en place et se développe correctement.

La troisième dimension, c'était aussi de prendre sa place dans les instances internationales. La journée d'aujourd'hui est à mon avis un aboutissement et je félicite Pierre Girault qui a réussi à organiser et financer cette réunion, c'est très bien.

Je suis content, même si j'ai encore quelques déceptions : je voudrais que dans notre pays, la Qualité soit parmi les véritables cultures de management enseignées dans les universités, grandes écoles, collèges et lycées et pourquoi pas dès l'école primaire, etc... Je suis très heureux que la maison des Arts et Métiers nous accueille aujourd'hui, mais j'ai encore un peu de déception à constater que des pays asiatiques soient beaucoup plus engagés peut-être que notre propre pays dans les actions de promotion de la Qualité. L'appel que je voudrais lancer, c'est que nos dirigeants français, qu'ils soient politiques, managériaux, grands industriels, s'engagent à titre personnel beaucoup plus effectivement dans ce mouvement qu'ils ne le font aujourd'hui. Pourquoi ? Parce que la Qualité, je le dis souvent, ça ne doit pas se résumer à un recueil de recettes, mais c'est une vraie culture. Or si la culture n'est pas insufflée par les leaders d'opinion d'une école, d'un pays, de notre Président de la République, ce sera, à mon avis, un travail de titan pour arriver à faire évoluer les mentalités. C'est pour cela que là encore je pense que France Qualité aura encore beaucoup de travail sur le terrain.

Claude Cham, Président de France Qualité de 2011 à 2014

Je suis un ancien du Mouvement Français pour la Qualité et mon entreprise a obtenu le Prix Français de la Qualité au niveau régional. J'ai milité beaucoup, jusque dans les années 2000 où malheureusement, l'association a été mise en liquidation par défaut de gestion. Donc ce sont les associations régionales qui ont décidé de maintenir la marque et la promotion de la Qualité, mais c'était essentiellement au niveau des petites et moyennes entreprises, donc sur le terrain. On était conscients que notre dimension était insuffisante et heureusement se joignent à nous, avec une volonté réelle d'évoluer et d'élargir le mouvement, les grandes entreprises. Claude Cham a eu le courage de bien vouloir rassembler plusieurs organismes sur la Qualité dont bien sûr au premier rang la FAR/MFQ (Fédération des Associations Régionales de marque MFQ) pour essayer de dimensionner. Au point qu'aujourd'hui je trouve ça formidable. On joue un grand rôle au sein de la Qualité, du Management et de l'Europe. Et je me réjouis d'être membre de l'EOQ, même membre honoraire.

Pierre Gosset, Président de la FAR/MFQ de 2004 à 2009



Pour moi c'est très bénéfique d'entendre, de partager des expériences. Les discussions d'aujourd'hui ont été très intéressantes car les conférenciers venaient d'entreprises très différentes et ont montré des expériences très différentes. Je suis de l'Association Tchèque pour la Qualité et nous n'avons jamais organisé ces échanges. Et c'est aussi bon pour moi de m'en souvenir et d'organiser quelque chose comme ça en République Tchèque.

Romana Hofmanova, Société Tchèque pour la Qualité, République Tchèque

Ce Congrès est très intéressant et cette journée est ma favorite. Ce qui est intéressant, c'est aussi maintenant, entre les sessions. J'apprécie qu'il y ait beaucoup de matière et que vous partagiez avec nous, avec notre communauté, que nous allions prendre les bonnes pratiques entre les pays, d'un pays à l'autre. Nous organiserons notre prochaine conférence, entre les présidents, dans le courant du second semestre 2021 et nous avons à cœur aussi d'apprendre comment organiser, avoir de bonnes pratiques, quoi faire ... et quoi ne pas faire peut-être ! Alors merci.

Mateja Arko Kosec, Ministère de l'Administration Publique, Slovénie

Je suis Responsable du Service Qualité, je suis donc en charge de la mise en œuvre des Systèmes Qualité dans l'ensemble de l'Administration Publique Slovène. C'est mon deuxième Congrès car l'année dernière, c'était à Bled en Slovénie. Donc, je peux comparer les deux. Et je pense que les sujets de cette année sont beaucoup plus intéressants. C'est pour moi très utile, car nous organisons non seulement le Congrès Européen de la Qualité, mais nous organisons également chaque année une conférence sur la Qualité. Donc, je cherche des conférenciers remarquables, si j'ai des idées. Je suis très heureuse d'être ici, à Paris, c'est merveilleux, le temps est fantastique. Je vous remercie pour votre hospitalité. Je pense que ce sera un succès.

Barbara Zupanc, Ministère de l'Administration Publique, Slovénie

Qu'en pense l'EOQ ?



Torolf Paulshus, Président de l'EOQ, Norvège

Nous sommes très heureux d'être ici à Paris. Nous avons suivi les préparatifs via Patrick, depuis longtemps. Nous avons beaucoup d'attentes avant de venir ici et nous avons hâte. Nous pensons que cette édition fonctionne très bien. Le lieu a beaucoup de charme. C'est aussi une vieille école et s'y promener à pied c'est comme être dans un musée. C'est super, en particulier une bonne ambiance tout au long du Congrès, une atmosphère très chaleureuse. Je pense que l'organisation de tout le Congrès est très réussie. Ce Congrès restera dans l'histoire des congrès de l'EOQ.



C'est une très bonne opportunité pour faire connaître la Qualité. Les sujets sont hyper intéressants : la digitalisation des processus, le leadership, ou comment faire d'une Direction Qualité une direction qui est leader dans la transformation de l'entreprise. Tous ces thèmes sont abordés là et c'est vraiment très intéressant. Un très haut niveau de conférence. C'est une grande fierté : c'est très important qu'au niveau national France Qualité puisse organiser de telles conférences. Ça va nous permettre de nous faire connaître au niveau international parce que pour l'instant on était peut-être franco-français, c'est une ouverture et c'est très bien.

Jean-Marc Briand, AFQP Bretagne, France

Je suis très satisfait, il y a un bon niveau d'échanges. Hier j'ai beaucoup apprécié les présentations dans les différentes sessions puis je me suis ennuyé à la fin de la journée quand on nous a présenté les personnalités européennes de l'année. Ce matin c'était très bien, que ce soit la session plénière ou la session d'après. Il y a vraiment de la richesse et des choses à partager.

Je pense que c'est important que ce Congrès ait lieu régulièrement en France. Mais il faut aussi faire vivre les choses en France entre les congrès, avec nos amis européens.

Michel Romand, Ariane, France



C'est ma 20^{ème} participation au Congrès et ma deuxième à Paris. J'ai commencé ma carrière en 1998 à Paris, c'est génial d'être ici. J'apprécie beaucoup cette journée, surtout que je suis très en phase avec la session du matin, avec ce débat représentatif et interactif. Des questions très intrigantes et une discussion sur le rôle du leader de la Qualité. Normalement, ces conversations sont décevantes mais j'ai vraiment apprécié la prise de hauteur. J'ai assisté à beaucoup de Congrès et c'est très difficile de m'impressionner !

J'ai aussi organisé ce Congrès en Estonie il y a 5 ans et le point d'orgue est toujours le networking et la rencontre avec des personnes de 22 pays.

Grande organisation et hospitalité. Je suis heureuse d'être ici !

Tiia Tammaru, Organisation Estonienne pour la Qualité, Estonie

Je rejoins le Congrès c'est très sympa, pour l'ambiance agréable et le beau temps. Les sujets sont aussi très intéressants : sur le leader de la Qualité et aussi l'avenir de la gestion de la Qualité. Ce matin, les séances étaient très sympas puis j'ai dû choisir entre des sessions parallèles, c'était très difficile : chaque session était très intéressante, de bons intervenants, des sujets intéressants concernant le développement de notre métier, le management de la Qualité. Je suis très content d'être ici, c'est un très bon Congrès, bien organisé, de bons sujets, de bons orateurs.

Cees Beek, Réseau Néerlandais de la Qualité, Pays-Bas

C'était excellent. Nous avons eu beaucoup de bons orateurs, vous avez parlé de beaucoup de choses, c'est agréable de voir des gens d'un grand nombre de pays, y compris en dehors de l'Europe. Ils ont partagé certaines de leurs histoires. C'est intéressant de voir que les choses sont similaires, entre différents pays, et aussi ce qui est différent.

Liz Keim, LLC, Etats-Unis



**PHOTOS OFFICIELLES
DU CONGRÈS
EN TÉLÉCHARGEMENT
ICI >>>**

<http://bit.ly/EQC2018-photos>



Je pense que ce Congrès est un très bon endroit, une très bonne plateforme pour les professionnels de la Qualité du monde pour partager leurs expériences, pour partager leur compréhension de la stratégie Qualité, de la gestion de la Qualité. Je pense que c'est une très bonne approche pour nous d'être connectés et d'être à l'endroit clé du développement de la Qualité.

Lin Hai, Agence de branding de l'Association Chinoise pour la Qualité, Chine

Nous sommes une entreprise Tunisienne et c'est la première fois que nous participons à un Congrès. On a profité de pas mal de choses, on a de nouvelles connaissances et le futur du manager Qualité est de qualité ! C'était agréable, ça s'est bien passé. On est très contents de participer.

Nizar El Kateb et Hassen Rhouma, Comptoir National du Plastique, Tunisie



C'est un endroit idéal pour rencontrer tous les leaders dans le domaine de la Qualité. Je suis donc ici pour tester et apprendre d'autres outils.

Anna Rosa Bodvarsdottir, Département de l'environnement et de la planification, Islande



Interview

Claude Bouli Belobo, FEICOM, Cameroun

France Qualité : Pouvez-vous vous présenter et expliquer vos motivations à participer à ce Congrès ?

Je suis Responsable Qualité dans une entreprise africaine, camerounaise. Nous sommes certifiés ISO 9001:2015. Donc je viens davantage à ce Congrès parce que les problématiques du futur, de l'avenir de la Qualité, m'intéressent particulièrement, donc je voulais un peu avoir un retour d'expérience, de ce que les autres, issus de la fonction, des autres experts Qualité, pensent du devenir de cette fonction.

France Qualité : Avez-vous trouvé des réponses ?

J'ai trouvé des réponses oui, peut-être même un peu trop ! Le qualiticien peut être au service de la stratégie, il peut venir en soutien à l'amélioration de la qualité de la chaîne de valeur, mais il peut également travailler auprès des pilotes pour améliorer l'efficacité, la performance des processus. Ça fait beaucoup parce qu'à mon avis il va falloir choisir ! Vouloir occuper les trois rôles en même temps, il va y avoir des problèmes de conflits avec d'autres fonctions au sein de l'entreprise. Parce qu'il y a également une autre fonction que j'ai vue : celle d'assumer la responsabilité du soutien au management des risques et de la performance. Nous avons déjà une fonction risque dans certaines entreprises, pourquoi aurait-il besoin d'endosser aussi ce rôle ? Cette proposition de vouloir les assumer de façon simultanée posera certainement des problèmes avec d'autres fonctions de l'entreprise. Je crois qu'il revient à chaque entreprise de voir son contexte, d'analyser l'état de ses fonctions et puis de décider quelle orientation donner à la fonction Responsable Qualité, en fonction de tous les conseils que nous avons reçus ici.

France Qualité : Comment avez-vous eu connaissance du Congrès ?

Dans la newsletter de l'AFQP (NdIR : France Qualité), à laquelle je suis abonné. J'ai connu l'AFQP il y a 3 ou 4 années, alors que j'organisais un Prix de la Qualité interne pour le FEICOM. J'avais appelé l'AFQP pour avoir des conseils.

France Qualité : Que pensez-vous du Congrès ?

Je suis satisfait du Congrès, vraiment satisfait. En plus du contenu des thèmes qui sont abordés, il y a également la qualité même des experts qui présentaient ces thèmes. Et puis il y a une certaine convivialité : quand nous nous restaurons, nous causons, les débats que nous avons en salle continuent ici. Donc je suis particulièrement satisfait du Congrès.



Zoran Lekic, Association Slovène pour la Qualité et l'Excellence, Slovénie

Organisateur du 61^{ème} Congrès Européen de la Qualité, à Bled en Slovénie, en 2017

Je suis heureux de venir ici à Paris, après le Congrès organisé à Bled l'année dernière et je vois que l'EOQ poursuit son développement, et s'améliore même. Cette année, nous avons des approches différentes, non seulement spécifiquement axées sur la Qualité, même des conférences scientifiques, mais aussi des présentations centrées sur les affaires, des performances de grandes organisations comme L'Oréal, Air France et d'autres. Tant de bonnes choses à entendre et à rapporter à la maison.

Par rapport à l'année dernière à Bled, Paris est une ville beaucoup plus grande ! Les organisateurs avaient plus de choses à penser, comme le transport et la communication. L'année dernière à Bled, tout s'est passé dans le même hôtel. C'était beaucoup plus facile avec un site, mais c'est plus intéressant cette année.

Ce Congrès favorise les échanges d'une part, et ça permet aussi de confirmer qu'on n'est pas seuls et qu'on est sur la bonne voie. Parce que ce que je vois, c'est que plusieurs conférenciers ont exprimé les mêmes grands concepts mais en bout de ligne on voit qu'il y a une convergence, dans la fonction Qualité entre autres. C'est vraiment intéressant : on dit tous à peu près la même chose, de façon différente.

Manon Duclos, Mouvement Québécois pour la Qualité, Québec



Pedro Saranva, Association Portugaise pour la Qualité, Portugal

Organisateur du 63^{ème} Congrès Européen de la Qualité, à Lisbonne au Portugal, en 2019.

Je pense que c'était une opportunité d'apprentissage très intéressante pour tous les participants, pour l'écoute des représentations de la Qualité, ainsi que pour les espaces de réseautage qui étaient disponibles pour nous pour explorer et rencontrer de nouvelles personnes, des idées nouvelles, de nouvelles choses qui se produisent non seulement en Europe mais partout dans le monde en termes de développement de la Qualité. Je suis très heureux d'être ici, deux jours très intenses pour apprendre et partager des expériences.

Je suis habitué et très fidèle au Congrès de l'EOQ, je n'ai pas manqué un seul Congrès ces trois dernières années je crois. J'étais au Congrès de l'EOQ en France dans les années 90 mais c'était il y a longtemps mais je me souviens encore de cet événement. J'ai vraiment apprécié à l'époque, mais maintenant la Qualité a changé et je pense que le Congrès a également changé pour se rapprocher de ce que sont les sujets actuels. Nous avons de nouvelles idées et de nouvelles technologies, et de nouvelles tendances qui sont très claires pour ceux qui s'intéressent à la Qualité professionnelle, donc j'apprécie vraiment cette expérience, ainsi que j'ai apprécié le précédent et ce depuis longtemps.

Nous sommes très heureux d'accueillir l'événement de l'année prochaine à Lisbonne, et nous avons beaucoup appris de l'excellente organisation que nous avons ici pour être sûrs de continuer à nous améliorer. C'est un événement passionnant où tout le monde vient partager ce qu'il a à offrir et c'est l'esprit depuis le début.

Nous sommes très heureux de le faire un an après avoir vécu cette expérience merveilleuse à Paris.



On a rencontré beaucoup d'entreprises, ce qui était intéressant pour nous parce que c'était le but de notre venue. C'est très intéressant d'avoir un public international.

Eric Desbois et Delphine Hivet, IEQT, France



Super organisation, c'est très bien. Il y a des intervenants de très haut niveau. Ce qui est vraiment bien c'est le networking. Ce qui serait intéressant c'est de pouvoir garder le contact avec les gens rencontrés pendant le Congrès, tout en tenant compte des nouveaux enjeux RGPD. N'y aurait-il pas un moyen de garder cette communauté ouverte pour recontacter les personnes par la suite ? Peut-être un forum, une communauté sur LinkedIn ?

Christel Rollin, Veeva Consumer Goods & Chemical, France



J'ai suivi plusieurs Congrès de l'EOQ ces dernières années et je pense que ce congrès à Paris est très bien organisé par France Qualité. Le concept, le style et le lieu reflètent également l'idéal français, votre protection de l'environnement. La France avait accueilli le Congrès il y a 20 ans mais je pense que cette année il y a de nombreux outils internet et numériques.

Hier, j'ai assisté à la cérémonie d'ouverture et à de nombreuses sessions, et aujourd'hui le contenu des séances correspond à l'accord que nous avons écrit ensemble : la culture, le concept de culture française. Ce sont de merveilleuses conférences. Aussi, le paiement et les services du Congrès étaient simples mais efficaces, j'ai ce sentiment.

Ce congrès est efficace et efficient ! J'ai aussi obtenu beaucoup d'informations et de nombreux amis sur la plateforme TOPI.

Xiaopen Tang, Association de Shanghai pour la Qualité, Chine



En une demi-journée, j'ai pu apprécier l'atmosphère. Et l'atmosphère est très positive, c'est une sorte de famille : ils se connaissent beaucoup, ils ont l'impression de participer à une communauté avec des forces. Notre sentiment ici est qu'il y a beaucoup de nouveautés qui vont au-delà de l'ancienne Qualité. Vecteur d'excellence, organisation d'excellence, excellence des personnes. Il s'est passé beaucoup de choses entre la qualité des produits dans le passé et la qualité des organisations et des personnes aujourd'hui. J'ai donc senti que le dynamisme de la Qualité évoluait et intégrait davantage le niveau de qualité de tout, ce que j'aime beaucoup, c'est comme l'excellence.

Léon Tossaint, EFQM, Belgique

Interview

Daniela Muller, Honeywell Austria GesmbH, Autriche

Lauréate du Trophée du Leader Qualité Européen 2017

J'aime beaucoup l'événement et par-dessus tout, je suis très heureuse de rencontrer autant de personnes différentes de différents pays. Le plus important de mon point de vue est de partager des expériences car tout le monde a quelque chose à partir d'éléments que nous pouvons discuter pour améliorer notre façon de travailler, notre place en tant que Responsable Qualité, Manager du service Qualité, dans une entreprise. Il est donc très valorisant pour moi de partager toutes ces expériences. J'ai beaucoup aimé les sessions d'hier, toutes étaient très ouvertes d'esprit. J'aime beaucoup la façon dont certains sujets ont été présentés, très visuelle et très actuelle.

France Qualité : Comment avez-vous vécu l'exercice de convaincre ?

Je l'ai beaucoup aimé en raison de tout le public devant nous, mêlé à une sorte de défi parisien pour aller plus loin. J'ai vraiment aimé pouvoir discuter de ces sujets. L'un des exemples les plus marquants que nous ayons vécu ces dernières années en Autriche dans notre entreprise... et j'étais très heureuse de pouvoir le partager avec tous les participants hier soir, une expérience formidable.



DÉCOUVREZ
LES 2 LAURÉATS

DU TROPHÉE
DU LEADER QUALITÉ
EUROPÉEN DE L'ANNÉE

ICI >>>

<http://www.eoq.org>



DAY 1 Torolf Paulshus EOQ strategy, main actions and portfolio	DAY 1 Philippe GUENAU & Eric ROOVERS Innovation, Digitalization and Quality	DAY 1 Morning and afternoon sessions synthesis	DAY 1 17:30 • European Quality Leader 10' to convince – 2 finalists Daniela Müller Robin Roest
DAY 1 Robin Roest	DAY 2 France Qualité - Quality leader, a key role Pierre Girault & Patrick Mongillon	DAY 2 Morning sessions synthesis	

**PRÉSENTATIONS
DU CONGRÈS
EN TÉLÉCHARGEMENT ICI >>>**

<http://bit.ly/EQC2018-prez>

Conférences super intéressantes. Les échanges avec la salle amènent de jolis éclairages sur la Qualité et au-delà, sur tout ce qui concerne le management, le leadership et la Qualité mais vraiment au sens large. Ce matin, on va parler facteurs humains, notamment le retour d'expérience de ce qui est mis en place dans l'aéronautique, sur tout ce qui va être les compétences non-techniques et l'intérêt de travailler sur l'humain pour soutenir la performance des entreprises.

C'est bien que ce Congrès se passe ici, et d'arriver à faire venir des gens de pays différents pour démontrer aussi ce que l'on est capable de faire.

Audrey Chavas, SR Management, France



Je porte un regard double sur le Congrès, lié aux semaines passées dans les coulisses de l'organisation. Je suis assez satisfait du niveau, de la bonne complémentarité dans les noms qui figurent aujourd'hui dans le programme. Je pense que c'est une chance pour la France de s'être ouverte vers des sujets comme la performance, l'excellence et de quitter les dogmes des process. Moi j'en suis ravi, et c'est grâce aux speakers finalement. L'autre point, c'est la conjugaison de 2 sujets. C'est la présence, les participants, l'organisation et le travail qui a été fait en back office par plein d'équipes dont je n'en connais même pas la moitié et ça c'est amende honorable et chapeau bas ! Organisation parfaite, un lieu qui mérite d'être valorisé à la française parce qu'il est surprenant pour nos amis étrangers avec ses escaliers, ses dédales, ses marches mal foutues, ses éclairages un peu bizarres, mais c'est notre France à nous. On l'aime comme ça et il faut surtout que l'on sache bien la présenter ainsi. Et puis après, pour le contenu, ça se déroule bien, avec beaucoup d'agilité. C'est sympa, et ça fait sortir un peu des dogmes.

Erick Perruche, OP Finance, France



Très pragmatique, proche des questions que peuvent se poser les acteurs de la Qualité dans les différentes entreprises. Ça répond vraiment aux problématiques, ne serait-ce que sur le digital, remettre aussi les clients au cœur de la Qualité et de leur satisfaction. Pour moi c'est vraiment une belle réussite et merci à tous les intervenants qui ont mis toute leur passion et leur expertise à notre disposition.

Nicole Goineau, Air France, France



Merci pour cette grande occasion d'être Maître de cérémonie du Congrès Européen de la Qualité 2018 ! J'ai beaucoup appris sur le monde de la Qualité !

Mark Antoine, Maître de cérémonie, France



Interview

William Lacroix, Chef de Projet Qualité, Chaumet International SA

Que représente pour vous la tenue du Congrès Européen en France, événement qui n'a pas eu lieu depuis 20 ans ?

La tenue du Congrès Européen de la Qualité en France est l'occasion de rendre hommage à tous ceux qui œuvrent, dans la continuité de Jean-Baptiste Colbert, à diffuser et à promouvoir la culture Qualité au quotidien.

« Si nos fabriques imposent, à force de soins, la Qualité, la Qualité supérieure de nos produits, les étrangers trouveront avantage à se fournir en France et leur argent affluera dans les caisses du Royaume ».

À titre personnel, j'étais très excité de participer à ce rendez-vous incontournable de la Qualité qui offre depuis 1957 un moment de réflexion unique, convivial et constructif aux professionnels d'Europe et du monde entier.

De plus, je suis très fier que l'École Nationale Supérieure d'Arts et Métiers au sein de laquelle j'ai effectué ma formation de Manager de la Qualité ait été choisie pour accueillir cet événement.

Qu'avez-vous pensé de cette édition ?

Le thème de cette 62^{ème} édition : « Vivre la nouvelle Qualité » a raisonné en moi et a suscité mon plus vif intérêt.

Les deux axes privilégiés : « La Qualité, atout de compétitivité pour l'Europe » et « Leader Qualité, un rôle clé » me semblent tout à fait

pertinents pour valoriser l'approche Qualité comme levier de la performance globale et aboutir à une meilleure représentativité des qualitatifs au sein du Comité de Direction.

Qu'appréciez-vous particulièrement ?

Ce que j'ai particulièrement apprécié est le savant mélange d'intervenants issus des mondes de la Recherche, de l'Éducation et de l'Entreprise qui, à mon sens, est le seul moyen de conserver une longueur d'avance et de proposer des solutions parfois inattendues mais toujours efficaces.

Cette diversité et la confrontation bienveillante d'idées qu'elles entraînent m'ont permis de mieux comprendre les défis et enjeux de la Qualité 4.0 et d'imaginer mon avenir en tant que qualitatif.

Plus globalement, quelle place a la Qualité dans votre quotidien professionnel ?

Actuellement en pleine transformation et résolument ancrée dans la modernité, la Maison Chaumet (Division Montres & Joaillerie - Groupe LVMH) s'inscrit aujourd'hui

dans un contexte de repositionnement global avec une forte croissance des ventes.

En tant que Chef de Projet Qualité, cette dernière occupe une place de premier ordre dans mon quotidien professionnel.





À ce propos, je m'efforce de mettre ma créativité et mon goût pour l'innovation au service de la satisfaction de nos clients, qui, vous le savez, est la vocation première du Management de la Qualité.

Par ailleurs, j'éprouve un véritable intérêt à m'investir dans la vie associative à l'instar de la commission Qualité & RSE pour encourager l'évolution des réflexions et l'innovation en matière de Qualité.

Constatez-vous des évolutions de votre métier ? Lesquelles ? N'hésitez pas à parler de votre parcours / formation.

Ingénieur ENSAIT de formation complétée par un MS - Manager de la Qualité d'Arts et Métiers ParisTech, j'ai occupé durant 5 ans des fonctions de Qualiticien au sein de Maisons de Luxe, principalement dans les divisions « Mode & Maroquinerie » et « Montres & Joaillerie » et sur des créations de poste.

J'ai pu constater que la Qualité est de plus en plus perçue comme un véritable levier de la performance globale et non plus cantonnée au « simple » contrôle Qualité en bout de chaîne ...

Cette dynamique est bien réelle et promet de belles perspectives pour la Qualité !

Avez-vous une bonne pratique / une fierté Qualité à partager ?

Ma fierté Qualité est d'avoir revisité la Charte Qualité : document qui rassemble l'intégralité des exigences Qualité à travers le prisme de la révolution numérique. Il en résulte une version 2.0 qui allie la noblesse du papier à la puissance du numérique. Ce concept d'imprimé-connecté est rendu

possible grâce à une application que nous avons développée et que nous partageons avec l'ensemble de nos partenaires pour une collaboration plus optimale.

Comment voyez-vous votre métier / la Qualité dans 10 ans ? Quel(s) rêve(s) formulez-vous pour la Qualité ?

Mon rêve est que la Qualité 4.0 devienne réalité dans chaque entreprise d'ici 10 ans, quels que soient sa taille ou son secteur. Un grand défi !

Notre revue parle régulièrement de la Qualité de Vie au Travail, quelle place occupe cette thématique dans votre entreprise ?

La thématique de la Qualité de Vie au Travail occupe une place prépondérante au sein de notre Maison.

Notre Direction s'est profondément investie depuis plusieurs mois pour piloter et coordonner la préparation, la mise en place et le suivi du projet d'emménagement du nouveau site du Siège Chaumet. Ce nouveau site va permettre d'accueillir une grande partie des collaborateurs du Siège ainsi que les recrutements futurs et de créer davantage de transversalité entre les équipes.

Résultat, le nouveau site est un immeuble ancien, typiquement haussmannien, rénové avec de très belles prestations ainsi que des espaces propices à davantage de transversalité et de convivialité (cour, espace vert, agora, terrasse).

Un immeuble d'une très belle qualité environnementale, bénéficiant de la certifications NF HQE et de la labellisation BREEAM.

à retenir

Quoi retenir du Congrès ?

Cinq étudiants du Master Qualité de l'Université Paris Marne-la-Vallée ont assisté à l'ensemble des conférences et sessions des 2 journées de Congrès. Ils ont ainsi relevé des phrases clés, des idées fortes prononcées par les speakers et représentatives des tendances évoquées. Un grand merci à chacun d'eux : Anaïs, Clémence, Hamid, Guillaume et Justine, ainsi qu'à leur enseignant à l'initiative de cette idée, Marc Bazinet, également membre du Bureau Exécutif de France Qualité.

Pour les médias sociaux, la valeur du service produit ne dépend pas de la qualité, mais du nombre d'utilisateurs.

La mise en place d'une approche processus n'est pas un cent mètres mais un marathon qui demande de fournir de l'énergie de façon permanente.

Pour comprendre un système complexe, il faut l'étudier d'un point de vue différent.

La perte de temps est plus importante que l'argent.

Tous les projets ont un impact sur la performance de votre entreprise. Tous les chefs de projet ont un impact sur la performance. Vous êtes la performance de l'entreprise.

La RSE est un axe stratégique pour les entreprises, comme une opportunité commerciale, et doit être dans l'ADN de l'organisation.

Être bon, être meilleur ou être le meilleur n'est pas lié à la Qualité, c'est juste un choix.

Je n'accepte jamais le statu quo et je préfère toujours améliorer.

Les indicateurs clés de performance sur la Qualité et le management environnemental sont la deuxième chose que les investisseurs recherchent après les indicateurs financiers.

Nous sommes à l'EOQ parce que nous croyons fermement en l'avenir.

Il ne s'agit pas seulement de technologie, mais aussi de résultats, de bénéfices et de la santé des patients.

Essayez, au lieu de quoi vous ne saurez pas.

Nous devons réagir et vivre cette nouvelle réalité.

Le changement vous appartient.

Former les gens ne suffit pas. La confiance et la gentillesse sont essentielles.

Le nouveau nom de la Direction de la Qualité devrait être la Direction du Client Ravi.

Si vous pensez que la sécurité est chère, essayez d'avoir un accident !

Tous les gens ont un objectif, seulement ils ne saisissent pas l'opportunité de l'exprimer.

La formation et la gestion des facteurs humains constituent le principal succès des industries à haut risque dans le monde.

Tout moment est le bon moment et chaque moment sans le faire, c'est du gaspillage.

Nous ne sommes pas tous nés pour changer le monde, mais nous pouvons changer notre monde.

Les nouvelles technologies modifient complètement la manière de penser le management de la Qualité.

Sans responsabilité, la liberté c'est l'anarchie.

La transformation numérique signifie redéfinir vos méthodes de travail et mettre l'accent sur la simplicité, la Qualité et l'agilité.

Vieux n'est pas mauvais, jeune n'est pas mieux, mais le mélange des deux pour réinventer l'air frais.

Si vous arrêtez de penser à être meilleur demain, vous ne serez pas bon après-demain.

Le nouveau leader de la Qualité est un stratège de qualité, un rôle clé pour l'avenir de la Qualité ... un super héros.

Tout le monde aime les pionniers après leur succès.

Le découragement est le plus grand gaspillage de la planète.



► partenariat

L'IEQT, parce que nous le valons bien !

Propos recueillis par France Qualité, auprès de Delphine Hivet, Coordonnatrice nationale du Réseau IEQT et Éric Desbois, Directeur du campus IEQT Rodez

Que représente pour vous la tenue du Congrès Européen en France, événement qui n'a pas eu lieu depuis 20 ans ?

Éric : La tenue de ce Congrès Européen confirme que la performance au travers de la Qualité redevient un enjeu majeur dans les organisations.

Delphine : C'est également la reconnaissance de la « qualité à la française », les entreprises françaises sont performantes ; nous avons des leaders mondiaux dans notre pays (L'Oréal, Danone, Michelin, ...) qui ont beaucoup de bonnes pratiques à partager et surtout une véritable « culture qualité client ». Si le Congrès a connu autant de succès auprès d'un public international, c'est que nos entreprises sont attractives.

Pour quelles raisons avez-vous choisi d'être partenaire principal ? Qu'en attendiez-vous ? Etes-vous satisfaits ?

Éric : En tant qu'acteur de l'enseignement supérieur aux thématiques Qualité depuis 30 ans, le partenariat nous paraissait une évidence. De plus, nous souhaitions traduire au plan national voire européen, notre engagement auprès de France Qualité. Les campus du Réseau IEQT sont investis auprès des associations régionales AFQP et soutenir cet événement national est la preuve de cet engagement de terrain.

Qu'en attendiez-vous ?

Delphine : Notre principal objectif était d'asseoir la notoriété de l'IEQT au-delà des territoires d'implantation de nos campus, la marque IEQT véhicule des valeurs d'excellences et de compétences pointues en management QSE, nous sommes reconnus sur nos territoires mais il faut que notre nom s'impose à l'international, on n'est pas encore à la hauteur de L'Oréal !

C'est également une belle opportunité de rencontre et d'échange avec des congressistes du monde entier avec qui nous partageons un intérêt commun pour le développement des démarches de performance.

Qu'avez-vous pensé de cette édition ?

Éric : Une totale réussite, tant pour l'organisation que pour la qualité des conférenciers. Un autre point positif, l'aménagement du programme intégrant des temps de convivialité et d'échanges.

Delphine : Ce Congrès Européen était en fait un congrès international avec plus de 40 pays représentés, c'est un vrai plus pour soutenir le plan de développement du Réseau IEQT à l'international.

Qu'appréciez-vous particulièrement ?

Éric et Delphine : Du professionnalisme dans la bonne humeur ! Un immense bravo aux organisateurs qui ont construit un programme d'une grande richesse.

Plus globalement, quelle place a la Qualité dans votre quotidien professionnel ?

Éric : Aujourd'hui le système de Management de la Qualité est l'outil de pilotage et d'amélioration continue de nos formations

Delphine : Nous ne parlons que de ça ! Les 8 campus du Réseau IEQT sont certifiés ISO 9001 et pilotent leur site avec une démarche de performance dans laquelle les étudiants sont impliqués ; c'est la moindre des choses pour une école de la Qualité. Être qualicien, c'est avant tout un état d'esprit qui va au-delà de nos vies professionnelles, c'est notamment d'adopter une posture positive et d'être à l'écoute de ses interlocuteurs. Ce sont les valeurs que nous véhiculons dans nos campus.

Quelle est / quelles sont les spécificités de vos formations ?

Éric : Les formations Qualité ont un socle commun. De notre côté, le suivi individualisé de nos apprenants est notre priorité.

Delphine : Une des plus grandes spécificités des formations IEQT réside dans la sélection des formateurs qui sont des experts dans leurs domaines de compétences. L'autre particularité c'est que notre offre est individualisable en fonction des aspirations des étudiants, avec notamment des programmes optionnels en cyber sécurité, excellence opérationnelle et d'auditeur certifié. Chaque étudiant va pouvoir construire son parcours à la demande.

Constatez-vous des évolutions du métier ? Lesquelles ? Comment intégrez-vous ces évolutions dans vos parcours de formation ?

Éric : Les compétences en communication sont devenues fondamentales pour la fonction. Ce métier demande de plus en plus de maturité, car en lien avec la stratégie des organisations et non plus seulement avec les produits. Il intègre de nouvelles dimensions : la sécurité, l'environnement, l'énergie, la sûreté, ... nous formons maintenant des « Managers des Risques Globaux ».

Delphine : Notre travail quotidien est de pressentir ses évolutions auprès des entreprises pour que l'IEQT reste l'école de référence en management de la performance et des risques. La thématique des compétences de demain est celle que nous avons présentée lors d'un des ateliers du Congrès. C'est une préoccupation majeure pour nous car nous devons être en phase avec les attentes des entreprises pour former des jeunes qui seront en capacité de prendre en charge rapidement et efficacement des fonctions QSE.

Avez-vous une bonne pratique / une fierté Qualité à partager ?

Éric : Une de nos bonnes pratiques, c'est de mettre l'entreprise au centre de nos préoccupations. Par exemple, lors du Congrès nous avons rencontré une personne de Air France HOP! Paris, qui nous disait que c'était dommage car elle ne connaissait pas l'IEQT. Or, en discutant, elle s'est aperçue qu'elle avait un jeune de chez nous à Clermont-Ferrand, elle nous a dit : « il est génial, c'est super les formations que vous faites ». Nous étions très fiers de cette réaction. Maintenant, il nous reste à travailler notre notoriété, être partenaire premium c'est dire à tout le monde : IEQT !

Delphine : Notre plus grande fierté est le taux d'emploi de nos étudiants, c'est pour nous un indicateur de performance essentiel.

Quel(s) rêve(s) formulez-vous pour la Qualité ?

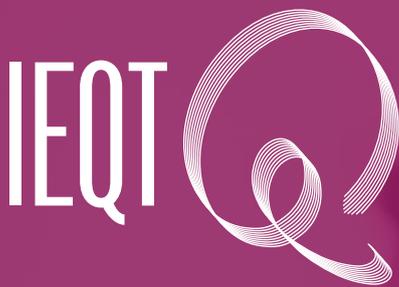
Éric : Que la Qualité soit une démarche naturelle et que tous les Responsables Qualité soient formés par l'IEQT !

Delphine : Que l'IEQT soit de nouveau partenaire du prochain Congrès de la Qualité en France !

Notre revue traite régulièrement de QVT, quelle place occupe cette thématique dans vos formations ?

Delphine : Une place de plus en plus importante. Le monde du travail est en grande mutation et les jeunes générations ont besoin de souplesse et d'agilité dans leur quotidien ; l'entreprise doit s'adapter à cette évolution et par conséquent leurs démarches Qualité et RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) également. L'évaluation instantanée via les réseaux numériques de l'expérience client est un formidable moteur d'amélioration continue pour les organisations. Reste encore à le maîtriser et à acculturer les acteurs de l'entreprise à ces évolutions. De belles perspectives d'avenir pour le Réseau IEQT !





L'École
du management
des risques
et de la performance

QSE

Qualité Sécurité Environnement

8 CAMPUS

MARSEILLE
NANCY
POITIERS
ROCHEFORT
RODEZ
SAINT-BRIEUC
TOULON
VICHY



Nos **+**
programmes
de formation

Animateur ou
Responsable
Qualité Sécurité
Environnement

QSE

Bac **+3**

Chef de projet
Qualité
Sécurité
Environnement

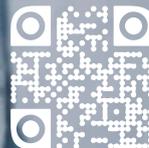
QSE

Bac **+4**

Manager
des risques

Programmes optionnels
► Lean et Excellence Opérationnelle
► Sécurité et Cybersécurité
► Audit des Systèmes de Management

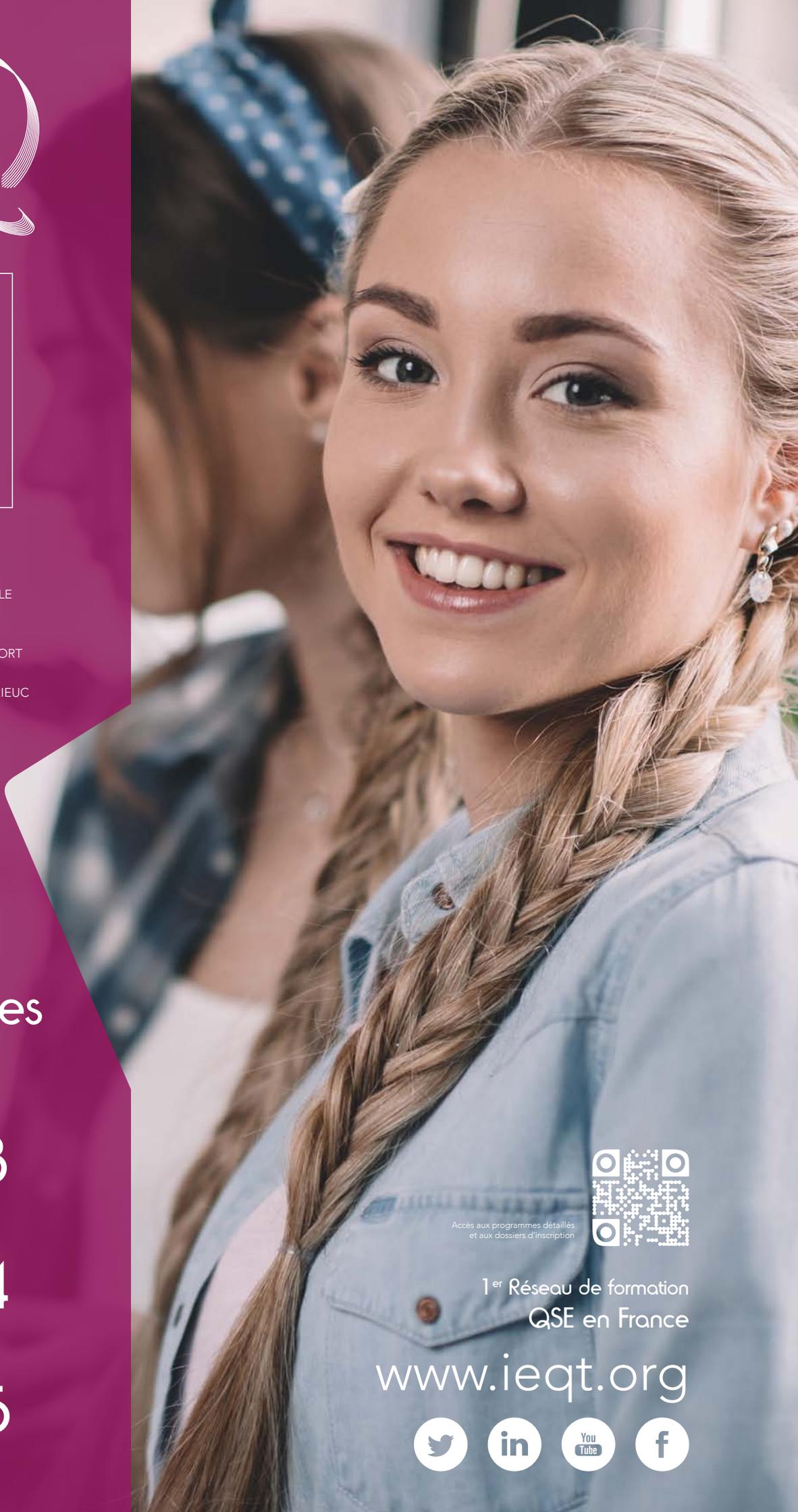
Bac **+5**



Accès aux programmes détaillés
et aux dossiers d'inscription

1^{er} Réseau de formation
QSE en France

www.ieqt.org



► partenariat

Veeva Consumer Goods & Chemical, accélérateur d'innovation

Propos recueillis par France Qualité, auprès de Ed Van Siclen, Vice-Président de la Stratégie

Quels sont vos activités / services ?

Fondée en 2007, Veeva est l'un des leaders mondiaux dans l'édition de solutions logicielles métiers, telles que le Management de la Qualité, basées sur la dernière génération des technologies du cloud, et destinées aux industries les plus réglementées.

Veeva permet aux entreprises d'accélérer la mise sur le marché de produits innovants en garantissant leur très haut niveau de qualité et en garantissant le respect des contraintes réglementaires tout au long de leur cycle de vie.

Veeva compte plus de 600 clients dans plus de 165 pays. Veeva a son siège social dans la région de San Francisco, avec des bureaux en Europe, en Asie et en Amérique latine.

Que signifie le Congrès Européen en France pour vous ?

Il est important, si l'on veut continuer à proposer des solutions innovantes et adaptées aux enjeux de nos clients, d'écouter et d'échanger avec les leaders du domaine.

Ce Congrès Européen a été l'occasion pour nous d'identifier et de comprendre les principaux enjeux, leur priorité et la façon dont les nouveaux défis seront relevés.

Pourquoi avez-vous choisi d'être un partenaire du Congrès ? Qu'est-ce que vous attendiez ? Êtes-vous satisfait ?

L'engagement de Veeva est de toujours pouvoir permettre à nos clients de continuer à concevoir, produire et mettre sur le marché des produits toujours plus innovants où les attentes en terme de qualité sont de plus en plus importantes et cruciales.

Ce Congrès a été l'occasion pour nous de confronter notre vision avec les principaux leaders Qualité venant d'horizons très variés, bien au-delà du secteur pharmaceutique.

Nous avons été ravis et rassurés de constater que

nos solutions et notre vision correspondaient plutôt très bien à leurs attentes. Les feed-backs et les discussions que nous avons engagées avec beaucoup continueront bien après ce Congrès.

Plus généralement, quelle place a la Qualité dans votre travail quotidien ?

La Qualité est au cœur de l'ADN de Veeva. Nous essayons d'appliquer à nous-mêmes, en tant qu'organisation et fournisseur de services, le niveau de la promesse que nous délivrons à nos clients.

Aussi, nous sommes certifiés ISO 27001, et nous utilisons pour nos besoins propres, au quotidien, les solutions que nous proposons à nos clients.

Nous sommes en quelque sorte un cordonnier très bien chaussé !

Quelles sont les spécificités de vos produits / services ?

Au cours de la dernière décennie, Veeva est devenu le partenaire stratégique du secteur pharmaceutique grâce à la vingtaine de solutions métiers spécifiques qui sont aujourd'hui utilisées par les plus grandes entreprises internationales qui mettent en oeuvre des processus de plus en plus complexes, spécifiques et réglementés.

Ce niveau d'expertise nous permet depuis quelques années d'étendre notre offre à l'industrie des biens de consommation et des produits chimiques, en capitalisant sur notre expertise autour de la gestion du parcours produit. Nos solutions couvrent notamment la gestion de :

- la Qualité
- les documents
- le contenu d'entreprise
- le contenu commercial
- la réglementation.

Voyez-vous des changements dans l'entreprise ? Lesquels ? Comment intégrez-vous ces évolutions dans vos produits / services ?

Le rythme des changements s'accélère et la capacité d'adaptation, l'agilité, est un atout primordial pour garder son rang de leader.

Réglementation, Innovation, Attentes des Consommateurs, Procédés de Fabrication... le référentiel, ou l'éco-système, dans lequel nos clients évoluent, nécessite une très grande capacité d'adaptation.

La plateforme sur laquelle est conçu l'ensemble de nos solutions s'appelle Vault et ce socle, flexible et évolutif, permet une prise en compte rapide au niveau de vos processus des changements auxquels vous êtes confrontés (nouvelles exigences réglementaires, meilleures pratiques du secteur, impacts liés à la collaboration avec vos partenaires externes...).

Avez-vous de bonnes pratiques / fierté / Qualité à partager ?

En moins d'un an, Veeva dispose désormais d'un nombre croissant et significatif de clients en dehors de son secteur historique de l'industrie pharmaceutique.

A titre d'exemple, nous comptons parmi ces clients 1 des 5 premières entreprises mondiales de biens de consommation et 3 des 30 plus grandes sociétés chimiques ainsi que l'un des acteurs du domaine "cosmétique et bien-être" les plus dynamiques.

Comment voyez-vous la Qualité dans 10 ans ? Quel(s) rêve(s) avez-vous pour la Qualité ?

Comme Nicolas Forcade lors de sa tribune en plénière l'a martelé : "La Qualité n'est plus une option, la Qualité n'est plus une stratégie, la Qualité est critique à votre entreprise".

L'industrie est entrée dans un âge d'or : Automatisation, Internet des Objets, Lignes

de fabrication connectées, utilisation de l'Intelligence Artificielle, Big Data au service du pilotage des entreprises, Client de plus en plus averti, impliqué, exigeant et connecté...

Si on se réfère à la forte baisse des adhésions à l'ASQ - division par deux des membres en dix ans - on peut se demander si la Qualité fait partie de cet âge d'or ?

Sommes-nous témoins de la lente mais inéluctable disparition des fonctions Qualité ?

La fabrication automatisée connectée et intelligente induit-elle à ce point le respect de la qualité que le concept de Qualité ne soit plus pertinent ?

Nous pensons chez Veeva que ce n'est pas le cas mais que le concept de Qualité doit s'étendre et évoluer. Ces quelques questions doivent éclairer notre réflexion :

- Dans une entreprise qui met l'utilisation de la Donnée au cœur de son organisation industrielle et commerciale, ne faut-il pas se pencher sur la question de la Qualité des Données. Comment garantir que ces dernières sont propres et intègres ?
- Comment la Qualité doit-elle évoluer pour soutenir une logique industrielle et commerciale tendue vers l'ultra-personnalisation ?
- À mesure que la mondialisation progresse, est-ce que notre façon d'appréhender la Qualité est de nature à créer un monde qui ne ferait pas la distinction entre un fournisseur à l'autre bout du monde et l'une de ses propres usines de fabrication ?

Il faut simplement, en tant que communauté concernée par la Qualité, nous adapter au rythme du changement.

Nous connaissons plus que quiconque l'importance de la Qualité et nous savons le rôle essentiel qui est le nôtre au moment où nous entrons dans cet âge d'or industriel.



► coopération

France Qualité et le Mouvement Québécois pour la Qualité unissent leurs forces

Propos recueillis par France Qualité, auprès de Johanne Maletto, Mouvement Québécois pour la Qualité, et Patrick Mongillon, France Qualité

Qu'est-ce qui est à l'origine de ce partenariat entre France Qualité et le Mouvement Québécois pour la Qualité ?

Patrick Mongillon : La langue rapproche naturellement, c'est quand même important, nous sommes deux pays francophones. Et quand j'ai rencontré Johanne à Paris, ce qui m'a plu, ce sont les petites étincelles dans ses yeux quand elle a commencé à parler de Qualité avec passion. J'ai dit : on va se retrouver, parce qu'à France Qualité aussi on a cette même passion, on va bien arriver à faire quelque chose ! Et puis on s'est un peu découvert beaucoup d'affinités sur l'organisation et la remise des Prix, sur les publications, car j'ai trouvé qu'ils faisaient beaucoup de choses. C'est parti comme ça, mais c'est d'abord une affaire d'être humains.

Johanne Maletto : Ça fait longtemps qu'on est proche de France Qualité, avant on l'appelait Mouvement Français pour la Qualité (MFQ). Alors depuis 20 ans, je viens dans les Congrès et je vois toujours les gens du MFQ. Et les Prix Performance, que ce soit au Québec ou en France, sont importants pour le monde de la Qualité ; et je trouvais qu'il fallait faire un geste pour aider nos entreprises à se faire connaître - et donner de la valeur à ce Prix-là. C'est un Prix Qualité, c'est un Prix avec une immense rigueur, c'est sérieux. Je pense que nos deux associations sont capables de travailler ensemble pour donner de la valeur à ce Prix. En plus d'échanger sur des pratiques, on grandit toujours plus en collaborant, donc pour nous c'était très important ce partenariat. C'est quelque chose que le Québec voulait aussi, que le Gouvernement du Québec a souhaité : le Premier Ministre le sait, la Vice-Première Ministre aussi, donc on est très heureux de ce partenariat.

En quoi consiste cet accord ?

Johanne Maletto : Chez nous, tous les lauréats des Prix Français pour la Qualité vont apparaître sur notre site web : qui ils sont, quel type d'entreprise... ils peuvent donc faire des affaires ensemble, se connaître, se découvrir. Ça va être la première action : pour les lauréats.

Patrick Mongillon : Évidemment, nous on va faire la même chose pour faire connaître les lauréats québécois. Après, j'ai aussi découvert des publications assez exceptionnelles qui ont été faites au Québec, et je pense que ce serait bien de les faire connaître en France. On a beaucoup parlé du déroulement du Prix et c'est



très frappant : il y a des bonnes pratiques à prendre des deux côtés, même si, et c'est intéressant, on a un référentiel différent. Car il y a l'influence américaine du Prix Malcolm Baldrige au Québec et nous on est sur le modèle européen EFQM®. On a d'ailleurs des réflexions pour faire connaître ces deux modèles entre nos deux pays mais aussi en Europe et dans le monde. Et puis également, comment ils font pour organiser le Prix car ils ont une journée, avec le Premier Ministre, plus de 1000 personnes... donc

parfois on les envie un peu ! Mais eux aussi trouvent que nous avons des belles choses dans notre Prix. Donc voilà, des échanges très concrets !

Johanne Maletto : Et ce qu'on aimerait nous, c'est amener des entreprises québécoises dans des activités ici en France. Par exemple lors du Congrès, on amènerait nos lauréats pour qu'ils puissent échanger avec d'autres entreprises, qu'ils puissent voir ce qui se fait ailleurs, sortir de leur zone.

Signature de la convention lors du Congrès



Édition 2019

Prix France
Prix de l'Excellence Opérationnelle
Prix des Bonnes Pratiques
Prix Étudiants
Prix du Livre



Les candidatures sont ouvertes !

rendez-vous sur

www.qualiteperformance.org

► coopération

France Qualité et l'Association de Shanghai pour la Qualité unissent leurs forces

Par France Qualité

Après des échanges amicaux, des consultations et des discussions, lors du Congrès et en amont aussi, les deux associations SAQ (Association de Shanghai pour la Qualité) et France Qualité, ont conclu un accord de coopération préliminaire afin de poursuivre le renforcement du rôle des organisations Qualité dans la promotion du développement économique et social.

Cet accord porte sur quatre principaux objectifs :

- **Établir un partenariat stratégique.** Selon le principe « Egalité Véritable, Bénéfice Mutuel, Avantages Complémentaires, Partage de Ressources, Développement Commun », agir d'un commun intérêt pour proposer des services aux entreprises en termes de coopération et d'échanges sur le Management Qualité.
- **Construire une plateforme de coopération et d'échanges Qualité entre les deux pays :** dans un premier temps, les présidents des deux associations s'invitent mutuellement à participer aux événements majeurs organisés par la structure partenaire.
- **Fournir donc des services en termes de coopération et d'échanges Qualité,** tels que consolidés entre les associations des deux pays, dans des domaines comme la protection verte et environnementale, l'innovation au plan de la Culture Qualité, les normes de services...
- **Renforcer la coopération et les échanges sur la Qualité entre les entreprises des deux pays,** grâce à des séminaires et des formations sur les règles applicables aux

Services Publics, l'expérience client et autres enjeux.

Chacune des associations se réjouit de cet accord prometteur. La prochaine échéance en est déjà fixée : Pierre Girault est invité à intervenir lors du Forum sur l'Innovation Qualité qui va se tenir durant la Foire industrielle internationale de Chine le 27 septembre à Shanghai.

Viendront ensuite la Conférence internationale de Shanghai sur la Qualité en novembre et la Journée Française de la Qualité à Paris. Autant de rendez-vous pour enrichir, donner vie à ce partenariat croissant, afin de soutenir les organisations des deux pays dans le déploiement de démarches Qualité toujours plus innovantes et réussies.

« J'ai un très bon sentiment à propos de cette coopération. Bienvenue en Chine ! »
Xiaopen Tang, SAQ



La Qualité de Vie au Travail dans le monde

A l'occasion du Congrès Européen de la Qualité, France Qualité a interrogé les participants de différentes nationalités pour savoir comment le sujet de la Qualité de Vie au Travail était abordé dans leur pays. En route pour un tour du monde du bonheur au travail !

SLOVÉNIE

Je pense que oui, la Qualité de Vie au Travail est prise en compte dans notre pays. Et le Responsable Qualité doit travailler avec le département des ressources humaines sur ce sujet et rendre le travail très convivial. Nous sommes des fonctionnaires et nous ne sommes pas dans le monde des affaires, donc c'est beaucoup plus difficile pour nous. Mais nous essayons par différents moyens de faire en sorte que la Qualité de Vie au Travail soit un enjeu majeur.

Nous n'avons pas de « Responsable du Bonheur » mais je pense que c'est en fait la question centrale de la Qualité parce que si vous voulez être bon dans votre travail, vous devez avoir une vie de qualité. Parce que c'est ainsi que vous comprenez ce que signifie réellement la Qualité. Et pour moi c'est très important. Je travaille dans une administration publique et je pense que les gens dans l'administration publique ont, dans notre pays, un haut niveau de qualité de vie parce que notre travail nous permet d'avoir un équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. Parce que nous avons des heures fixes, parfois aussi plus longues, mais c'est un lieu de travail relativement sûr, donc nous n'avons pas d'enjeux commerciaux et nous avons le temps d'avoir notre vie privée, de rentrer à la maison, de faire quelque chose après le travail, alors oui nous avons une qualité de vie, nous avons cet équilibre. Pour moi, personnellement, ce sont les bases pour faire un travail de qualité.

Mateja Arko Kosec et Barbara Zupanc, Ministère de l'Administration Publique Slovène

FRANCE

Oui je pense que la QVT est un sujet pour les entreprises : la performance individuelle est très liée non seulement aux compétences mais aussi à la façon dont on s'intègre dans un univers, et donc ça implique la facilité de communiquer, d'être à l'aise et avoir un environnement sain.

Michel Romand, Ariane

PAYS-BAS

Ce n'est pas un sujet dans mon organisation mais dans les entreprises oui. Ils n'ont pas de Responsable Qualité mais ils ont un Responsable du Bonheur, avec des missions autour du bonheur des employés. C'est très important, ils se concentrent sur les employés. Je pense que c'est un nouveau mouvement de Qualité. Dans notre association hollandaise, nous choisissons également chaque année un responsable de l'amélioration des affaires, depuis l'année dernière, c'est le leader de la Qualité. Cette année, c'est un employé de l'entreprise de nettoyage qui se concentre sur les employés et le bien-être. Je pense que c'est un aspect nouveau de la gestion de la Qualité. Certaines entreprises sont à la recherche de ce mouvement.

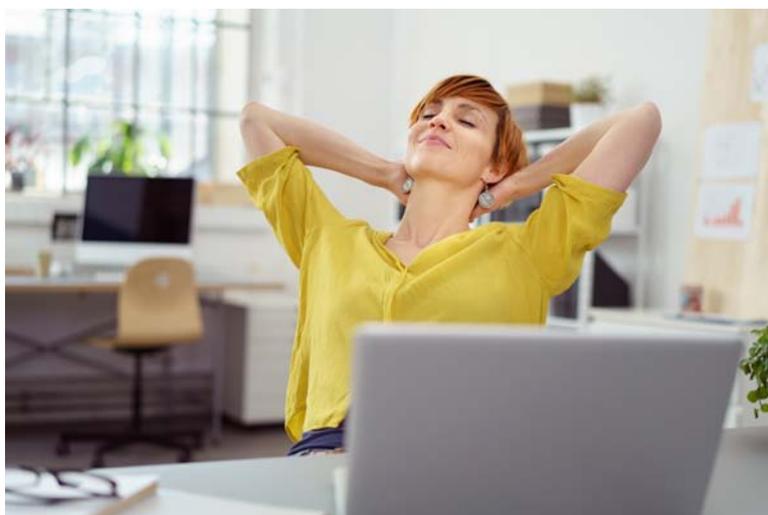
Cees Beek, Réseau Néerlandais de la Qualité



ESTONIE

L'année dernière, nous avons eu une conférence sur l'actualité de la qualité au travail. J'ai toujours été intriguée par la séparation de la vie professionnelle et de la vie normale : c'est une seule vie que l'être humain a. Je pense que nous devrions regarder le tout. Mais bien sûr, cela doit être équilibré en fonction du temps que vous pouvez consacrer à la famille et au travail. Nous devrions avoir une perspective holistique de ce sujet. Parce que les formes de travail changent, il y a beaucoup de gens, moi compris, qui travaillent à la maison grâce à des horaires flexibles et il est parfois très difficile de passer d'un mode à l'autre... Je pense. C'est inévitable, nous allons dans cette direction. C'est une vie, et il suffit de trouver l'équilibre entre les différentes activités. Le bonheur est le facteur clé. Le bonheur du client aussi, le bonheur personnel et le bonheur au travail, je pense que c'est la même chose, qui détermine la Qualité.

Tiia Tammaru,
Organisation
Estonienne pour
la Qualité



TUNISIE

En Tunisie, les conditions de travail sont un nouveau thème, comme la responsabilité sociétale. Notre entreprise par exemple s'est engagée dans un système de certification OHSAS 18001 et notre stratégie est d'améliorer les conditions de travail et d'être en conformité réglementaire, parce que la réglementation exige que l'on donne des conditions de travail favorables pour les employés. C'est parmi nos priorités dans notre entreprise.

Concrètement : on fournit tous les équipements de protection individuelle, l'assurance sociale, la formation, les postes ergonomiques... etc. Dans l'analyse du risque Santé et Sécurité au Travail, on fait la mesure de prévention des risques et on fournit tout ce qu'il faut pour protéger

nos employés. La culture est devenue de plus en plus demandée en Tunisie, on a donc bien avancé dans le développement Qualité, les outils.

Nizar El Kateb et
Hassen Rhouma,
Comptoir
National du
Plastique

CAMEROUN

C'est un sujet d'actualité au Cameroun mais pas simplement au niveau du travail, mais au niveau de la vie en société. Au Cameroun aujourd'hui, on parle beaucoup plus du vivre ensemble, car nous avons des problèmes internes, avec ceux qui sont anglophones et ceux qui sont francophones. Donc c'est vraiment un problème de société chez nous, qui va au-delà de la seule entreprise. C'est un problème national.

Ensuite, dans mon entreprise, je traite ce sujet. Cette faculté à pouvoir vivre ensemble, collaborer ensemble, est un facteur de réduction de résistance au changement

quand on est qualitatif. Donc c'est très important qu'il y ait un environnement qui puisse promouvoir le vivre ensemble, le travail collaboratif, le décloisonnement des services, des processus et de tout ce qu'on peut imaginer. C'est une problématique qui ne s'arrête jamais, car nous sommes dans une entreprise à un moment donné T, et à un moment donné T+1, T+2, il y a de nouveaux arrivants sur lesquels il va falloir travailler, afin qu'ils prennent l'esprit de l'entreprise, qu'ils puissent travailler, qu'ils puissent produire de façon collaborative, donc c'est quelque chose à mon avis qui est permanent.

Claude Bouli Belobo, FEICOM

ALLEMAGNE

J'ai travaillé 14 ans dans la Qualité dans l'automobile en France et aujourd'hui je suis depuis 4 ans en Allemagne, et le sujet n'est pas abordé de la même façon dans les deux pays.

En Allemagne on ne s'en préoccupe pas mais ces sujets sont partout, c'est comme un acquis. La Qualité de Vie au Travail est plus haute en Allemagne qu'en France, dans le sens des modalités de temps de travail... on n'en parle pas, ça fait partie du quotidien. En France, on en parlait mais par obligation, par l'obligation de lois sur la Qualité de Vie au Travail, sur les risques psycho-sociaux, sur des maladies professionnelles. Mais je ne peux pas représenter la totalité des entreprises car en Allemagne je travaille pour une organisation internationale. Je compare deux extrêmes, je pense !

Andrea Duflaut, Eumetsat

QUÉBEC

Le terme Qualité a un peu évolué chez nous. Donc je ne dirais pas que c'est déjà « has been » mais on observe une migration qui s'est déjà faite pour excellence, performance. Qualité est associée encore beaucoup à l'aspect normatif, légal, réglementaire, l'assurance qualité, les contrôles. Même si les praticiens savent que c'est plus que ça, c'est encore perçu comme ça par l'extérieur. Il y a vraiment une migration chez nous : on parle d'amélioration continue, d'innovation, de performance, vers l'excellence.

Chez nous, la mobilisation des employés, le bien-être, c'est au cœur des sujets. On en parle constamment de la mobilisation, de l'engagement des salariés. Il y a une grosse tendance au Québec : les entreprises offrent des avantages concurrentiels, ils veulent garder leurs employés donc on voit toutes sortes de choses. Il y a des entreprises tout à fait innovantes, je pense à JSoft où il y a même une rampe de skateboard au bureau, des tables de ping-pong, un barista dédié pour les employés, on peut dormir sur le lieu de travail avec des lits au deuxième étage, avec des espaces collaboratifs. Chez nous, il y a vraiment une migration des environnements de travail en espaces collaboratifs, ça on le voit.

Manon Duclos, Mouvement Québécois pour la Qualité

ETATS-UNIS

Je pense que c'est similaire en Amérique, mais peut-être pas aussi avancé. Je pense que nous y pensons beaucoup mais peut-être pas de manière proactive. Je pense que nous voyons encore beaucoup de gens qui se sentent très stressés et qui ont l'impression de devoir travailler pendant de nombreuses heures, et je pense que c'est potentiellement parce qu'ils travaillent dur mais pas de manière « habile ». Donc, je pense que si nous nous améliorons et travaillons avec habileté, les gens seront moins stressés, cela améliorera leur qualité de vie et ils ne travailleront peut-être que quelques heures. Parce que les études que nous voyons indiquent que les gens qui travaillent de très longues journées sont en fait moins efficaces que les personnes qui travaillent moins longtemps.

Liz Keim, LLC, Etats-Unis

FRANCE

Bien sûr, la question de la QVT se pose dans mon entreprise, comme dans toutes les entreprises ! Biomérieux essaie depuis 1 ou 2 ans de mettre l'accent sur la QVT. Ce sont encore des actions ponctuelles, il y a encore du boulot. En ce qui me concerne, la qualité de vie que j'avais là-bas il y a 20 ans n'est pas la même maintenant, ne serait-ce que par les open-spaces et les conflits que ça peut générer. Le bénéfice que ça peut générer en termes de travail en commun existe, mais c'est source de conflit quand même je trouve.

Sylvie Reynaud, Biomérieux

Le Grand Prix Qualité France fait peau neuve

Par Marc Bazinet et Bernard Bousaada, France Qualité

Le Grand Prix Qualité France mérite un zoom particulier. Pour cette nouvelle édition, les modalités et la logistique restent globalement identiques à celles en vigueur les années précédentes. Néanmoins, quelques ajustements sont apportés dans le sens de la simplification demandée par l'ensemble des régions, afin de mieux répondre aux attentes des organisations candidates.

Il s'agit d'un allègement significatif dans l'élaboration du dossier de candidature. A partir d'aujourd'hui, le dossier, d'environ 10 pages seulement, contre plusieurs dizaines auparavant, sera renseigné **directement en ligne sur une nouvelle plateforme dédiée**.

Avantage important : ce nouveau dispositif permet de revenir sur le dossier autant de fois que nécessaire avant sa validation finale.

Grâce à cette simplification, le dispositif présente aussi l'avantage de repousser la date limite de dépôt des dossiers au 30 septembre.

Les processus des autres Prix restent quant à eux inchangés. Voici un récapitulatif des dates de candidature :

- **GRAND PRIX** : candidature en ligne jusqu'au 30 septembre 2018
- **PRIX DES BONNES PRATIQUES** : candidature par mail jusqu'au 30 septembre 2018
- **PRIX EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE** : candidature en ligne jusqu'au 29 octobre 2018
- **PRIX ÉTUDIANTS** : candidature par mail jusqu'au 30 septembre 2018
- **PRIX DU LIVRE** : présélection terminée.

Les résultats seront dévoilés en janvier 2019, lors de la Cérémonie annuelle officielle à Paris.

[Plus d'informations et règlements sur www.qualiteperformance.org/prix-qualite](http://www.qualiteperformance.org/prix-qualite)



Le Prix Étudiants, outil de performance

Par Audrey Chavas, Patrick Fouilleul et Lise Harribey, France Qualité

Le Prix Étudiants Qualité Performance existe depuis 5 ans désormais, et depuis il n'a cessé de progresser.

Il est passé de 26 candidatures lors de son lancement en 2013 à 44 pour l'édition 2018, et de 21 évaluateurs à 51 aujourd'hui. Ce sont 12 établissements d'enseignement supérieur à travers la France qui présentent chaque année leurs étudiants.

Fin 2017, France Qualité annonçait la signature d'une convention de partenariat avec le Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI). Ce partenariat vise notamment à renforcer la visibilité du Prix Étudiants, sa cohérence avec le contenu des cursus universitaires et à favoriser la communication avec les établissements d'enseignement supérieur préparant les étudiants à des diplômes reconnus dans les domaines Qualité, Sécurité, Environnement et Développement Durable. En effet, malgré des établissements d'enseignement fidèles et actifs dans la promotion du Prix, et qui inscrivent chaque année des candidats au Prix, il reste difficile d'identifier de nouveaux établissements et d'entrer en contact avec eux. Une étude serait nécessaire afin de pouvoir dresser une liste exhaustive des établissements délivrant des diplômes QHSE.

Dans la continuité de cette ambition, un travail a été mené cette année pour améliorer encore le processus d'organisation et d'évaluation. C'est ainsi qu'une dizaine de personnes, issues de l'enseignement et de France Qualité, se

sont réunies au CESI à Ecully près de Lyon pour conduire un retour d'expérience et proposer des pistes d'amélioration à chaque étape du processus. Une journée sous le signe du brainstorming, de l'expérimentation et de la coopération (photos).

Rappelons que 2 catégories du Prix sont proposées aux étudiants à ce jour : BAC+3 (Licence Professionnelle) et BAC+5 (Master). Un autre focus est à l'étude, il permettrait aux étudiants BAC+6 (Mastère spécialisé) de proposer également leur candidature.

Les évaluateurs sont principalement issus de l'entreprise, de l'enseignement supérieur et du conseil. Ils sont qualifiés à l'issue de l'examen de leur parcours professionnel et de l'évaluation d'un dossier témoin. Ils sont aujourd'hui regroupés en trinômes équilibrés et pérennes animés par un évaluateur Senior. Un travail est en cours pour réduire la variabilité des notations selon les groupes d'évaluateurs.

Le Prix Étudiants est une grande source de satisfaction et de progrès, tant pour les étudiants candidats, que pour les entreprises au sein desquelles ils évoluent. Ils sont aussi un vecteur de notoriété et de reconnaissance pour les établissements de formation.

Retrouvez de nombreux témoignages dans les [revues Echanges n°36, 35, 32...](#)

L'édition 2019 est lancée, les dossiers de candidatures peuvent être déposés jusqu'au 30 septembre.



L'Excellence Opérationnelle au sein de SNCF Mobilités

Propos recueillis par France Qualité, auprès de Xavier Girard, Chef du département Excellence Opérationnelle à la Direction Industrielle de SNCF Mobilités

Pouvez-vous nous présenter votre mission au sein de SNCF Mobilités ?

Le département Excellence Opérationnelle a pour objectif d'animer le développement de l'Excellence Opérationnelle, en lien avec les Activités voyageurs notamment : Transilien, Voyages SNCF, Intercités, TER. C'est le nouveau périmètre de la Direction Industrielle qui a été créée pour améliorer la robustesse, notamment dans tout ce qui est inter-métiers, et développer l'Excellence Opérationnelle qui est aujourd'hui le levier majeur de la SNCF pour améliorer sa performance pour les clients, notamment dans les fondamentaux de l'information voyageurs, la ponctualité et la régularité.

Avec mon équipe de référents-formateurs nous construisons un socle Excellence Opérationnelle commun pour donner l'e

sens, ainsi que développer des standards et des formations pour tous.

Que représente pour vous l'Excellence Opérationnelle au sein de la SNCF ? Qu'en attendez-vous ?

Le premier objectif de l'Excellence Opérationnelle pour moi, c'est de créer de la valeur, c'est la performance au sens large : pour les clients et pour les collaborateurs de la SNCF. C'est-à-dire qu'on inclut dans la performance, évidemment la sécurité en premier, la qualité, les coûts, les délais et puis surtout l'humain, que l'on met au centre. Auparavant j'étais à la Direction du Matériel SNCF, qui a développé beaucoup de choses en Excellence Opérationnelle depuis

un peu plus de 10 ans. Venant de l'industrie automobile, après 17 ans chez PSA, j'ai vu ici vraiment beaucoup d'avancées, beaucoup de pistes très intéressantes, malgré une certaine disparité encore selon les établissements. Et là où ça marche le mieux, c'est quand on a réussi à mettre les agents et les équipes au centre. On a travaillé sur les standards, les outils mais pas uniquement, sur le sens aussi, sur ce qui fait que chaque jour dans son poste on fait le lien entre ses actions, le travail bien fait et puis le projet d'une entité, d'un établissement. C'est ce sur quoi on travaille actuellement. C'est notre façon de décliner la stratégie, d'embarquer tout le monde dans les différents établissements. On développe aussi l'autonomie des équipes à travers la résolution de problèmes. Dans la résolution de problèmes, les agents eux-mêmes, dans quelques établissements, ont un certain temps chaque semaine pour se réunir, pour résoudre leurs difficultés, et ça permet aussi à la hiérarchie de lâcher un peu prise et se concentrer sur ses propres sujets, sa valeur ajoutée dans le management et le support des équipes...

Au-delà de standards et d'outils, il y a aussi tout ce qui concerne l'organisation du travail, pour avoir des équipes à taille humaine. Donc des équipes de moins de 20 personnes, encadrées par un manager proche. Des fonctions supports aussi, notamment la supply chain, la Qualité, qui soient vraiment au service de la production. Et puis développer aussi l'Excellence Opérationnelle dans l'ingénierie, dans les services, parce que ce ne sont pas toujours les domaines qu'on adresse en premier. On commence souvent par la production et ça a bien sûr du sens, mais cela ne suffit pas. On y travaille beaucoup en ce moment : lean office, lean ingénierie, etc...



Vous avez candidaté au Prix Excellence Opérationnelle deux années de suite, l'année dernière et l'année d'avant, lors du lancement du dispositif, allez-vous candidater à nouveau cette année ?

Oui, on a très envie de déposer à nouveau une candidature parce qu'on a été loin notamment sur le Prix 2018, en faisant partie des 3 entreprises nominées dans la catégorie Grandes Entreprises. Bravo à Bouygues qui a gagné. On était vraiment juste derrière avec un dossier déposé pour la Direction du Matériel.

Que vous a apporté cette candidature ?

Ça nous a permis de prendre du recul sur les 10 années d'aventure dans cette démarche. L'Excellence Opérationnelle est un voyage, ce n'est pas une destination. Pour nous c'était une façon de nous poser les bonnes questions. Dans ce sens le questionnaire, qui peut être un peu rébarbatif de premier abord, interroge notamment sur la place du client dans l'entreprise et l'implication des collaborateurs, l'innovation, la responsabilité sociétale aussi. Donc ce questionnaire est un gros point de départ pour se poser et ensuite on a apporté beaucoup d'éléments au dossier. Le plus important a été la visite terrain début janvier où un membre du jury est venu rencontrer les agents dans les 2 technicentres d'Alsace, et discuter avec eux. Il a pu se rendre compte que tout ce qui avait été présenté dans le dossier se traduisait dans le quotidien sur ces sites, avec bien sûr toujours la recherche de performance et la symétrie des attentions entre les collaborateurs et les clients.

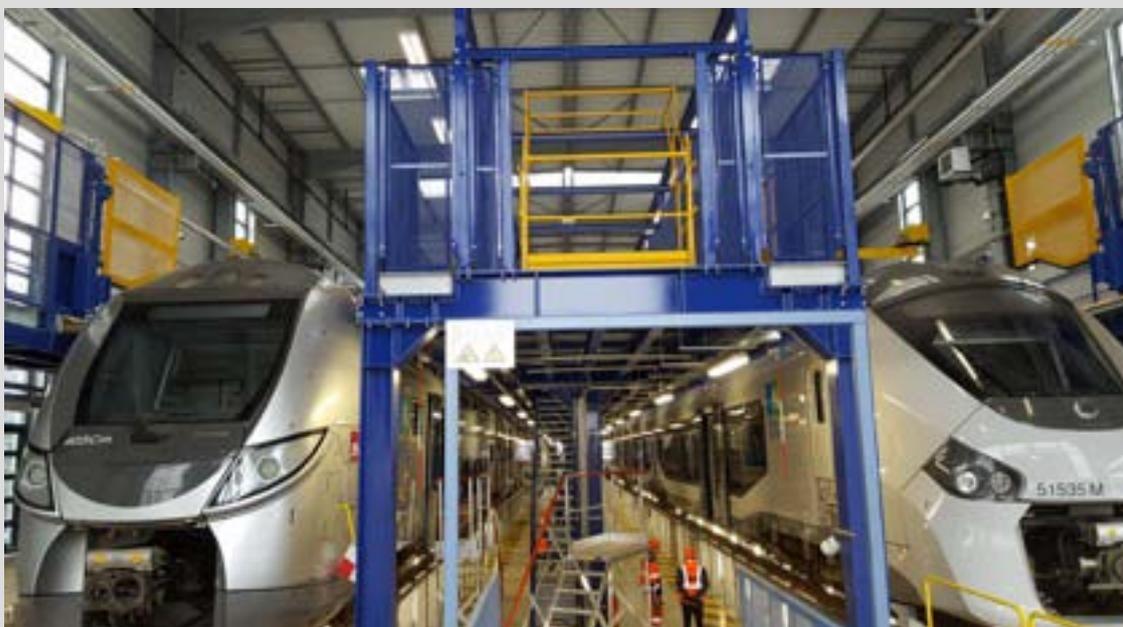
Que pensez-vous de ce Congrès, après une première demi-journée de participation ?

C'est très intéressant de faire le lien entre l'Excellence Opérationnelle et la Qualité, mais aussi dans une conférence de voir la notion de gaspillages du management qui s'ajoutent aux gaspillages du terrain et de voir qu'ils sont au moins aussi nombreux et aussi forts à traiter, on n'y pense pas toujours. Et puis cette corrélation qu'on a pu aussi commencer à démontrer, à la SNCF notamment dans le domaine du Matériel, entre la maturité que l'on peut avoir dans l'Excellence Opérationnelle et la performance qu'on obtient notamment sur les sujets Sécurité, Qualité, Coûts et Délais. J'ai finalement retrouvé ce type de graphiques, de présentations qui me parlent beaucoup.

Mes souhaits c'est de continuer cet après-midi à échanger, à faire du réseau. J'hésite entre 2 sessions mais je ne vais pas pouvoir me couper en deux !

La Qualité de Vie au Travail est-elle un sujet d'actualité à la SNCF Mobilités ?

On positionne la QVT dans la performance Humaine. La Qualité de vie au travail c'est le premier sujet d'actualité. Parfois certains essaient d'opposer les démarches d'Excellence Opérationnelle, le Lean, à la Qualité de Vie au Travail, mais quand on parle de symétrie des attentions, c'est bien d'équilibrer et d'avoir toujours les deux en tête. Je suis persuadé, et les projets l'ont montré, que tout projet d'Excellence Opérationnelle contribue à améliorer la Qualité de Vie au Travail tout autant que d'autres éléments de performance.



L'APAJH se tourne vers la RSE

Par AQM Normandie, réseau France Qualité

Le 18 mai dernier, l'Atelier Contact de l'APAJH fêtait ses 30 ans et se voyait remettre par l'AQM Normandie le label REXCELYS®.

L'occasion de se pencher sur une entreprise exemplaire à plus d'un titre en termes de travail et handicap (voir encadré).

Changer le regard

Au nom de l'APAJH Calvados, Maryvonne Delabarre a souhaité repositionner le handicap dans notre société. Certes, la loi impose de plus en plus l'emploi de personnel handicapé mais au-delà de la contrainte « nous devons changer notre regard sur ces personnes et les recruter d'abord pour leur valeur et leur compétence », a-t-elle souligné. « Il convient de ne pas réduire le handicap à ce que l'on voit ».

Au sein de l'APAJH, Christophe Cubizolles, Directeur de l'Atelier Contact, a rappelé la forte croissance de son activité : 30 % en 2 ans, en insistant sur sa volonté « d'en faire une entreprise comme les autres ». Ses démarches de certification (ISO, RSE...) sont là pour le prouver.

Sport, handicap et entreprise

Marie-Amélie Le Fur, forte de ses médailles paralympiques de Londres en 2012, ne pouvait être qu'une excellente ambassadrice pour aider à porter un autre regard sur le handicap.

Sportive dès sa jeunesse, un accident de circulation la prive de sa jambe gauche à 15 ans, brisant son rêve de devenir sapeur-pompier. Elle montre comment elle a fini par aborder son handicap « comme une opportunité pour mener ses rêves différemment ».

Elle aussi porte ce vent de changement, en

plaidant pour la banalisation du handicap lors d'un recrutement. Elle affirme en connaissance de cause et avec beaucoup d'enthousiasme que le handicap renforce la personnalité et les compétences « humaines ».

« Nous ne devons pas nous limiter à la mesure de la productivité mais à la performance globale ». « Le handicapé ne doit pas être "infantilisé" mais soumis aux mêmes exigences qu'un salarié normal » ajoute-t-elle.

Certes, il peut y avoir des échecs et des erreurs de recrutement, mais les employeurs potentiels ne doivent pas se désespérer. Maire-Amélie a montré l'exemple en étant recrutée par EDF Saint-Laurent dans une mission - très périlleuse - d'accompagnement du changement.

Des clients engagés satisfaits

Une table ronde, animée par la journaliste Carole Louis, a permis à plusieurs clients de cet atelier de démontrer les vertus de cette relation plus que commerciale. Volvo Renault Trucks (Blainville sur Orne) y sous-traite la fabrication de faisceaux,

activité qui emploie plus de 15 personnes.

« Notre entreprise propose une réelle politique d'entreprise en faveur du handicap », souligne son représentant Hervé Renouf.

La société Yves Rocher n'a pas été en reste. Elle confie plusieurs conditionnements (flaconnage) à l'Atelier Contact depuis de longues années, marquant aussi une politique volontariste en termes de handicap.

Enfin, Jean-Marie Guillemain, maire de Cormelles le Royal, a démontré l'implication de sa commune dans l'accueil de salariés en situation de handicap. « Il y a quelques échecs mais aussi de belles réussites », s'est-il félicité.

**« Nous devons changer
notre regard sur ces
personnes et les recruter
d'abord pour leur valeur et
leur compétence »**

Un exemple de responsabilité sociétale

La manifestation s'est conclue par la remise du label, concrétisant le fort engagement de l'Atelier Contact quant à sa Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).

Au nom de l'Association AQM Normandie, en charge de l'évaluation, Daniel Diguët a rappelé le contexte de ce remarquable parcours : lauréat en 2016 du concours de bonnes pratiques organisé par l'AQM, l'Atelier Contact s'est inscrit dans la continuité de sa certification ISO 9001.

Déjà très attentif aux aspects concernant la satisfaction de ses clients, à la maîtrise de ses processus et aux conditions de vie au travail, il a souhaité inscrire ses actions dans le cadre d'une démarche RSE, plus globale, permettant notamment d'approfondir les questions environnementales. C'est ce qui l'a incité à faire appel à l'AQM pour mettre en œuvre une démarche REXCELYS®.

L'AQM Normandie a accompagné l'entreprise en 2017 pour lui permettre de réaliser un diagnostic et d'établir un plan d'actions. Cet accompagnement a également servi à préparer l'obtention du label REXCELYS® délivré par France Qualité (AFQP) au niveau national après évaluation début 2018.

Ce label, délivré pour 2 ans au regard du positionnement de l'entreprise sur 40 critères, témoigne d'une démarche prenant en compte tous les aspects de la RSE et d'un niveau de Performance globale reconnu.

C'est dans ce cadre à la fois simple et guidant que l'Atelier Contact poursuit sa démarche en mettant en œuvre son plan d'actions.

« Pour l'AQM Normandie, le travail réalisé témoigne de la volonté et de la capacité de notre association d'accompagner les entreprises, notamment les PME, et de faire valoir leur légitimité du point de vue de la RSE », a souligné Daniel Diguët, « reconnu au niveau national, le label en atteste ».

« Nous avons voulu ainsi rendre la RSE pertinente et accessible pour les PME - notamment en temps passé et en coût », a-t-il conclu en félicitant d'abord son directeur pour son opiniâtreté, mais aussi son équipe et tous les salariés pour leur implication dans la réussite de ce challenge.

Gageons que, au regard de cette belle histoire, d'autres entreprises s'engageront dans une telle démarche vertueuse.



EN SAVOIR PLUS SUR REXCELYS
www.qualiteperformance.org/rexcelys



En quelques mots

L'association APAJH du Calvados est une association militante et gestionnaire qui œuvre pour mieux répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.

Elle est affiliée à la Fédération des APAJH, principale association française « tout handicap ». L'APAJH lutte contre les discriminations, contre les inégalités pour que la personne en situation de handicap trouve toute sa place dans une société inclusive selon son slogan « Tout, Pour Tous, avec Tous ».

Parmi ses sites d'activités, l'Atelier Contact s'est implanté à Cormelles le Royal (14) depuis 1988.

Cette Entreprise Adaptée (EA) y accueille 145 personnes reconnues travailleurs handicapés, atteints majoritairement de déficience mentale légère ou moyenne.

Elle propose une gamme étendue de métiers de produits et services : conditionnement, sous-traitance industrielle (faisceaux électriques, maintenance multiservices), entretien des espaces verts, ...

Organisée comme une véritable entreprise industrielle, elle a obtenu la certification ISO 9001.

L'ORÉAL

1st

cosmetics group
worldwide ⁽¹⁾

82,600 employees

150 countries

34 complementary brands

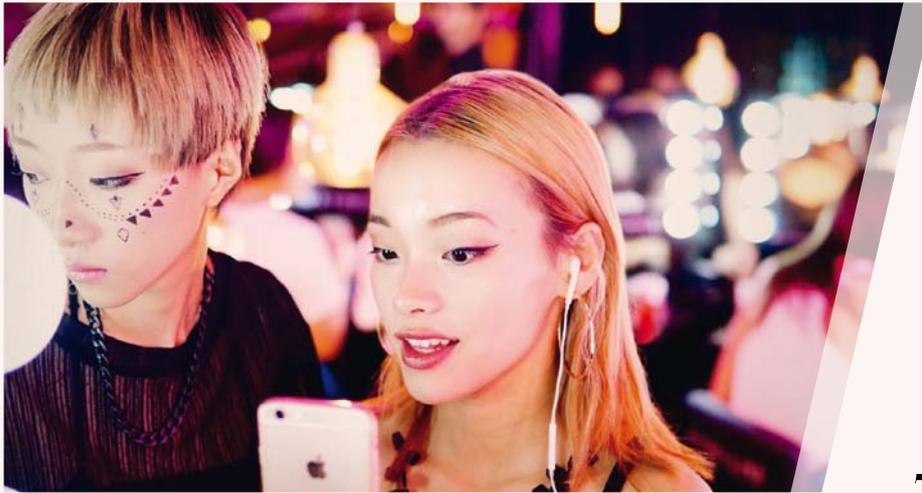
498 patents

€ 26.02 Bn sales

7 Bn products

41 plants

(1) Source: WWD, Beauty TOP 100, April 2017



L'Oréal has devoted itself to beauty for over 100 years. Our mission? Beauty for All. We offer every woman and man on the planet the best innovation in terms of quality, effectiveness and safety, by responding to the infinite diversity of beauty needs and desires all over the world.

Since its creation by a researcher, Eugène Schueller, the Group has been pushing the boundaries of knowledge, based on a strong belief in innovation. Today, we are leaders in the cosmetics market. We are present on every continent through a portfolio of 34 brands – the largest and most comprehensive in the industry – covering all distribution channels, all categories and all price levels.



Quality has always been central to what we do. Since our founding, our top priority has been to offer consumers all around the world products that meet the very highest quality, safety and performance standards. This translates into a holistic approach that engages our suppliers, and also all of our employees day in, day out, no matter where they are in the world, at every subsidiary, in every brand and for every product that we make.

~ 100 quality controls for each and every cosmetic product

100% of our plants ISO 22716 compliant

90% of our plants ISO 9001 certified

2017 Operational Excellence Prize by MEDEF/AFQP

Copyrights: © Markimage for L'Oréal, © Clémentine Navio / DixSept/Paris / L'Oréal Paris Makeup, © Maybelline New York