

## Feuille de route 2019 - 2022



Association nationale, réseau des réseaux de décideurs, d'animateurs, et d'organismes représentatifs dans le domaine de la Qualité, France Qualité a plusieurs missions : établir et faire vivre la Vision Qualité pour la France, animer son déploiement avec l'ensemble des parties prenantes.

Il s'agit dès lors pour France Qualité de fédérer les acteurs économiques et sociaux concernés, de promouvoir les bonnes pratiques, de s'inscrire dans le panorama international. Et ce, en matière donc de Qualité - s'entendant comme le pivot des différentes démarches d'amélioration continue et de maîtrise des risques et le vecteur privilégié de management des activités/de renforcement de la performance opérationnelle/de consolidation de la relation de service/d'innovation notamment digitale et de conduite du changement/d'animation participative.

**Nos valeurs de référence sont les suivantes :**  
**progrès, excellence, partage, innovation, reconnaissance.**

Sur la base des résultats obtenus, France Qualité se dote d'une nouvelle feuille de route pour les années 2019-2022. Les dix actions prioritaires qui en constituent le contenu sont issues d'une co-construction inédite avec l'ensemble des parties prenantes de France Qualité : adhérents, gouvernance, partenaires, acteurs institutionnels, fédérations professionnelles, lauréats des Prix Qualité, ...

---

### Politique, organisation et pilotage

---

1. **Une priorité : fédérer** les acteurs politiques, institutionnels, économiques et sociaux, afin de consolider des voies et moyens partagés de progression des performances - en région comme au plan national.

*Indicateur clé/KPI : augmentation du nombre de « tours de table » animés par une structure France Qualité AFQP.*

2. Bénéficiant du regain de crédibilité française à l'échelle européenne, internationale, appréhender et **démultiplier les meilleures pratiques de management global, de dynamique collective, d'implication des leaders.**

*KPI : doublement sur la période de la quantité de meilleures pratiques démultipliées.*

---

### Assise de l'association et maîtrise des risques

---

3. **Concrétiser la « nouvelle Qualité »**, faite de customisation de l'utilisation de méthodes/d'outils, de participation des personnels/d'engagement des collaborateurs, de capitalisation du digital/des ouvertures technologiques, de simplification et d'innovation au quotidien, de consolidation du management intégré/de la maîtrise des risques/de la performance d'ensemble.

*KPI : hausse de dix points de la proportion de « très bonne & bonne perception » des démarches invoquées - mesurée en début et fin de période via un sondage du Think Tank Made in Qualité.*

4. **Renforcer la représentativité du réseau France Qualité AFQP**, en termes de secteurs d'activité publique et privée, au niveau des start-up, auprès des jeunes/des nouvelles générations, et au travers de la déclinaison de partenariats appropriés.

*KPI : hausse de 20 % du nombre d'adhérents, de 30 % celui des organismes publics et des jeunes.*

---

### Mise en œuvre des orientations retenues

---

5. Sur la base de l'analyse des conditions clé de compétitivité telles que révélées par Quali'bord, **impulser un mouvement, recommander des actions - pour faire progresser la France.**

*KPI : aboutissement avéré de cinq actions.*

6. **Elargir encore l'« offre de services » du réseau France Qualité AFQP**, en proposant un dispositif adapté à chaque composante d'un Système de Management Intégré/d'une approche RSE globale.

*KPI : ajout d'un produit par an à la palette existante au printemps 2019.*

---

### Gestion du changement et de l'amélioration continue

---

7. Faire valoir, être, la voix de la communauté, de la Filière, et pour cela :
  - valoriser le rôle du nouveau Leader Qualité ;
  - faciliter la fertilisation croisée des expériences via la plateforme dédiée/les médias

sociaux ;

- conforter la place de la Qualité dans les cursus d'enseignement.

*KPI : hausse de 10 % par an du flux de trafic sur la plateforme dédiée.*

8. **Toujours davantage contribuer à l'évolution de l'état de l'art**, en vertu de publications, de prises de position, de promotions ciblées, de propositions issues des travaux du Think Tank ou de l'apport des Délégués ou Référents Nationaux, de partenaires ou chercheurs ; et ce, en particulier sous l'angle de l'Expérience Client, la Qualité du travail, l'Excellence Opérationnelle, du traitement des enjeux de non-qualité, de la dimension économique.

*KPI : expression d'au moins six prises de position d'ici à 2021.*

---

## Formation, communication, sensibilisation

---

9. **Développer quantitativement et moderniser qualitativement** la diffusion des communications relatives aux démarches de progrès permanent, à l'« atout Qualité ».

*KPI : hausse annuelle de 10 % du nombre d'événements organisés d'une part [base = 300 en 2018], de visites sur le site internet d'autre part [300 000]. Hausse de 50 % sur la période du nombre d'abonnés aux comptes France Qualité sur les réseaux sociaux.*

10. **Installer le Trophée Leader Qualité France** au niveau individuel, et **savoir ancrer les Prix régionaux et nationaux dans le « référentiel de reconnaissance du pays »** au niveau collectif notamment.

*KPI : remise d'un Trophée Leader Qualité France par an, validation d'au moins 210 dossiers de candidature tous Prix confondus en 2022 [150 en 2019].*

Rendez-vous pour le suivi de mise en œuvre...

Tous ensemble, confortons à la fois un message et une réalité, porteurs d'avenir : la Qualité est un atout pour la France !

**Pierre Girault, Président de France Qualité  
et les membres du Conseil d'Administration,  
conformément à l'approbation intervenue en  
Assemblée Générale Ordinaire ce jour, le 11 avril 2019**

## Dispositif de nouvelle gouvernance

### LES INSTANCES

#### CONSEIL D'ADMINISTRATION

= Bureau Exécutif Elargi

**MISSION** : examen/validation des grandes orientations, partage du reporting, tour des régions, focus sur les réflexions/actions conduites par les Délégués ou Référénts Nationaux.

Trois réunions par an - la conférence téléphonique des Présidents n'ayant pas lieu les mois correspondants.

#### BUREAU EXÉCUTIF NATIONAL

**MISSION** : pilotage des activités.

Huit autres réunions par an - suivies au plus tôt de la conférence téléphonique des Présidents (incluant le partage de remontées terrain sinon d'alertes).

#### THINK TANK MADE IN QUALITÉ

**MISSION** : laboratoire d'idées, source de publications et/ou de propositions, vecteur d'anticipation.

#### GT COMMUNICATION

**MISSION** : comité de rédaction de la Revue Echanges, comité éditorial de la plateforme dédiée Parcours Croisés.

## COMPOSITION

### CONSEIL D'ADMINISTRATION = Bureau Exécutif Elargi

#### Présidents de structures régionales :

- Bourgogne-Franche-Comté = Corinne Strauss
- Bretagne = Jean-Marc Briand
- Grand Est = Jean-Patrick Schweitzer
- Normandie = Xavier Rozé ou son délégué Alban Eraclas
- Nouvelle Aquitaine = Vanessa Marcet ou Laurent Niel
- Pays de la Loire = Claire Camps
- Provence-Alpes-Côte d'Azur = Didier Nadau.

#### Délégué ou Référents :

- Xavier Quérat-Hément, Délégué National Transformation et Innovation managériale, Direction de l'Audit du Groupe La Poste
- Fabrice Bonnifet, Directeur Développement Durable & Qualité Sécurité Environnement du Groupe Bouygues, Référent Excellence Opérationnelle du MEDEF
- Gérard Capelli, Référent National RSE-REXCELYS, Consultant
- Michel Galipeau, Secrétaire Général du Club de l'IRIS
- Martial Godard, Référent Activités Ile-de-France
- Gilbert Mounier, Référent National Santé, Président de la Fédération Française des Associations en Qualité Sécurité en Santé
- Erick Perruche, Référent National Fédération des acteurs dans les territoires, Conseiller du Commerce Extérieur
- Bruno Viallefont, Référent National Numérique, Chargé du Marketing des communautés chez Visiativ.

#### Membres du Bureau Exécutif National...

## BUREAU EXÉCUTIF NATIONAL

- Pierre Girault, Président,  
Directeur Qualité et Coordination SMI d'Air France
- Patrick Mongillon, Vice-Président, Porte-parole National, Pilote du  
Think Tank Made in Qualité,  
Directeur Associé du cabinet AQM Conseil
- Vincent Gillet, Trésorier National, Porte-parole National,  
Secrétaire Général Adjoint du Groupe AFNOR
- Marc Bazinet, Délégué Général aux Prix, Porte-parole National
- Thomas Lejeune, Secrétaire Général, Porte-parole National,  
Responsable Qualité Client d'Air France
  
- Marielle Roux, Déléguée Nationale Excellence Opérationnelle et  
Projets, Direction des Achats du Groupe La Poste
- Jacques Matillon, Directeur Général de Bureau Veritas Certification
- Bruno Coqueblin, Directeur Assurance Qualité Corporate de L'Oréal
- Nicolas Forcade, Référent National Cosmétique, Vice-Président Sales  
Europe de Veeva
- David Franger Riteau, Directeur Système Management Qualité des  
Laboratoires Pierre Fabre
- Frédéric Blamoutier, Directeur Qualité Corporate, Groupe RATP
- Anthony Benhamou, Economiste et Enseignant à Sciences Po Paris
- Bernard Bousaada, Prix France et des Bonnes Pratiques
- Michel Cam, Prix Etudiant et place de la Qualité dans les cursus  
d'enseignement
- Marion Louail, Coordination Nouvelles générations, Groupe Safran.

### **Représentants des Présidents des structures régionales :**

- Agnès Deldicque/Hauts-de-France
- Thierry Pelegrin/Occitanie
- Olivier Constant pour Henri Nigay et Thierry Thomas/Auvergne-  
Rhône-Alpes.

### **Invitée permanente :**

- Lise Harribey, Community Manager.