



## 10 lauréats lors de la 27<sup>ème</sup> édition de la Cérémonie des Prix Nationaux de la Qualité remis par France Qualité *Record pour l'Occitanie, secteurs inédits, conduite du changement à l'honneur...*

Paris, le 5 février 2020. France Qualité, l'association des professionnels de la Qualité, a le plaisir de présenter les 10 lauréats primés hier lors de la 27<sup>ème</sup> Cérémonie de remise des Prix Nationaux de la Qualité, dans le cadre de la 4<sup>ème</sup> Journée Française de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle.

Les 10 lauréats ont été récompensés devant un parterre de près de 300 participants venus de toute la France, lors d'une journée structurée autour des quatre caractéristiques de la Nouvelle Qualité : Globale, Pragmatique, Innovante et Participative, et marquée par l'enthousiasme des intervenants et participants à partager leurs bonnes pratiques.

Pierre Girault, Président de France Qualité le souligne : « *La dynamique Qualité actuelle est perceptible aujourd'hui, et l'envie des acteurs de la communauté de se retrouver tout autant. C'est clé au moment où nous préparons l'avenir !* »

En 2020, la région Occitanie réalise un record en remportant 4 des 10 Trophées Nationaux, prenant ainsi la seconde place ex-aequo avec la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur avec 15 lauréats au cumul de chacune des années de l'histoire des Prix, derrière l'Île-de-France qui conserve sa légère avance avec 20 lauréats.

**Les secteurs représentés s'élargissent** : le monde du tatouage entre dans les démarches de qualité, la robotisation des processus s'introduit dans de nouveaux secteurs tels que les banques et les administrations... et la conduite du changement est omniprésente.

### Résumé des cas des 10 lauréats 2020

- **Grand Prix France Qualité Performance : Groupe RATP / Ligne 14 – Paris (75)**  
Malgré une période de travaux sans précédent, la ligne 14 du Groupe RATP réussit à offrir une qualité de service proche de la perfection à ses 550 000 clients quotidiens : 98,6 % de satisfaction de la ponctualité en 2019.
- **Prix des Bonnes Pratiques [TPE] : Sorry Mom Tatouages – Toulouse (31)**  
Pour faire monter le tatouage en gamme, Sorry Mom révolutionne la relation client et s'attache au bien-être de ses artistes tatoueurs : bien que 30 % plus chère que le marché, la société ouvre 3 boutiques en 3 ans avec un taux de transformation de 74 %.
- **Prix des Bonnes Pratiques [TPE 2] : 3J Technologies – Tournefeuille (31)**  
En pleine période de transmission de l'entreprise, le bureau d'études technique d'ingénierie bâtiment 3J Technologies fait le choix de réduire son chiffre d'affaires pour organiser la montée en compétences de sa nouvelle équipe, et remporte 27 % de ses marchés en appel d'offres en 2018 contre 23 % en 2017.
- **Prix des Bonnes Pratiques [PME] : ANIEL – Toulon (83)**  
En amenant son prestataire transporteur à revoir son plan de transport pour optimiser ses délais de livraison à J+1, la plateforme de distribution de pièces de carrosserie ANIEL (Groupe Faubourg) fait croître sa satisfaction client de 88 % à 93 % dans un rapport gagnant / gagnant.

- **Prix des Bonnes Pratiques [ETI] : MiPih – Toulouse (31) Amien, Reims, Bordeaux**  
Acteur public du numérique en santé, le MiPih industrialise le développement de son nouvel ERP pour faire face à sa complexité, en créant la Forge logicielle. En 7 ans, le dispositif a divisé le délai de livraison par 25 tout en maintenant la qualité des livrables.
- **Prix des Bonnes Pratiques [Public et Associations] : Les Premières – Bordeaux (33)**  
L'incubateur pour femmes et équipes mixtes Les Premières améliore le leadership des femmes qu'il accompagne et créé 80 structures et 200 emplois en Gironde en 6 ans avec un taux de survie exceptionnel de 78 %.
- **Prix des Etudiants Qualité Performance [Licence] : Imane Alaoui-Taki**
  - **Ecole** : IUT Moselle-Est, Université de Lorraine – **Sarreguemines (57)**
  - **Entreprise** : FICO-Filtration – **Sarreguemines (57)**

Pour doubler le carnet de commandes de la PMI de filtres et composants industriels FICO-Filtration, l'étudiante Imane Alaoui-Taki accompagne l'entreprise vers sa première certification (ISO 9001 version 2015) qui est obtenue en un temps record.
- **Prix des Etudiants Qualité Performance [Master] : Christophe Joucla**
  - **Ecole** : IEQT Aveyron - **Rodez (12)**
  - **Entreprise** : Frayssinet – **Rouairoux (81)**

Apprenti chez le producteur de fertilisants organiques Frayssinet, Christophe Joucla diminue de 50 % le temps de changement de série sur la ligne de conditionnement, réalisant une économie de 50 000 € par an.
- **Prix des Etudiants Qualité Performance [Mastère] : Nicolas Drot**
  - **Ecole** : Arts et Métiers Sciences et Technologies – **Paris (75)**
  - **Entreprise** : Groupe Caisse des Dépôts et Consignations / Banque des Territoires – **Paris (75)**

L'étudiant Nicolas Drot a eu recours aux outils de la qualité et à la nouvelle méthode de Robotisation des Processus pour faire chuter de 15 à 5 jours le temps de traitement des dossiers à la Banque des Territoires, dans un temps et un budget records par rapport aux projets SI classiques.
- **Prix du Livre Qualité Performance : Benoit Zante, Quentin Franque Les défis de la transformation digitale – Paris (75)**  
Benoit Zante journaliste spécialisé en innovation et numérique et Quentin Franque, directeur marketing, offrent un retour d'expérience concret et illustré sur la transformation digitale de 27 décideurs de l'industrie française, avec leurs tops et leurs flops.

**Retrouvez le dossier de presse avec l'ensemble des communiqués de chaque lauréat ainsi que les visuels des lauréats et de la Cérémonie sur ce lien**

**Contact presse AFQP**

***Nouvelles Graines***

Clémence Rebours  
06 60 57 76 43

[c.rebours@nouvelles-graines.com](mailto:c.rebours@nouvelles-graines.com)

**A propos de France Qualité** – Créée en 2012, l'Association France Qualité Performance (AFQP), dite France Qualité, rassemble 1 900 adhérents publics et privés (entreprises/collectivités) en France à travers ses 11 composantes territoriales. Bien au-delà de la certification, l'association promeut une « Nouvelle Qualité » qui intègre le Management, la Stratégie, la QVT, l'Expérience client, la RSE et l'Excellence Opérationnelle, pour une vision et un pilotage globaux de la performance de l'organisation. France Qualité mise pour cela sur le partage des bonnes pratiques, produit des publications de référence telles que Quali'Bord ou des livres blancs et organise des forums et événements en région et au plan national (plus de 300 par an) ainsi que les Prix Nationaux de la Qualité.  
[www.qualiteperformance.org](http://www.qualiteperformance.org)

**A propos des Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle** – Créés en 1992, les Prix Nationaux de la Qualité récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour leurs démarches/analyses de Management par la Qualité et d'Excellence Opérationnelle au service de la performance. Le dispositif dédié à ces Prix est organisé et piloté depuis 2012 par France Qualité.

[www.qualiteperformance.org/prix-qualite/prix-france-qualite-performance/qu-est-ce-que-le-pfqp](http://www.qualiteperformance.org/prix-qualite/prix-france-qualite-performance/qu-est-ce-que-le-pfqp)