



Dossier

Spécial Pharmaceutique, cosmétique et agroalimentaire 18

CERTIFICATION, CONSEIL :

La qualité et les achats

16

PREVENTION DES RISQUES, ENVIRONNEMENT :

Bilan carbone : quels outils ?

10

EXCELLENCE, DEMARCHE :

Focus Data Qualité

29

CONTROLE QUALITE INDUSTRIEL :

Qualité de vie, hygiène maîtrisée et transition environnementale

36

AVIS D'EXPERT

Le Plan de relance... et la Qualité dans tout ça ?

Sur fond de campagne pour les élections présidentielles, les enjeux inhérents à la reprise de l'activité économique post-crise Covid-19, font l'actualité.

Nombre d'aides apportées par l'Etat au titre du principe «*Quoi qu'il en coûte*» s'avèrent largement saluées comme de réels vecteurs de sauvetage, de grands Groupes en particulier, et suscitent par ailleurs des interrogations quant à l'ampleur induite des nécessités futures de remboursement de dettes, à l'instar de l'alerte formulée par la Cour des Comptes. De même, la réduction du taux de chômage traduit un certain frémissement du marché de l'emploi, et donne lieu pour autant à des commentaires de type mitigation, sous l'angle de la mention de risques persistants autour de la précarité de postes de travail traditionnels.

On sait que la (Nouvelle) Qualité se porte plutôt bien au regard de ces deux domaines d'analyse : le regain perçu de lancement ou d'extension de démarches de progrès se révèle confirmé, tant les défis de transformation des entreprises requièrent de la méthodologie et de la structuration ; et les besoins associés en termes de recrutement au sein des organismes publics comme privés, augmentent, rendant la Filière attractive, porteuse, d'autant que l'effet pyramide des âges incite pareillement à la recherche de jeunes talents.

Reste qu'une question mérite examen : le Plan de relance, décidé et mis en

©DR



Pierre Girault

Président de
France Qualité

œuvre par l'Etat, s'appuie-t-il, d'une manière ou d'une autre, sur la Qualité ?

Il s'agit aussi, en filigrane, d'un questionnement en guise de «test»... a minima de la prise en considération de l'apport, de la valeur ajoutée des démarches de progrès et de prévention, sinon de l'acculturation à cet égard d'Institutions, d'Autorités. Un benchmarking réalisé par le Think Tank et le réseau AFQP, permet d'appréhender des best practices de portage en la matière dans différents pays, telles que, par exemple, l'intégration systématique de la composante *Qualität* dans les Programmes nationaux en Allemagne, ou la remise des Trophées dédiés par le Premier Ministre au Québec, ou encore la systématisation de l'utilisation des méthodes & outils voulus au niveau des modes de déclinaison des chantiers majeurs au Japon. Tout en sachant qu'en France, le critère Qualité participe déjà de multiples cahiers des charges qui constituent le référentiel commun, le ciment partagé, de grands secteurs

Les dix actions de la feuille
de route de l'AFQP



d'activité [Automobile, Chimie, Aéronautique, Santé, etc.].

En première lecture, on ne relève pas fatalement la référence Qualité dans l'architecture, l'ordonnancement du Plan de relance français, qui, pour mémoire, consiste à accélérer les mutations environnementale, industrielle, sociale, via l'attribution à l'issue d'appels à projets, de 100 milliards d'euros au total à des particuliers, entreprises, associations, collectivités, administrations, en fonction des dossiers présentés par leurs soins.

Quant aux choix valorisés, au contenu-même des propositions retenues, ils doivent s'inscrire dans un trip-

Susciter un « réflexe Nouvelle Qualité » dans les sphères politiques et institutionnelles.

Maintenir et développer des activités adaptées aux jeunes générations.

Faire des Prix France et des Bonnes Pratiques « les » reconnaissances attendues par les entreprises.

Assurer la fluidité de la mutualisation des bonnes pratiques, de la fertilisation des différentes compétences, entre les structures régionales, à l'échelle nationale.

Consolider une offre de services concrets, autour de quelques principes clés.

Très régulièrement, intervenir comme l'organisation représentative en matière de Qualité au sens large.

Gagner en lisibilité au travers d'une amélioration de la planification des principaux « marqueurs », d'une pérennisation des actions de communication et médiatisation, de l'information préalable à des tournants majeurs.

Veiller à la déclinaison des orientations précédentes au sein des territoires, et privilégier toujours la co-construction, agissant du fonctionnement des instances de gouvernance.

Étendre la communauté, et réaliser ainsi une progression significative du nombre d'adhérents.

Lancer puis coordonner la préparation, la formalisation d'un « Projet de Plan Qualité France », pour présentation aux Pouvoirs Publics - avec les partenaires stratégiques (AFNOR, Agence LUCIE, Bureau Veritas, CPME, MEDEF, MESRI, Qualité Références).

tyque structuré ainsi : 30 milliards d'euros visent à favoriser la transition écologique, la croissance durable, la décarbonation de l'industrie et le développement des technologies vertes, la rénovation énergétique des bâtiments ; 34 sont destinés à accroître la résilience économique, l'indépendance technologique, le soutien à l'export, à l'investissement, à l'intérieur de branches nationales stratégiques comme l'Agroalimentaire, le Nucléaire, l'Électronique, ainsi que, localement, à accompagner la saisie de perspectives d'amélioration de compétitivité ; enfin, 36 concernent la cohésion des territoires.

Clairement (et c'est une première réponse de forme à la question posée),

©DR la dimension qualitative de la conception, la présentation d'un projet compte beaucoup pour la validation par les Comités attributaires - on le vérifie désormais au gré du Retour d'EXpérience.

Mais d'autres éléments de fond interviennent en résonance positive, tels que, pour la partie verte du triptyque, l'engagement sur la voie de la RSE ou au moins d'un système de management environnemental robuste [et donc fondé sur des approches de pilotage Qualité de la performance globale], ou, pour la partie compétitivité, le déploiement au quotidien de méthodes & d'outils d'amélioration continue dont singulièrement, le Lean agile.

Grâce aux interventions du Medef et de la CPME, partenaires de l'AFQP, ces éléments nouvellement introduits dans les textes aident à asseoir la dynamique de transformation sur les approches Nouvelle Qualité, et en confortent les caractéristiques globale, pragmatique, innovante, participative. Ajoutons que les travaux engagés, par ailleurs, sur la qualification des labels peuvent faciliter la consolidation d'un tel mouvement.

France Qualité entend s'attacher, conformément aux termes de l'action 1 de sa feuille de route 2022-2023-2024, à renforcer la sensibilisation, l'implication, des Autorités Publiques et Institutionnelles en ce qui concerne la dynamique de bonification continue des performances. Voilà en tout cas des bases sur lesquelles capitaliser ! ●

Le premier ouvrage global dédié aux nouveaux enjeux de la Qualité.



Cet ouvrage constitué de 60 fiches/synthèses organisées en 10 thématiques concrètes et applicables et de retours d'expérience,

offre une vue d'ensemble de la Nouvelle Qualité. Ainsi, enthousiasmer et fidéliser les clients, conjuguer performance et relations humaines, réussir les transformations, y sont traités. Résoudre les problèmes vite et en profondeur, mesurer les coûts de la qualité et la non-qualité, adopter une démarche Qualité, Santé Sécurité et Environnement sont également abordés.

Les co-auteurs ont également obtenu des témoignages sur des bonnes pratiques, expériences et conseils précieux et parfois surprenants. Ainsi, pour illustrer l'intérêt de la cartographie des processus, ils ont fait appel à Auguste Escoffier, qui a revisité la cuisine française en organisant le travail aux cuisines, écrivant ses recettes, puis en créant une école.

Laurence Kerléguer est directrice de projets transformants au sein du Groupe La Poste. Elle enseigne aussi à l'université de Marne-la-Vallée en Master Qualité Sécurité et Environnement. Patrick Mongillon est, quant à lui, président d'AQM Performance, vice-président de France Qualité et executive vice president de l'EQO.

« Qualité »,
Laurence Kerléguer et Patrick
Mongillon, Eyrolles,
172 p, 25 €

www.editions-eyrolles.com