N°59

échanges

la performance en revue

©Decathlon

DOSSIER
LA QUALITÉ À L'INTERNATIONAL

SarahVettes©

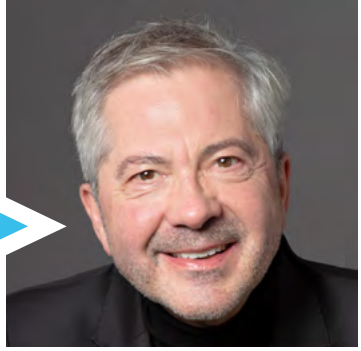
GRAND TÉMOIN
NATHALIE PIASKOWSKI
DIRECTRICE GÉNÉRALE DE LA SCELF

ÉVÈNEMENT
CONGRÈS EOQ 2024

Qualite Performance

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

ÉDITO



Par Patrick MONGILLON
Président de l'EOQ - European Organization for Quality
Vice-Président de France Qualité

Exploiter la diversité

Ayant pris la Présidence de l'EOQ en juin dernier, j'apprends chaque jour à animer un bureau exécutif composé de 7 nations différentes, et une assemblée générale avec nos 23 membres partout en Europe. Sans compter nos partenaires américains et chinois.

Et c'est fabuleux. La multiplicité des cultures me surprend parfois, me nourrit toujours.

Une des valeurs de l'EOQ est Together - Ensemble. Et dans tous nos travaux collectifs, il importe d'être ouvert à la différence et de faire preuve d'altérité. Franchement, le résultat est parfois inattendu mais toujours bluffant.

Les témoignages de ce dossier consacré à la Qualité à l'international soulignent l'importance de l'excellence, de la rigueur, du collectif et de l'innovation. Exploiter la diversité est aussi à mes yeux un atout gagnant.

Alors ne ratez pas, lors du prochain congrès EOQ à Reims en novembre, la table ronde inédite où les principales associations Qualité mondiales vont débattre du futur de la Qualité. Un grand moment en perspective.

Chaleureusement.

échanges

Éditée par : France Qualité • AFQP -- **ISSN** 2679-6600
Directeur de la publication : Pierre Girault -- **Coordinateur :** Michel Cam
Comité de rédaction / lecture : Michel Cam, Laurence Chavanon, Lise Harribey, Valérie Robin, François Salatko
Chef de rubrique Grands Témoignages : Marie Cornet-Ashby
Web : contact@francequalite.fr - www.qualiteperformance.org

FRANCE QUALITÉ

sommaire

5 LE DOSSIER
LA QUALITÉ À L'INTERNATIONAL

CONTEXTE
6- LA QUALITÉ À L'INTERNATIONAL : DE LA CONFORMITÉ À L'EXCELLENCE

TÉMOIGNAGE
7- PFEIFFER VACUUM SAS, VALEURS ET VIGILANCE PARTAGÉES
9- NIGAY, EXPERT INTERNATIONAL DES CARAMELS
10- DECATHLON, L'INNOVATION DE PAR LE MONDE
13- CONDUIRE LE CHANGEMENT AVEC CONDUCTIX-WAMPFLER
15- LA "GLOBAL QUALITY COMMUNITY" CHEZ SAMSON REGULATION

2 ÉDITO
EXPLOITER LA BIODIVERSITÉ

17 GRAND TÉMOIN
NATHALIE PIASKOWSKI, DIRECTRICE GÉNÉRALE DE LA SCELF

Poursuivez la lecture sur
www.qualiteperformance.org

65th edition

EOQ CONGRESS 2024

November 14-15 / Reims / France

Quality as a catalyst for an olympic performance

The 65th European Quality Congress will be held in France, in the prestigious city of Reims, with the support of France Qualité. The motto is "Quality as a catalyst for an olympic performance".

MASTER OF CEREMONY :
MARK ANTOINE

PROGRAM

Reims Congress Center
Pommery Cellar
Reims, France

©Photo Celine van Till : Gabriel Monnet

DAY 1 - NOVEMBER 14TH 2024
Faster and higher

- OPENING SESSIONS
- PLENARY SESSION 1 : **CELINE VAN TILL, WORLD CHAMPION**
- PLENARY SESSION 2 : POLITICAL PERSONALITY
- PARALLEL SESSIONS 1 : FASTER
  - Transformation
  - Improvement and Lean
  - Agility
  - Time management
- PARALLEL SESSIONS 2 : HIGHER
  - Culture
  - Changes in Quality function
  - Quality manager skills
  - Human touch
- PARALLEL SESSIONS 3 : HIGHER
  - Regulation
  - Artificial intelligence
  - CSR and quality
  - Risk management
- PLENARY SESSION 3 : KEY MESSAGES OF THE DAY
- GALA DINNER IN POMMERY CELLAR

DAY 2 - NOVEMBER 15TH 2024
Stronger and together

- PLENARY SESSION 4 : STRONGER
- PARALLEL SESSIONS 4 : STRONGER
  - Performance
  - Innovation
  - People engagement
  - Leadership
- PARALLEL SESSIONS 5 & 6 : TOGETHER
  Round tables discussion with EOQ, CAQ, ASQ, IAQ, CQI, JUSE representatives.
  - -Vision of the Quality Manager of the future
  - -Interaction with stakeholders and government authorities
- PLENARY SESSION 5 : EUROPEAN QUALITY LEADER AWARD
- PLENARY SESSION 6 : CONFERENCE VIP

Early Bird until May 31st 2024

Want to share your knowledge ? Become speaker !
Find out more at: https://www.eoqcongress2024.com

ORGANIZERS: FRANCE QUALITÉ · EOQ European Organization for Quality

GOLD SPONSORS: afnor GROUPE · MICHELIN

SILVER SPONSOR: soitec

BRONZE SPONSORS: avanteam · humanperf software · THE lean six sigma COMPANY · Qualipro®

DOSSIER :
La Qualité à l'international

©AdobeStock

contexte

La Qualité à l'international : de la conformité à l'excellence

Par Erick PERRUCHE, Conseiller du commerce extérieur de la France depuis 2009, Directeur Qualité / Directeur Général de cabinet conseil en conduite du changement pendant 40 ans

La Qualité au sens commun et universel a pris forme entre les années 1960 et 2000 autour de la volonté commerciale de mettre sur le marché des produits de "qualité", pour des consommateurs éduqués à acheter "du bon". On peut dire que depuis les années 2000, la notion de Qualité, soutenue par une "ingénierie internationale", est présente sur les 5 continents sur 3 volets :

1. La conformité aux spécifications, règles, normes, usages... tous les importateurs/exportateurs de biens ont compris à leurs dépens que ce volet était un incontournable pour franchir les frontières et les plateformes d'achats.
2. Les coûts, délais, agilité,… là où, du Moyen-Orient jusqu'en Asie du Sud Est, ces critères sont tenus au cordeau, le monde occidental reste toujours chargé d'aléas et de lenteurs qui nous pénalisent pour des relations sur les temps courts.
3. La fiabilité, la maintenabilité, la durabilité et le service ; sans aucun doute les critères sur lesquels les entreprises occidentales ont su cultiver une réputation et gardent encore un avantage concurrentiel dans de nombreux secteurs.

Au-delà d'un atout, la Qualité à l'international est un incontournable du fait que les entreprises du monde entier se sont tournées vers les normes, notamment les ISOs et les certifications associées, pour démontrer leurs capacités à concevoir, produire et délivrer des produits de qualité. La généralisation de l'usage des outils de progrès et du Lean, ont quant à eux contribué à renforcer les 3 volets ci-dessus.

Ces avancées ont néanmoins ouvert une brèche d'amélioration continue, pas encore assez exploitée par les entreprises françaises : l'audit et l'excellence. En effet, l'audit "imposé" à son fournisseur/partenaire et/ou "insufflé" à son client, permet à la fois de valoriser ses bonnes pratiques, mais aussi de lui inspirer des voies de progrès.

> « Nos entreprises françaises doivent être animées par l'excellence, et pour cela, sortir des thèmes classiques des audits, pour entrer dans l'ère de l'évaluation. »

A l'heure de la réindustrialisation de la France, d'un contexte international instable et d'une volonté de promouvoir la transition écologique, nos entreprises françaises doivent être animées par l'excellence, et pour cela sortir des thèmes classiques des audits, pour entrer dans l'ère de l'évaluation. Ces nouvelles postures permettent de dénicher et de mettre en relief toutes les petites et grosses pépites mises en œuvre, contribuant ainsi à l'un des 17 objectifs du Développement Durable, et démontrant que les sujets RSE sont à la portée de tous, dans tous les endroits de la planète, y compris en Asie.

Pour ce faire, nous avons à notre disposition en France et en Europe divers modèles d'excellence (comme l'EFQM®) qui permettent aux entreprises d'être guidées dans leurs stratégies, de garder le quart d'heure d'avance et de montrer la voie de la transition écologique et de l'efficience à l'export.

témoignage

Pfeiffer Vacuum SAS, valeurs et vigilance partagées

Par Franck MAGNET, Responsable SMQ et Lean Management

Entreprise adhérente de l'AFQP AuRA

Située à Annecy au cœur des Alpes, l'entreprise Pfeiffer Vacuum SAS est filiale d'un groupe international numéro 2 mondial sur les marchés du vide. Le Groupe Pfeiffer compte quant à lui plus de 4 000 salariés, avec plus de 15 sites de fabrication et 40 sociétés de ventes/service partout dans le monde, et des ventes réparties en Asie, USA et Europe, et un chiffre d'affaires de 1 milliard d'euros.

Sur son site d'Annecy, 900 collaborateurs travaillent à la conception, fabrication et vente de produits, destinés à ses marchés mondiaux en forte croissance (pompes à vide, détecteurs de fuite, systèmes de contrôle de l'étanchéité, abattement,...). Nous vendons en majorité aux industries de l'électronique et des semi-conducteurs, mais aussi à d'autres secteurs d'industries variés... et oui, on ne le sait pas, mais la technologie du vide est à peu près partout dans notre quotidien !

> « la Qualité est un des piliers de notre stratégie, mais il ne peut plus être le seul pour convaincre nos clients. »

Avec une culture Qualité et Lean déjà bien ancrée, nous avons pris conscience de la synergie indispensable et forte entre les notions de Qualité, Coût, Délai et Santé/Sécurité depuis quelques années maintenant.

C'est pour cela qu'il est vital d'avoir une dynamique entre tous les acteurs et services de l'entreprise. Nous parlons d'ailleurs de « valeurs et vigilance partagées ». Cette cohérence, et ce partage ne peuvent se faire sans collaboration entre les différentes entités du Groupe dans le monde.

Avant de pouvoir échanger et trouver des synergies, il faut d'abord avoir un langage commun ! C'est entre autres pour cela que nous avons créé des fonctions globales, pour coordonner les principaux « métiers » internes, dont la Qualité.

Une des missions a également été d'avoir des indicateurs communs, calculés selon les mêmes critères dans tous les sites… basique, mais loin d'être simple ! L'autre étape est l'harmonisation des pratiques : standardisation des outils et modèles, mise en place de process « end to end », par exemple gérer le flux de réclamations en temps réel depuis la plainte du client jusquà l'éventuel retour de pièce chez notre fournisseur, sans oublier la boucle de retour d'information...

Nous organisons aussi chaque année un séminaire de travail, auquel participent les Responsables Qualité de tous les sites de fabrication.

De par notre positionnement, la Qualité est un des piliers de notre stratégie, mais il ne peut plus être le seul pour convaincre nos clients. C'est vraiment la notion de synergie entre écoute des besoins, service, qualité, délais qui nous permet de faire croître notre activité tout en restant compétitif, avec l'essentiel de nos outils industriels implantés en Europe.

Si on étend la réflexion au positionnement de la France à l'étranger sur le volet « Qualité », on peut, je pense, évoquer un savoir-faire de haut niveau, allié à un sens de la flexibilité et de l'adaptation qui a en tout cas été marquant en période de COVID, et dont nos clients nous ont été reconnaissants.

On peut aussi noter la force, non sans contraintes, de la collaboration avec nos entités hors France, qui permet de s'enrichir mutuellement, techniquement, en mutualisant nos moyens, mais aussi nos méthodes, nos experts…

Le challenge ? Pour moi, c'est d'arriver à garder une réactivité et une flexibilité de petite structure, avec la force de frappe d'un groupe international... en restant pragmatique et cohérent... vaste chantier !

PFEIFFER VACUUM

témoignage

Nigay, expert international des caramels

Par Henri NIGAY, Président et Directeur Technique de la Société Nigay

Entreprise adhérente de l'AFQP AuRA

Créée en 1855, la société familiale Nigay est spécialisée dans la fabrication de caramels utilisés sous des formes variées (liquide, pâte, poudre ou éclats) par les artisans et industries agroalimentaires. L'innovation fait partie intégrante de son ADN avec une offre de plus de 450 références. Elle a su s'imposer au niveau européen et international comme l'expert des caramels au sens très large du terme, grâce à son savoir-faire reconnu dans les caramels aromatiques, caramels colorants, burnt sugars et caramels spécialités.

Cette entreprise où il fait bon vivre, compte deux sites : Feurs dans le 42, et Nesle dans le 80. Résolument tournés vers des valeurs humaines, Henri et Yves Nigay (5ème génération dirigeante) aux côtés d'Agnès, de Vincent et Thomas Nigay (6ème génération) mettent tout en œuvre pour améliorer la performance globale (sociale, sociétale, environnementale et économique) au service des générations actuelles et futures.

La Qualité occupe une place prédominante chez Nigay. Nous avons une démarche Qualité proactive avec des certifications systèmes liées au cœur de métier (FSSC 22000 sur la sécurité des aliments) mais aussi en terme de qualité (ISO 9001), d'environnement (ISO 14001), de sécurité des personnes (ISO 45001) et d'énergie (ISO 50001). Côté produits, nous proposons de larges gammes de produits certifiés Bio, Fairtrade, Kasher et Hallal... Mais la certification n'est pas une fin en soi et nous allons au-delà. Le fil conducteur de notre stratégie est le Développement Durable. C'est le toit de notre maison du Développement Durable et le ciment des briques qualiticiennes qui nous permettent de nous améliorer continuellement. Notre projet d'entreprise s'inspire du modèle EFQM®, basé sur l'excellence, autour de 5 parties prenantes : clients, équipe, partenaires, actionnaires, société.

Nous sommes passés de 2 % de notre chiffre d'affaires à l'export à nos débuts, à 73 % aujourd'hui. Nous livrons plus de 450 références de caramel dans plus de 100 pays grâce à un réseau de plus de 50 agents. Le modèle EFQM®, la gestion de projets, le management participatif, la qualité de vie au travail, pour faire des salariés des ambassadeurs de la marque, nous permettent d'entretenir la Qualité "chaude"* et de nous améliorer continuellement pour viser l'excellence. La montée en compétence de nos salariés et leur accompagnement pour qu'ils puissent s'épanouir et donner le meilleur d'eux-mêmes passent en partie par un plan de formation ambitieux, par la responsabilisation et l'autonomie pour donner plus de robustesse à nos systèmes. Notre démarche Qualité et d'amélioration continue nous permet de proposer toujours plus de produits et services pour satisfaire nos clients et accompagner leur croissance. Nous avons un politique d'investissement forte et accompagnons le changement au sein de l'entreprise grâce à la Qualité "chaude" ce qui nous permet d'aller au bout de nos projets.

**Ce qu'Henri Nigay appelle la "Qualité chaude", correspond à « l'humain : la bienveillance (notamment dans les audits), la reconnaissance, la responsabilisation, la participation aux choix stratégiques, le bon équilibre vie professionnelle / vie privée, la lutte contre les harcèlements de toute forme, l'épanouissement des personnes... » La « Qualité froide » correspond quant à elle aux « normes, procédures, mécaniques d'amélioration des processus, et à tous les outils qui structurent et constituent le "squelette" du système Qualité ». Interview complète à retrouver sur https://www.qualiteperformance.org/l-actualite-de-la-qualite/actualites/temoin-de-la-qualite-henri-nigay.*

témoignage

Decathlon, l'innovation de par le monde

Propos recueillis auprès de Claire BLONDEL, Head of Quality Decathlon
par Lise HARRIBEY, France Qualité

FRANCE QUALITÉ : POUVEZ-VOUS PRÉSENTER DECATHLON SUCCINCTEMENT ?

Claire BLONDEL : Decathlon, c'est 101 000 employés et 15,6 milliards euros de chiffre d'affaire. C'est aussi 1749 magasins répartis dans 78 territoires, 47 bureaux de production répartis dans le monde, et 9 design centers en France. L'entreprise a été créée en 1976, et repose sur quatre valeurs : vitalité, responsabilité, authenticité, générosité. Notre métier, c'est la conception et la distribution d'articles de sport (marque propre ou autres marques internationales). Nous ne sommes pas certifiés ISO mais certains laboratoires de tests sont accrédités COFRAC.

QUELLE PLACE Y OCCUPE LA QUALITÉ ?

La Qualité est en charge de la qualité et de la conformité des produits, et la Directrice Qualité du groupe reporte directement à une personne du COMEX. L'équipe Qualité accompagne les équipes de conception, de production, de logistique et de vente sous toutes ses formes (e-commerce, commerce physique, seconde main, BtoB).

Le réseau Qualité se compose de plus de 1 300 personnes passionnées à travers le monde :

- 60 collaborateurs en conception (définition de l'offre et conception des produits)
- 40 collaborateurs en process industriel (conception des composants, politique achat, standards de production associés à un procédé industriel donné)
- 750 collaborateurs en production
- 77 collaborateurs en retail
- 160 collaborateurs en logistique
- 150 collaborateurs en conformité produit
- 124 collaborateurs référents en sécurité chimique.

> « Les processus Qualité et conformité nous permettent d'innover dans un cadre clair et sûr. »

La responsabilité de chaque collaborateur Qualité est : le pilotage de la performance qualité/conformité produit, l'évaluation et la mitigation des risques, la montée en compétence des équipes opérationnelles, le management des produits non conformes (gestion physique, analyse de cause et plan d'actions curatives et correctives).

Pour certains collaborateurs s'ajoutent des responsabilités spécifiques comme le management des fournisseurs ou l'homologation (similaire au PPAP).

La diversité des métiers, ainsi que les différents postes de management, ouvrent de nombreuses possibilités d'évolution au sein du réseau Qualité. Mais pas uniquement : nos métiers requièrent et permettent de développer rigueur, leadership, vision systémique, analyse des risques pour l'entreprise. Nos postes représentent une excellente formation et préparation aux postes de managements stratégiques de l'entreprise. Plusieurs membres du top management de Decathlon sont d'ailleurs d'anciens collaborateurs de la Qualité.

©Decathlon

DISPOSEZ-VOUS DE FILIALES À L'ÉTRANGER ET/OU VENDEZ-VOUS À L'INTERNATIONAL ? COMMENT ORGANISEZ-VOUS LA QUALITÉ À L'INTERNATIONAL ?

Nous avons un panel qui se compose de 1 500 fournisseurs, dont 150 partenaires avec lesquels nous partageons des projets sur le long terme (co-conception, partenariats d'innovation, valeurs, Lean...). Le processus d'entrée dans le panel, le management des fournisseurs et le processus d'audit sont différenciés en fonction de la typologie de partenariat. Les gestes Qualité en magasin (préparation des produits, gestion des produits non conformes, réparation et maintenance, seconde vie, circularité, retour des produits défectueux par les clients) sont définis par l'équipe centrale Qualité en retail et garantis par les équipes Qualité locales.
L'équipe de conformité centrale s'appuie sur les réseaux locaux pour consolider l'ensemble des exigences à respecter par les équipes de conception. Les standards sont quant à eux rédigés dans les services centraux puis partagés en formation. Des référents et des "skills leaders" sur chaque méthodologie diffusent les formations et garantissent le niveau de compétence des collaborateurs Qualité comme celle des collaborateurs opérationnels (ex. : ingénieur produit, ingénieur méthode, acheteur...). Les compétences sont évaluées chaque année et les processus sont vérifiés régulièrement par des auto-évaluations et des évaluations internes.
Les méthodes Qualité sont déployées à chaque étape de la chaîne de valeur. Par exemple :

- la conception applique les analyses fonctionnelles, les AMDEC produit ;
- la production établit et applique les plans de contrôle, les audits système ou les audits process ;
- le retail et la logistique appliquent les basiques de management des non conformes le cas échéant, le process de retrait de vente et de rappel client ;
- l'homologation (similaire au PPAP) est appliquée de la phase de conception jusqu'à la phase de lancement de production de masse ;
- tous les collaborateurs de conception et de production sont formés à un outil interne d'analyse de problème similaire au 8D (Décathlon Problem Solving) ; chacun est autonome pour ouvrir une analyse et constituer le groupe de travail nécessaire.

LE LEAN A-T-IL UNE PLACE AU SEIN DE DECATHLON ?

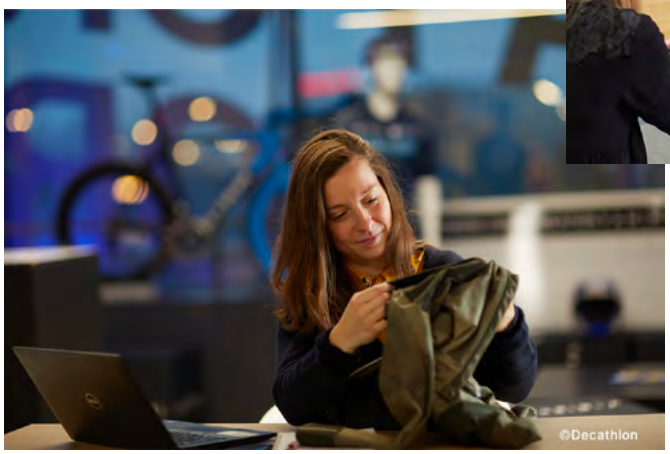
Le Lean Management n'est pas animé par les équipes Qualité en production mais par le "centre d'excellence production". En revanche, l'amélioration continue est la base de notre travail en Qualité sur chacune des étapes. Les indicateurs de performance, le traitement des non conformités, les analyses de cause et les audits nous permettent d'identifier les points d'amélioration et d'établir les plans d'actions.

CONSIDÉREZ-VOUS QUE LA QUALITÉ CONSTITUE UN ATOUT À L'INTERNATIONAL ? POUR QUELLES RAISONS ?

La Qualité est un atout différenciant partout où intervient l'entreprise. Decathlon a une forte politique d'excellence produit, qui se traduit par notre capacité à tenir les promesses faites à nos clients sur la sécurité, l'usage, la facilité d'emploi, le style, l'accessibilité et la durabilité.
La satisfaction de nos clients dépend de notre capacité à tenir nos promesses partout dans le monde. La pérennité de notre business dépend évidemment de la satisfaction de nos clients.
D'autre part, la Qualité nous permet d'optimiser nos coûts de production et donc de proposer tous nos produits à des prix accessibles pour toutes et tous.
En outre, les processus Qualité et conformité nous permettent d'innover dans un cadre clair et sûr.

SELON VOUS, COMMENT LES PRODUITS FRANÇAIS SE DÉMARQUENT-ILS À L'ÉTRANGER ? SONT-ILS ADAPTÉS ?

Les produits Decathlon sont conçus dans nos design centers pour être commercialisés dans les 74 pays où



DECATHLON

nous opérons. Nos équipes locales nous permettent de connaître les exigences de conformité et d'usage à prendre en compte. Lorsqu'un besoin spécifique ne peut être adressé par l'offre mondiale, il est révisé ou conçu localement pour s'adapter aux contraintes et aux attentes des clients locaux.

COMMENT VOYEZ-VOUS LE POSITIONNEMENT QUALITÉ FRANÇAIS ?

Concernant Decathlon, la qualité des produits suit les mêmes processus de conception et de production partout dans le monde.
La question est sans doute plutôt de savoir comment est obtenue cette qualité : est-ce par des contrôles et des reprises nombreuses ou est-ce par des opérations maîtrisées qui permettent de l'obtenir à moindre coût...

QUELS SONT VOS PROJETS/PROCHAINES ACTIONS DE PORTÉE INTERNATIONALE EN MATIÈRE DE QUALITÉ ?

Nous travaillons actuellement à mieux anticiper les normes et les réglementations à venir dans chaque pays (voire chaque état dans certains cas), pour les intégrer au mieux à nos produits. Anticiper une nouvelle réglementation peut par exemple nous amener à décider la substitution d'un composant ou la modification d'un packaging et à anticiper les impacts logistiques associés. Dans ce contexte, l'équipe qualité/conformité est un facilitateur pour accroître l'offre proposée dans chaque pays.

A TITRE PLUS PERSONNEL, COMMENT ABORDEZ-VOUS CES ÉVOLUTIONS ? SUSCITENT-ELLES STIMULATION, CRAINTE, CURIOSITÉ... ?

Je suis convaincue par l'évolution des réglementations notamment dans l'objectif de préserver nos ressources et notre planète. Toutes les réglementations ne sont pas faciles à mettre en place et requièrent de l'agilité et du temps. Je suis confiante sur la capacité de Decathlon à répondre aux attentes.
Je suis également convaincue que la marque Decathlon ne gagnera ses titres de noblesse dans tous les pays où nous opérons qu'à la seule condition de la qualité de nos produits. Notre COMEX en est tout aussi convaincu et c'est la raison pour laquelle l'excellence produit est l'un des 5 piliers du projet d'entreprise.

témoignage

Conduire le changement avec Conductix-Wampfler

Propos recueillis auprès de Christophe FAUCITANO, Directeur QHSE Division de Condutix-Wampfler par Valérie ROBIN, AFQP AuRA

Entreprise adhérente de l'AFQP AuRA

AFQP AURA : POUVEZ-VOUS PRÉSENTER VOTRE ENTREPRISE ET SA DIMENSION INTERNATIONALE ?

Christophe FAUCITANO : Conductix-Wampfler est leader mondial dans le secteur du transfert d'énergie et de la transmission de données à des systèmes et des engins mobiles.

La compétence clé de Conductix-Wampfler réside dans la recherche, la production, le conseil et l'installation de solutions sur mesure répondant aux besoins d'alimentation en énergie et de transmission de données à des systèmes et des engins mobiles.

En plus de ses compétences incontestables dans ces secteurs, l'entreprise se distingue par son expertise dans les diverses applications. Toutes les technologies courantes dans ce secteur sont ainsi réunies sous une même enseigne : guirlandes, rails conducteurs, chaînes porte-câbles, enrouleurs à ressort, enrouleurs à moteur, collecteurs, systèmes de transfert d'énergie sans contact. Les clients bénéficient donc de solutions et de services spécifiques, les mieux adaptés à leurs besoins.

Nous avons 13 sites de productions dont 8 Centres Operational Excellence (COE) dans le monde. La différenciation se fait par l'intégration on non de la partie conception de nos produits. Chacun de ces COEs est un centre d'expertise d'une ou de plusieurs gammes de produits Conductix et peut fournir tous nos clients dans le monde.

QUELLE PLACE OCCUPE LA QUALITÉ ?

La Qualité chez Conductix Wampfler se matérialise de différentes façons. De la qualité d'écoute de nos clients à la qualité des constituants de nos fournisseurs partenaires, en passant bien sûr par la qualité de maîtrise de nos processus supports ou de production.

Nous vendons des produits Premium, de ce fait la qualité de nos produits est un acquis pour nos clients. La proximité avec nos clients, tant pour la conception que pour l'installation de nos produits, fait de Conductix un partenaire durable.

> « Nous avons conceptualisé le "bienvenue au problème". »

QUELS OUTILS UTILISEZ-VOUS LE PLUS POUR ORGANISER LA QUALITÉ À L'INTERNATIONAL ? QU'EN EST-IL DU LEAN ?

Nous avons construit notre propre système de production, basé sur les préceptes du Lean.

Outre les outils du Lean, qui ont largement fait leur preuve, nous avons basé notre approche sur l'humain et ses interactions avec les outils. Mes divers échanges avec Toyota m'ont permis de comprendre que le TPS (Toyota Production System), n'a pas été inventé en une fois, n'est pas sorti de la tête d'une ou de plusieurs personnes, mais s'est construit petit à petit pour répondre aux difficultés rencontrées. Par conséquent, les outils du Lean sont apparus les uns après les autres, comme un apprentissage. Par exemple, la création des 5S

pour répondre à la difficulté de l'implantation du Kanban, etc.
De ce fait, nous avons défini des bonnes pratiques, à essayer, et ce de façon graduelle, jusqu'à l'atteinte de l'Excellence Opérationnelle.
Nous avons conceptualisé le « bienvenue au problème » et petit à petit consolidé dans les esprits de nos collaboratrices et collaborateurs, la conviction qu'un problème est en fait une opportunité pour s'améliorer.
Au même titre qu'un enfant apprenant à marcher ne se décourage pas au premier essai, nous avons légitimé le droit à l'erreur qui permet de transformer l'erreur en opportunité d'apprentissage.
Il est évident que les cultures à l'international sont bien différentes, et le fait de fédérer nos équipes, peu importent leurs localisations, autour d'un projet commun COEF (Conductix Operational Excellence Framework), de les former, de les coacher sur la « boite à outils » COEF, et de les laisser choisir quel outil est plus adapté à telle situation, en intégrant le fait que s'ils se trompent c'est une opportunité pour apprendre, a grandement facilité le déploiement.

SELON VOUS, COMMENT LES PRODUITS FRANÇAIS SE DÉMARQUENT-ILS À L'ÉTRANGER ? SONT-ILS ADAPTÉS ?

La France conserve une belle image de produit de qualité, des produits Premium, pas forcément bon marché. L'industrie du luxe, de la mode et la gastronomie contribuent fortement à cette belle image des produits français. Conductix Wampfler conçoit et produit partout dans le monde ; nos challenges sont donc d'assurer le même niveau de qualité, de conception et de fabrication, quelle que soit la localisation.

QUELS SONT VOS PROJETS/PROCHAINES ACTIONS DE PORTÉE INTERNATIONALE EN MATIÈRE DE QUALITÉ?

La digitalisation est un axe fort de la stratégie de Conductix Wampfler. Les nouvelles générations de collaborateurs et collaboratrices sont nées avec la digitalisation des données.
Les entreprises d'aujourd'hui et de demain doivent donc prendre en compte ce besoin, d'abord pour optimiser les processus de l'entreprise, puis pour rester attractives auprès des futurs talents.
C'est dans ce contexte que nous avons lancé deux projets de digitalisation. Premièrement, la mise en place de Digital Learning avec la gamification de nos formations Excellence Opérationnelle, la formation adaptative grâce à l'intelligence artificielle et la disponibilité en six langues, aux fins d'accessibilité pour l'ensemble de nos collaborateurs dans le monde.
Ensuite, la digitalisation des dashboards, pour :

- optimiser les routines des managers de proximité,
- simplifier et standardiser la résolution de problèmes partout dans le monde,
- mettre en évidence les opportunités d'amélioration par le management visuel,
- dématérialiser les données,

... dans un objectif zéro papier.

A TITRE PLUS PERSONNEL, COMMENT ABORDEZ-VOUS CES ÉVOLUTIONS ? SUSCITENT-ELLES STIMULATION, CRAINTE, CURIOSITÉ… ?

Étant moi-même un geek de 51 ans, je suis galvanisé par ces projets !
Le rayonnement international, l'influence sur le comportement humain et l'amélioration de nos processus, le tout dans le but ultime de garantir la satisfaction de nos clients, sont des sources de motivation inépuisables.
La définition du mot Qualité de nos jours est synonyme de conduite de changement, d'implication des humains dans les process, de responsabilisation des équipes…
Bref, l'humain est au cœur de nos préoccupations, qu'il s'agisse de nos clients, nos collaboratrices ou collaborateurs.

échanges

PROCHAIN NUMÉRO :
EN JUILLET 2024

Devenez contributeurs, partagez vos expériences et outils :
adressez un mail au Comité de Rédaction de la revue : *communication@francequalite.fr*

témoignage

La "Global Quality Community" chez SAMSON Regulation

Propos recueillis auprès de Joséphine SIGNOLES-FONTAINE, Responsable QSE chez SAMSON Régulation
par Valérie ROBIN, AFQP AuRA

Entreprise adhérente de l'AFQP AuRA

AFQP AURA : POUVEZ-VOUS PRÉSENTER SAMSON RÉGULATION À NOS LECTEURS ?

Joséphine SIGNOLES-FONTAINE : Nous sommes la filiale française du groupe SAMSON qui regroupe 340 collaborateurs et 8 agences commerciales. Nous fabriquons sur notre site de production, près de Lyon, des équipements de régulation et proposons des solutions digitales et services de maintenance. Notre site de production est, au sein du groupe, le centre de compétences pour les vannes aseptiques/hygiéniques ainsi que les électrovannes et autres composants pneumatiques.
Notre entreprise est certifiée ISO 9001 depuis les années 90. Nous sommes également engagés sur une démarche de certification ISO 14001 (management environnemental).

QUELLE PLACE OCCUPE LA QUALITÉ AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE ?

La Qualité a été définie comme étant la priorité numéro 2 par la Direction de l'entreprise, après la sécurité. De manière globale, nous avons la certification ISO 9001 depuis longtemps et des produits certifiés. Nous avons une structure de travail certifiée (nomenclature, code-articles, traçabilité matière) et tout cela est intégré à cette démarche Qualité. Le fait de faire un test hydrostatique avant la livraison est, par exemple, imposé par la Directive des équipements sous pression (DESP) en robinetterie industrielle. C'est contenu dans tous les documents de production.
La Qualité a un rôle de coordination important dans l'usine. Nous avons un club d'auditeurs internes qui va régulièrement dans les secteurs de la société pour questionner les pratiques.
Nous avons lancé le projet de MES Qualité pour structurer les contrôles en cours de production, les enregistrer et ensuite les exploiter.
La Revue de direction - obligatoire avec l'ISO 9001 - est portée par notre service QSE avec la Direction. Il s'agit d'un bilan de l'atteinte des objectifs de l'entreprise et cela permet de définir la feuille de route de la société.

> « Toutes ces certifications que l'on suit, c'est aussi pour répondre à nos clients et être présents sur des marchés à l'étranger. »

COMMENT ORGANISEZ-VOUS LE DÉPLOIEMENT DE VOTRE DÉMARCHE QUALITÉ À L'INTERNATIONAL ? PRATIQUEZ-VOUS AUSSI LE LEAN ?

Notre groupe dispose de filiales dans le monde entier. Ce sont à la fois nos fournisseurs mais aussi nos clients. Ils représentent plus de 43 % de nos ventes à l'international en 2023.
Nous travaillons en partenariat avec les Achats, faisons des visites communes dans les filiales du groupe SAMSON dans le monde entier, essentiellement en Europe et chez nos fournisseurs. Ces derniers viennent également inspecter notre site et notre matériel.
Nous venons de mettre en place un groupe qui rassemble tous les responsables Qualité du groupe

SAMSON (c'est-à-dire des filiales avec un site de production), soit 15 personnes. Ce groupe s'appelle la « Global Quality Community ».
Concernant la place du Lean, en collaboration avec notre maison-mère à Francfort, nous avons commencé à mettre en place ce système de management sur nos sites de production. Nous avons des feuilles de route communes Lean pour les sites de production SAMSON. L'Allemagne nous a appuyés sur le recrutement d'un responsable d'amélioration continue.

VOTRE ENTREPRISE CONSIDÈRE-T-ELLE QUE LA QUALITÉ CONSTITUE UN ATOUT/UN ÉLÉMENT DIFFÉRENCIANT À L'INTERNATIONAL ? POUR QUELLES RAISONS ?

On se positionne sur des vannes et un niveau de service de haute qualité (documentation, services, tout ce qu'on peut fournir avec le matériel). Toutes ces certifications que l'on suit, c'est aussi pour répondre à nos clients et être présents sur des marchés à l'étranger (comme le marché pharmaceutique par exemple, avec la norme ISO 10993, ou l'homologation USP-VI).

SELON VOUS, COMMENT LES PRODUITS FRANÇAIS SE DÉMARQUENT-ILS À L'ÉTRANGER ?

Dans la conception de nos produits, nous faisons en sorte de nous adapter pour fabriquer un produit qui se vende en fonction de toutes les exigences qualité. Nos produits se font certifier par différents organismes. À l'instar des certifications pour les vannes : PED/DESP Europe et équivalents à l'étranger (CRN Canada, TSG en Chine).
Pour les vannes alimentaires, il y a EHEDG et 3-A pour le design, le règlement (CE) n°1935/2004 en Europe et son équivalent en Chine (GB 4806) pour les matériaux et objets destinés à entrer en contact avec des denrées alimentaires, FDA aux États-Unis.
Pour les accessoires, nous avons les certifications ATEX en Europe, CSA pour l'Amérique du Nord, FM pour les USA, la norme internationale IECEx, KCS en Corée du Sud…
Certains de nos appareils et notre site sont certifiés par des organismes pour l'utilisation sur des bateaux en marine marchande (exemple sur des méthaniers).
Nous avons également des agréments comme le SIL pour les électrovannes (3963, 3967).
Une électrovanne sera la même en termes de choix des composants, des matériaux mais elle répond à toutes les exigences en termes de conception.

QUELS SONT VOS PROJETS DE PORTÉE INTERNATIONALE EN MATIÈRE DE QUALITÉ ?

Nous assurons une veille sur les certifications que nous possédons : veilles réglementaire et normative qui aboutissent à des certifications. La Global Quality Community se met aussi en place. Nous voulons harmoniser les certificats à destination de nos clients. Nous avons des échanges sur le choix des moyens de contrôle en métrologie.

A TITRE PLUS PERSONNEL, COMMENT ABORDEZ-VOUS CES ÉVOLUTIONS ? SUSCITENT-ELLES STIMULATION, CRAINTE, CURIOSITÉ… ?

Les échanges avec le groupe suscitent plus d'intérêt que de crainte. SAMSON Régulation a beaucoup à y gagner en termes de retours d'expérience. La maison-mère a une grosse force de frappe et beaucoup d'expérience à partager.

Shoot the Book! Marché du Film à Cannes @Sarah Vettes

Grand Témoin

par Marie CORNET-ASHBY

©Sarah Vettes

Nathalie PIASKOWSKI

Directrice Générale de la SCELF

Société Civile des Éditeurs de Langue Française

Afin de capitaliser des points de vue complémentaires sinon out of the box et d'ouvrir le champ des possibles, France Qualité a décidé de recueillir les réactions, avis, visions de « Grands Témoins » autour de la thématique Qualité.

Ces Grands Témoins peuvent être des dirigeants, des spécialistes connus-reconnus de tout ou partie du périmètre des démarches de progrès/de maîtrise des risques, mais également des personnalités du monde artistique, sportif, médiatique, culturel, politique...

Découvrez la dix-neuvième interview, proposée et menée par Marie CORNET-ASHBY.

Nathalie Piaskowski est juriste de formation. Elle a commencé sa carrière en 1987 dans la première société privée de télévision, La Cinq, puis l'a poursuivie à France 2 en qualité de conseiller juridique. Elle a poursuivi dans des organisations professionnelles, d'abord dans une ONG représentant des producteurs au niveau international, à la Fédération Internationale des Associations de Producteurs de Films (FIAPF) en qualité d'adjointe au Directeur Général, puis dans une ONG basée à Genève, représentant les radiodiffuseurs publics européens (l'Union Européenne de Radiodiffusion). Elle a ensuite exercé ses fonctions dans la gestion collective, dans le secteur du disque à la Société Civile des Producteurs de Phonogrammes, où elle a, entre autres, supervisé les actions de lutte contre la piraterie musicale. Elle a rejoint enfin la Société Civile des Éditeurs de Langue Française (SCELF), organisme de gestion collective des droits d'auteurs, qu'elle dirige depuis 2012. C'est dans ce cadre, qu'elle a initié le programme international de promotion de l'adaptation audiovisuelle, Shoot the Book !

QUE SIGNIFIE POUR VOUS LA QUALITÉ ?

Dans le secteur de l'adaptation, la qualité est plus relative que dans d'autres corps de métiers.

La qualité d'un livre ne détermine pas la réussite de son adaptation. Cette qualité est même très subjective pour le producteur. Et dans le choix d'un ouvrage plutôt qu'un autre, son intérêt se portera souvent davantage sur le fond que sur sa forme.

De fait, en matière d'adaptation, la qualité d'un livre est plutôt une notion téléologique.

COMMENT EN PARLER PLUS ET MIEUX ?

La SCELF dispose de plusieurs outils de communication, auxquels se joignent nos membres éditeurs qui sont rompus à la technique de détermination d'ouvrages adaptables, quoique celle-ci ne soit pas pour autant une science exacte.

Communiquer plus et mieux, donc, grâce à la constitution d'un réseau professionnel composé d'éditeurs, d'une part, et de producteurs français et internationaux, d'autre part. La SCELF organise à l'intention de ces professionnels, plus de dix-sept rencontres annuelles tant au niveau national qu'international.

La SCELF a aussi mis en place deux formations essentielles dédiées aux éditeurs. L'une est axée autour de l'art du pitch, et l'autre porte sur la négociation (durant la longue phase d'acquisition des droits d'adaptation) avec le producteur. Ce volet formatif sera amplement développé en 2024 grâce au soutien du ministère de la Culture et de la Communication.

Enfin, notre future base numérique interactive, "Shoot the Book ! la Base", va permettre aux éditeurs français pour la première fois collectivement, de dématérialiser leur offre littéraire. Elle sera abondée de plus de 1 000 titres par an et constituera un outil incontournable pour les producteurs : en premier lieu parce qu'ils seront informés en temps réel de la disponibilité des droits et ensuite parce qu'ils auront un accès direct au responsable des droits audiovisuels. Les producteurs auront également la possibilité de rechercher, en fonction d'un moteur de recherche multicritères, l'ouvrage qui correspond à leur recherche de projets.

QU'EN EST-IL DE VOTRE PARCOURS PERSONNEL OU DE VOS CENTRES D'INTÉRÊT À CET ÉGARD ?

J'ai eu la chance de traverser à peu près tous les secteurs culturels...

J'ai commencé ma carrière dans l'univers de la télévision privée puis de la télévision publique. Ensuite, j'ai exercé mes activités dans des organisations professionnelles, un syndicat international de producteurs. Puis, j'ai officié comme directrice juridique dans un organisme de gestion collective des droits producteurs de disques. À un niveau international, j'ai représenté les radios et radiodiffuseurs européens à l'UER (Union Européenne de Radiodiffusion) à Genève, et enfin à la SCELF où je représente les éditeurs de langue française.

> « Pour moi, s'attachent au terme de qualité, à la fois l'excellence, la rigueur et le collectif. »

Aujourd'hui, j'exerce un métier à la convergence de mes deux passions… la littérature et le cinéma ! C'est une chance unique.

QUELLE EST POUR VOUS LA SYMBOLIQUE DU MOT QUALITÉ ?

J'ai toujours pensé qu'on était plus intelligent à plusieurs. Par conséquent, pour moi, s'attachent au terme de qualité, à la fois l'excellence, la rigueur et le collectif. En ce qui concerne le secteur dans lequel j'œuvre aujourd'hui, cette excellence est le fruit d'une gestion participative, de collecte d'expérience et du soutien que chaque éditeur expérimenté apporte à ceux qui le sont moins. Le soutien de la collectivité des éditeurs, et notamment des responsables de droits audiovisuels – qu'ils en soient remerciés aujourd'hui

– au projet Shoot the Book!, ont permis que ce projet existe. Les producteurs ont très vite conforté sa légitimité... Et nos partenariats avec le Festival de Cannes et le Marché du Film ont renforcé sa raison d'être et son caractère incontournable.

LA QUALITÉ AU SERVICE DE VOTRE ACTION, SOUS QUELLE FORME ?

Il y a la qualité de l'œuvre créée, et la qualité des outils que l'on développe ! Qu'il s'agisse de notre future base de données, des rendez-vous ou des événements de la SCELF : notre approche qualité, est très proche de celle de tout entrepreneur, avec cette recherche permanente de l'excellence grâce aux retours des participants sous la forme de sondages systématiques !

QUELS SONT LES PILIERS DE LA QUALITÉ AU SEIN DE VOTRE ACTIVITÉ OU DE VOTRE STRUCTURE ?

Le premier pilier c'est l'équipe de la SCELF, son implication permanente, la responsabilisation de chacun... des qualités sans lesquelles nos différents projets et notamment celui de Shoot the Book!, n'auraient pu voir le jour avec un tel succès !
Le deuxième pilier est la cohésion apportée par la collectivité. Ce sont les éditeurs qui, à travers leurs pratiques, dessinent les besoins de la profession.
Enfin le troisième pilier, c'est fondamentalement et de manière permanente, l'anticipation des besoins de la profession. La rapidité des évolutions du secteur (notamment le développement des plateformes numériques) requiert une adaptabilité permanente aux enjeux économiques audiovisuels.

UN OBJET VOUS INSPIRE QUAND IL EST QUESTION DE QUALITÉ ?

Deux objets me font rêver...

Un livre dans son format princeps, lu dans un fauteuil confortable devant un feu qui crépite. Et une liseuse électronique alliée fidèle de mes voyages.

UNE PERSONNALITÉ QUI REPRÉSENTE POUR VOUS LA QUALITÉ ?

J'ai rencontré beaucoup de personnalités remarquables dans mon parcours professionnel. Dans le monde de la littérature, les relations sont souvent profondes puisqu'on y parle de sentiments, d'âmes, de goûts, d'émotions aussi… Mais si je devais n'en citer qu'une, je retiendrais Paul Otchakovsky-Laurens qui a été un immense éditeur, et aussi mon mentor lors de mes premiers pas à la SCELF.

©Sarah Vettes

UN LIEU LORSQU'IL S'AGIT DE QUALITÉ ?

Une forêt de feuillus, à l'affût de la faune…

LA QUALITÉ, POUR QUELLES RAISONS ESSENTIELLES ?

Le long terme est indissociable de la qualité.

La qualité, si on la lie à un projet, on l'anticipe en prenant le temps de la développer. Le long terme permet d'échanger avec une équipe, de mûrir ses réflexions sans exclure d'étapes, de tester... Et j'ai pu refuser des propositions car c'était l'assurance d'un rendez-vous manqué.

ZOOM SUR LA SCELF

La SCELF est une société de perception et de répartition des droits d'auteurs, créée par les éditeurs littéraires et mandatée par ceux-ci pour collecter les droits générés par les multiples formes d'adaptations issues de leurs œuvres. La SCELF réunit près de 300 éditeurs membres, dont le statut varie en fonction du volume de leur activité dans le domaine de l'adaptation. Elle est financée par les cotisations annuelles de ses membres, ainsi que par une retenue prélevée sur les droits perçus. La SCELF fait le lien entre les grandes sociétés d'auteurs (SACD, SCAM, SACEM...), qui perçoivent des droits en son nom, et les éditeurs de langue française qu'elle représente, en vue de leur redistribuer ces rémunérations. Au fil des années, la SCELF est devenue un lieu où les éditeurs mettent en commun leur expérience dans la pratique de plus en plus répandue de l'adaptation littéraire, en particulier dans ses aspects juridiques et contractuels.

SCELF

FRANCE QUALITÉ

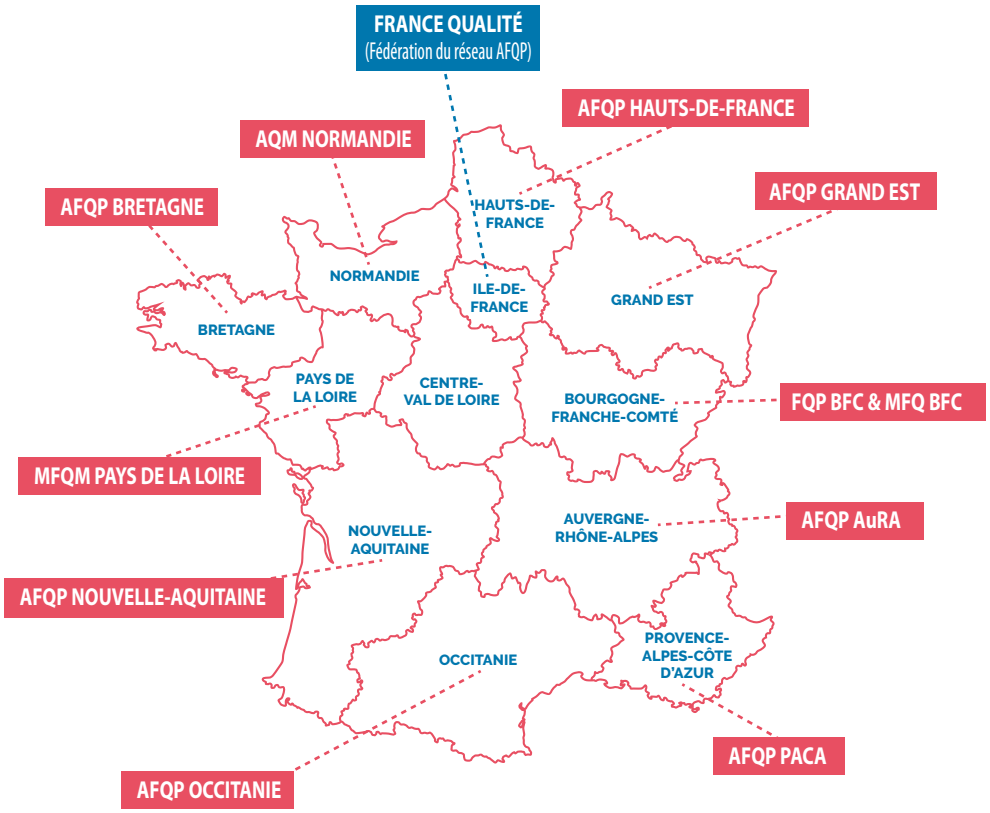
EXCLUSIVITÉ ADHÉRENTS

Revue Echanges
Livres blancs
Replays
...

Depuis 2022, seuls les membres du réseau France Qualité ont accès à l'intégralité des productions de l'association.

J'en profite

REJOIGNEZ LE RÉSEAU FRANCE QUALITÉ



RETROUVEZ LES COORDONNÉES DES ASSOCIATIONS RÉGIONALES SUR :

www.qualiteperformance.org/rejoindre-lafqp