

### COMPTE-RENDU DU LANCEMENT DU THINK TANK DE LA QUALITÉ EN FRANCE

4 FÉVRIER 2015 – 16 HEURES À 18 HEURES



## POURQUOI UN THINK TANK POUR L'AFQP ?



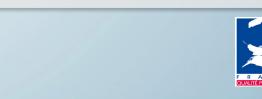




## POURQUOI UN THINK TANK QUALITÉ



- 1. ASSURER UNE VEILLE ET UN BENCHMARK INTERNATIONAL SUR L'ÉVOLUTION DES APPROCHES QUALITÉ ET DIFFUSER LARGEMENT LEURS RÉSULTATS
- 2. CONTINUER À RENOUVELER L'APPROCHE DE LA QUALITÉ COMME LEVIER DE LA PERFORMANCE GLOBALE, SOUS LES ANGLES DE L'INNOVATION, ESPRIT DE SERVICE, SIMPLIFICATION...
- 3. PROPOSER UN LIEU D'ÉCHANGE OUVERT ET CONSTRUCTIF ENTRE LES MONDES DE LA RECHERHE, DE L'EDUCATION ET DE L'ENTREPRISE



# COMMENT LE THINK TANK FONCTIONNERA-T-IL ?



UN BUREAU RESTREINT ASSURANT LE SUIVI, LA COORDINATION ET LA COMMUNICATION DES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS ET NOTAMMENT DES COMMISSIONS DU THINK TANK, composé du pilote du think tank et des responsables des commissions et initiatives ponctuelles

DES COMMISSIONS SCIENTIFIQUES CHARGÉES DE FAIRE ÉVOLUER LA PENSÉE QUALITÉ



### NOTRE ORDRE DU JOUR

- Introduction par Murielle CAGNAT-FISSEUX pilote du think tank
- Sollicitation d'idées pour changer éventuellement le nom du think tank, recueil de nouvelles idées de noms le cas échéant, recueil d'idées de sujets à approfondir
- Répartition en 7 sous-groupes de travail pour constituer es commissions pressenties
- Amorce des travaux de chaque commission, répartition dans les salles
- En fonction des sujets nouveaux, nouveau round de lancement de commissions
- Retour en plénière : création du bureau et annonce de la suite des événements

# COMMISSIONS SCIENTIFIQUES POUR AMORCER LES TRAVAUX (Salle Singapour)

- 1. COMMISSION QUALITÉ RSE : capitaliser les travaux sur Qualité et RSE et clarifier le lien entre les deux approches
- 2. COMMISSION QUALITÉ- EFQM : capitaliser les travaux sur Qualité et EFQM, définir le positionnement de l'AFQP et de l'EFQM
- **3. COMMISSION ISO 9001**: formaliser à destination des entreprises clientes de l'ISO et de la communauté qualité les apports de la version 2015 de la norme; identifier les attentes des entreprises par rapport aux certificateurs et favoriser le dialogue entre certificateurs et entreprises
- **4. COMMISSION QUALITÉ-LEAN** : proposer des définitions claires des deux approches, clarifier les liens qui les unissent et les moyens de les concilier (par exemple ISO-lean...); assurer une veille sur les modalités de leur coordination en entreprise.



# COMMISSIONS SCIENTIFIQUES POUR AMORCER LES TRAVAUX (suite - Salle Bangkok et Pékin)

5. LA QUALITÉ À L'ÈRE DE L'EMPOWERMENT : l'empowerment, c'est le pouvoir donné aux consommateurs depuis le développement du digital; nombre de secteurs d'activité se saisissent de ce nouvel enjeu, du big data aux agences de communication; en quoi la qualité, centrée historiquement sur la voix du client et l'esprit de service, peut-elle et doit-elle contribuer à cette nouvelle ère ? (Bangkok)

#### 6. VALEUR AJOUTÉE DES DÉMARCHES (Bangkok)

Expliciter les valeurs ajoutées de la démarche, qu'est-ce que ça apporte ? Quels en sont les gains qualitatifs quantitatifs, humains, sociaux ?

#### 7. VISION ET TABELAU DE BORD DE LA QUALITÉ EN France (Pékin)

Quelle vision pour la Qualité en France à 5 ans, quels indicateurs de suivi ?

#### 8. NOUVEAU SUJET PROPOSÉ : QUALITÉ POUR PME ET TPE



### CHAQUE COMMISSION DEVRA

AVANT TOUTE CHOSE... FAIRE CONNAISSANCE ... ET PARTAGER LEUR VISION DU SUJET

PUIS...

DÉFINIR LA PROBLÉMATIQUE ET L'INTITULÉ DE LA COMMISSION

NOMMER UN OU PLUSIEURS RESPONSABLES DE COMMISSION

FIXER LES OBJECTIFS DES TRAVAUX : objectifs génériques, livrables...

FIXER UN CALENDRIER DE RENCONTRES

SI LE TEMPS LE LUI PERMET, FAIRE UN PREMIER BRAINSTORMING SUR LE SUJET POUR ORIENTER LA PREMIÈRE RÉUNION DE LA COMMISSION

## 1. COMMISSION QUALITÉ-RSE (9 personnes)



Responsables de la commission : Evelyne Martin et Gérard Cappelli 4 THÈMES :

- QUALITÉ, FREIN OU LEVIER POUR LA RSE ?
- QUELLES SONT LES INTERACTIONS ENTRE L'ORGANISATION ET SON ENVIRONNEMENT GLOBAL ?
- CRÉDIBILITÉ ET VALORISATION RÉCIPROQUES
- GOUVERNANCE, MANAGEMENT ET PILOTAGE

**3 LIVRABLES :** (à valider)

- Guide méthodologique de la qualité à la RSE
- Quelles recettes pratiques donner au dirigeant pour passer de la qualité à la RSE ? (intégré à 1 ?)
- Conférence d'échanges avec des entreprises, universitaires...

Prochaine réunion : 4 mars matin, au siège de La Poste



# 2. COMMISSION « DIFFUSER ET PROMOUVOIR L'EFQM » (6 personnes)



- Clarifier la place et le positionnement des acteurs ? Leurs rôles
- L'apport EFQM par rapport à d'autres démarches ? Quels sont les + ?
- Comment on va vendre l'EFQM, quel sont les risques, les freins et les peurs ?
- Tout ce qu'on peut gagner grâce à l'EFQM et au bout de combien de temps
- Quel séquencement par rapport à la maturité des entreprises

#### LIVRABLE:

· Argumentaire, forme à confirmer

Prochaine réunion le 6 mars 14h-17h - Siège du Groupe La Poste



### 3. ISO v 2015

Aider à comprendre l'évolution de la norme

Définir l'interprétation des nouvelles dispositions pour favoriser le dialogue entre certificateurs et clients

Responsable de la commission : A définir



# 4. COMMISSION EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE (9 personnes)



Responsable de la commission : Séverine Gaubert

#### THÈMES:

- Définition de la qualité, définition du lean, synergies lean et qualité, comment réconcilier ces deux mondes
- Veille sur les modalités de leur coordination

#### **LIVRABLE:**

A définir

Réunions tous les 3èmes mercredis de chaque mois, prochaine réunion le 18 mars à 16 heures Porte d'Orléans



# 5. COMMISSION TRANSFORMER LA QUALITÉ en lien avec LA NOUVELLE ÉCONOMIE (9 personnes)

Responsable de la commission : Henri Fraysse

#### THÈMES:

- Impacts du développement de l'économie numérique
- Transformation des acteurs liée au partage des informations
- Recherche de benchmarks, notamment sur le net

#### LIVRABLE:

Liste de questions associées à ces évolutions (suite à netbenchmark)

Autres livrables à prévoir à destination des acteurs qualité et des décideurs

Prochaine réunion le 12 mars à 16 heures 30 à Bercy



# 6. VALEUR AJOUTÉE DES DÉMARCHES QUALITÉ (12 personnes)

**Responsable de la commission** : Corinne Cook et Marc Baltaci, et Jacques en tant que rédacteur

#### **THÈMES:**

- Démarches qualité au sens large, Valeur Ajoutée vue en fonction des parties prenantes
- Constantes des démarches qualité
- La qualité sans la formalisation
- La non qualité dans la démarche qualité

#### LIVRABLE:

Restitution de bonnes et mauvaises pratiques

Prochaines réunions: 17/03, 07/04 et 06/05 (Direction du Courrier de Paris 17ème)

## 7. VISION QUALITÉ FRANCE (8 personnes)

Responsable de la commission : Brigitte Bailhé

#### **THÈMES:**

- Quelle vision avec quel horizon?
- Quels indicateurs y associer? Que veut-on mesurer?
- Périmètre : vision globale tous secteurs
- Benchmarks internationaux
- Au service de l'entreprise France

#### LIVRABLE:

A définir

Une réunion par mois, prochaine réunion le 5 mars, 17-19 heures à la Poste

### 8. COMMISSION TPE/PME (3 personnes)

Responsable de la commission : Marielle Roux

#### THÈMES:

- Partir de l'existant, faut-il et comment renouveler l'approche qualité dans les TPE/PME ?
- · Argumenter sur les bénéfices, quels outils et quels moyens
- Etat de l'art dans d'autres pays européens

#### LIVRABLE:

Fascicule de promotion des démarches qualité pour les dirigeants de TPE/PME

Prochaine réunion à définir



### Constitution du Bureau du think tank

Murielle Cagnat-Fisseux (Directrice du think tank)

Evelyne Martin (Commission 1. Qualité RSE)

Gérard Capelli (Commission 1. Qualité RSE)

Dominique Rey (Commission 2. Diffuser et promouvoir l'EFQM)

Patrick Mongillon (Commission 2. Diffuser et promouvoir l'EFQM)

Séverine Gaubert (Commission 3. Excellence opérationnelle)

Henri Fraisse (Commission 4. Transformer la Qualité en lien avec la nouvelle économie)

Corinne Cook-Olivier (Commission 5. Valeur ajoutée des démarches Qualité)

Marc Baltaci (Commission 5. Valeur ajoutée des démarches Qualité)

Brigitte Bailhé (Commission 6. Vision Qualité France)

Marielle Roux (Commission 7. Qualité - PME)



### QUEL NOM POUR LE THINK TANK?

## Confirmation du nom : MADE IN QUALITÉ

Autres noms proposés pour mémoire

LA QUALITÉ : LE FUTUR

**PARTAGE QUALITÉ** 

**QUALI'MOUV** 

LA QUALITÉ, LE RETOUR

LA QUALITÉ, VALEUR UNIVERSELLE



### UNE PREMIÈRE RENCONTRE FONDATRICE

## LE 5 JUIN 2015 De 14 heures 30 à 18 heures

Au siège de la Poste 44, bd de VAUGIRARD 75015 PARIS Cedex 15

Présentation des travaux des commissions

Définition de la roadmap du 2ème semestre



## PROCHAINES DATES À RETENIR





# Made in Qualité

LE THINK TANK DE LA QUALITÉ EN FRANCE

Contact: thinktank@francequalite.fr