



France Qualité • AFQP
6 Place de la Madeleine
75008 PARIS



contact@francequalite.fr
www.qualiteperformance.org



La prise de position de France Qualité

12 septembre 2019

LA NOUVELLE QUALITÉ



La Qualité reste une fonction parfois méconnue, voire considérée a priori comme contraignante, « immobile ». Pourtant, elle ne cesse d'évoluer, et connaît depuis un ou deux an(s) une transformation de réelle ampleur.

En tant qu'association de référence, que réseau des réseaux impliqués, France Qualité vous présente la Nouvelle Qualité, adoptée, déployée par un nombre croissant d'organismes publics et privés.

D'abord, **la Nouvelle Qualité est globale**. Il a de plus en plus d'interactions, de synergies, entre les différentes démarches de progrès et de maîtrise des risques – tout simplement parce que l'activité d'une entreprise ou d'une collectivité s'inscrit dans un cadre de pilotage de l'ensemble des plans d'actions ou projets, comme de relations avec de multiples parties prenantes. Or, les méthodes et outils Qualité constituent le tronc commun du dispositif. Autant dire qu'une approche intégrant en particulier les dimensions Sécurité, Expérience Client, Qualité de Vie au Travail, Environnement, Hygiène, Excellence Opérationnelle, fait vraiment sens.

Cette démarche renouvelée s'avère aussi pragmatique. Très clairement, l'enjeu consiste... à mettre en œuvre les voies et moyens d'une amélioration continue des performances adaptés aux caractéristiques de l'organisation,



PME, ETI, Administration, grand Groupe, plutôt que de décliner tel ou tel modèle ; à aider à la simplification de modes de fonctionnement, à l'optimisation de l'efficacité des processus, plutôt que de dupliquer une documentation par trop formaliste ; à animer de façon customisée une dynamique d'équipe au quotidien, plutôt que de développer des programmes-type de démultiplication d'une méthodologie présumée universelle.

Quid de la préparation aux défis d'aujourd'hui et de demain ? Réponse : **la Nouvelle Qualité favorise une évolution innovante.** Bien mieux positionnée au sein de la structure, davantage liée à la stratégie, elle prend pleinement en compte l'innovation, la fertilisation permises par le numérique/les réseaux sociaux, facilite l'émergence d'idées, s'appuie sur la contribution créative sinon disruptive des jeunes générations et leurs nouveaux besoins. Une tendance qui s'accompagne d'une autre = la Qualité devient un levier de management, vecteur de changement, centré sur l'essentiel, soit l'apport de valeur ajoutée, pour les Clients et parties prenantes externes ou internes.

Veiller à associer aux étapes de la vie de l'organisme public ou privé concerné, les salariés eux-mêmes, voilà la quatrième et dernière pratique caractérisant le mouvement en cours. **Savoir privilégier une approche participative,** tel est le fil conducteur – via des ateliers réalisés avec les opérateurs de terrain, des échanges citoyens autour de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, des programmes de suggestions individuelles et de reconnaissance collective, des occasions d'événements conviviaux, des projets ou chantiers de professionnalisation/développement de compétences, etc. **Femmes et hommes de l'organisation font la réussite !**

Gageons que la Nouvelle Qualité soit à la fois un facteur d'amélioration de la compétitivité économique comme commerciale de la France, et un fondement de regain de motivation et d'engagement des acteurs...