

## France Qualité

# De la qualité pour la France !

1 950 organismes sont membres de l'association : petites, moyennes et grandes entreprises ; administrations et structures publiques ; fondations. Et plus de 6 000 personnes apparaissent comme correspondants, contacts, dans les différentes régions françaises. Globalement, la qualité est actuellement très tendance : un nombre croissant d'entreprises ou de structures publiques utilisent les méthodes et outils associés comme un moyen de progrès, voire de transformation. C'est probablement lié = nous enregistrons une augmentation constante du nombre d'adhérents à l'AFQP [+ 8 % par an]. Alors, quelles sont les réalisations majeures que l'on peut citer ? En voici une synthèse...

### En termes de représentativité :

- Consolidation et renforcement des accords de partenariat = avec le MEDEF, autour de l'Excellence Opérationnelle (2017) ; avec le Ministère de l'Enseignement Supérieur, autour de l'intégration de la Qualité dans les programmes (2017) ; avec le Groupe AFNOR, autour du déploiement du nouveau modèle EFQM (2020).

- Création, mise à jour et utilisation de "Quali'Bord", le tableau de bord de référence.
- Lancement, formalisation et promotion du concept de "Nouvelle Qualité" - global, pragmatique, innovant, participatif (2020).
- Intégration d'interviews exclusives de personnalités connues venant de différents horizons, dans notre revue trimestrielle (Revue Échanges) ou notre newsletter mensuelle.

### En termes de partage :

- Élargissement de l'offre de l'association, à travers des vidéos, des brochures, des jeux et une proposition spéciale de formation/coaching/reconnaissance dans le domaine des synergies entre RSE et Qualité.
- Création du Trophée "Leader Qualité France", en cohérence avec le système de reconnaissance EOQ (2019).
- Capitalisation des médias sociaux, avec la mise en place d'un média dédié (2019).
- Valorisation de la valeur ajoutée des méthodes et outils Qualité via de nombreux événements, publications, messages sur les médias sociaux [+ 30 % de followers depuis 2019, 1er janvier].

Ce pourrait être la devise de notre réseau AFQP - qui signifie Association France Qualité Performance, dite "France Qualité".

Car France Qualité ne représente pas seulement la Communauté française des professionnels concernés par la gestion des risques, l'amélioration continue, la mesure des performances, le développement durable ; elle entend aussi contribuer, grâce à la démarche Qualité, à l'efficacité économique, sociale et environnementale du pays.

### En termes d'avenir :

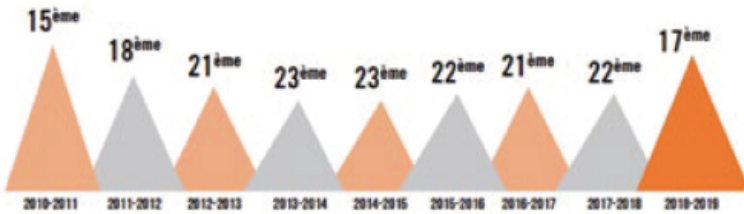
- Maintien effectif de toutes les activités du réseau pendant la phase récente et la plus critique de la crise COVID-19. Adaptation de nombreuses habitudes ou pratiques, et remplacement de certains types de réunions traditionnelles par des webinaires dynamisants ou du travail à distance.
- Soutien d'initiatives ou des actions grâce à l'équipe Jeunes Générations = communication sur Facebook, Afterwork, études spécifiques (2020).
- Co-construction de la feuille de route de France Qualité avec les responsables régionaux, les partenaires et les autres parties intéressées (2018) ; co-pilotage des reportings.
- Coopération croissante avec les experts nationaux, le monde politique, les prescripteurs (2020).

### Quali'Bord

Quali'Bord 2020 est le tableau de bord de la qualité française. Basé sur une approche de tableau de bord équilibré, Quali'Bord comprend 11 indicateurs. Voici l'illustration de la qualité en France à travers 3 indicateurs.

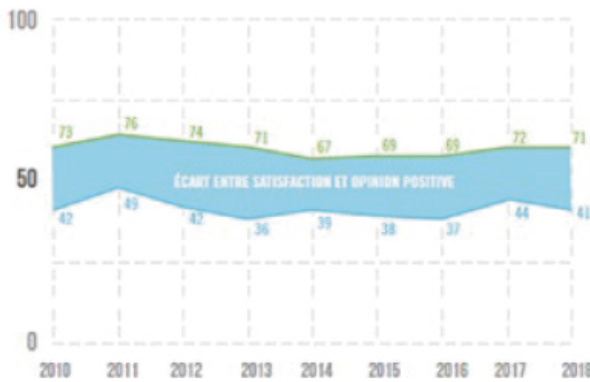
**Indicator 1**

L'INDICE DE COMPÉTITIVITÉ GLOBALE INDIQUE LE RANG DE LA FRANCE DANS LE MONDE. L'ANNÉE DERNIÈRE, LA FRANCE EST MONTÉE À LA 17<sup>ÈME</sup> PLACE.



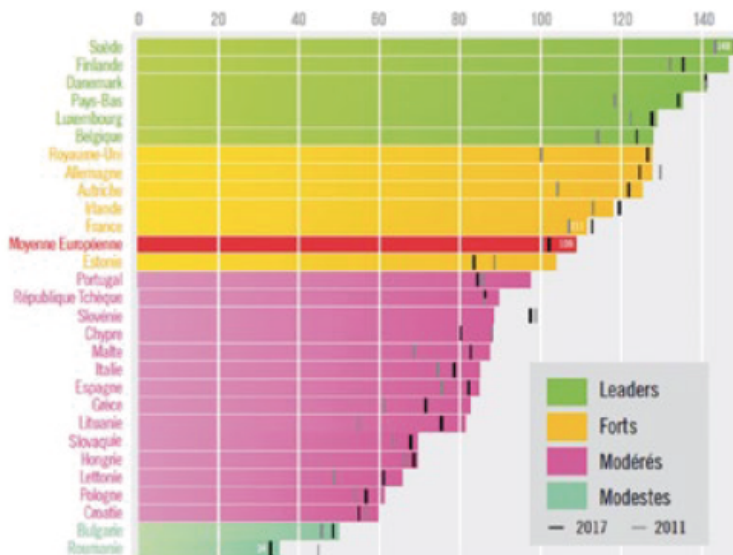
**Indicator 2**

LE SERVICE PUBLIC EST SATISFAISANT EN FRANCE AVEC 71 % DE PERSONNES SATISFAITES.



**Indicator 3**

EN TERMES D'INNOVATION, LA FRANCE RESTE À LA 11<sup>ÈME</sup> PLACE EN EUROPE ET SE SITUE JUSTE AU-DESSUS DE LA MOYENNE EUROPÉENNE.



**Pierre Girault**  
President of France Qualité

## France Qualité et l'Europe

Dans la feuille de route actuelle de France Qualité, il y a une action visant à renforcer notre implication au niveau européen. Pourquoi cette action ?

Tout d'abord, le monde des affaires semble plus international que jamais. Beaucoup de nos membres ont des liens croissants avec des personnes d'autres nations. Et les Jeunes Générations sont évidemment habituées aux voyages à l'étranger, aux visites sur les campus, aux déménagements dans un autre pays, en raison de liens d'amitié, de périodes d'études ou de nouveaux emplois.

Deuxièmement, on pense mieux ensemble. En d'autres termes, les discussions multiculturelles sont toujours fructueuses, ce qui permet de consolider une approche d'ouverture d'esprit. Ainsi, le temps réservé au partage de l'évaluation comparative internationale, des meilleures pratiques, est finalement d'une grande aide.

Troisième et dernière raison : sans fausse modestie, nous considérons que le réseau Qualité français a aussi des résultats, des idées, à valoriser. Agissons donc en étroite collaboration avec nos partenaires européens. Oui, la France est de retour ! Et notre vice-président, Patrick Mongillon, en tant que membre exécutif du conseil d'administration de l'EQO, montre la voie.



**Thomas Lejeune**  
General Secretary of France Qualité

## France Qualité est le réseau professionnel de la qualité

L'offre de l'association peut être résumée en trois mots :

### Représentativité

L'association représente près de 2 000 membres en France. Elle est l'interlocuteur privilégié des ministères, du MEDEF, de l'AFNOR...



Chaque année, la publication de "Quali'bord" donne un aperçu de la position de la France dans le monde en matière de Qualité et identifie les axes de progrès. Notre site Internet est consulté par 30 000 visiteurs uniques par mois.

Les prises de position nationales sur des sujets majeurs tels que les liens entre Qualité et RSE, la Qualité dans l'enseignement supérieur, les nouveaux principes de la Qualité, sont relayées dans la presse spécialisée. En tant que membre de l'EOQ, l'association est active au niveau européen. Au cours des cinq dernières années, trois professionnels français présentés par l'AFQP ont été élus "Leader européen de la qualité".

### **Partage**

Le réseau organise près de 300 événements par an, basés principalement sur le principe du partage des bonnes pratiques et de l'entraide. Ces événements vont des conférences appelées "5 à 7", qui ouvrent des horizons peu connus comme la qualité vue par le directeur commercial du cirque Alexis Gruss, à des rencontres avec par exemple un psychiatre spécialisé dans la qualité en milieu hospitalier. Il est impossible de tout énumérer ici, mais on peut noter l'organisation d'audits croisés, de webconférences, de Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle... Le point d'orgue est l'organisation annuelle de la Journée française de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle tous les premiers trimestres de l'année.

### **Avenir**

Il est essentiel de voir le meilleur aujourd'hui, mais il faut aussi imaginer les changements à venir. C'est pourquoi le Think Tank "Made in Qualité" permet à 9 commissions de réfléchir sur des sujets variés tels que la Qualité et les nouvelles technologies, ou le rôle et les compétences du Directeur de la Qualité demain ? La conclusion de ces travaux fait l'objet d'un livre blanc annuel. Le 5ème volume vient de paraître. Enfin, l'association mise sur l'avenir avec la création il y a un an d'un groupe dédié aux jeunes générations en fin d'études Qualité et aux jeunes recrues. Car n'oublions pas qu'ils sont l'avenir de notre profession !





**Agnès Deldicque**  
Présidente of AFQP  
Hauts-de-France

**Thierry Pellegrin**  
Président of AFQP Occitanie

**Hélène Schmidt**  
Vice Présidente of AFQP  
Occitanie

## La nouvelle qualité

### La nouvelle qualité est globale

La principale caractéristique de cette nouvelle qualité est sa position stratégique aux côtés de la direction de l'entreprise. L'implication du PDG est l'un des facteurs clés de succès de la promotion de la qualité en tant que soutien à l'organisation et aux performances de l'entreprise, y compris les aspects financiers. Mais cette place stratégique est aussi l'un des fondements permettant de créer des liens et des connexions entre toutes les fonctions de l'entreprise. La qualité imprègne les thèmes de la qualité, de la santé et de la sécurité, de l'environnement mais aussi de la RSE et du développement durable. Tous ces éléments, soutenus par la nouvelle édition du modèle EFQM, permettent de combiner vision, performances et agilité. La preuve, l'AFQP et son réseau régional ouvrent leurs manifestations non seulement aux fonctions QSE mais à tous les acteurs de l'entreprise : directeur général, directeur financier, directeur des ressources humaines... Notre rôle est de promouvoir et d'expliquer cette place stratégique et ses avantages pour les entreprises. De même, les thématiques abordées par France Qualité vont au-delà de l'ISO 9001. L'intégration de toutes les composantes de l'entreprise est indivisible : les méthodes et outils qualité étant le tronc commun de la stratégie de progrès et d'anticipation.

### La nouvelle qualité est pragmatique

La qualité est un allié solide de la stratégie de l'entreprise. Elle doit être pragmatique et surpasser l'héritage de l'assurance qualité, souvent lourd à porter, des années 80/90. La qualité est le soutien à l'optimisation, l'efficacité et l'efficience des entreprises, à travers leurs processus. Ce pragmatisme est également un point d'entrée vers une nouvelle dynamique au sein des équipes et vers un nouveau profil de qualité, notamment dans l'exploitation des données. Enfin, la qualité ne saurait être pragmatique ni stratégique sans anticipation. Son soutien à la gestion de l'analyse des risques et des opportunités est essentiel à sa mission. Ainsi, les activités proposées par l'AFQP favorisent

l'approche concrète, encouragent le benchmark et la co-construction.

### La nouvelle qualité est innovante

Souffrant parfois d'une image stricte et rigide, la qualité peut apparaître comme incompatible avec l'agilité. Il est temps d'en finir avec les idées reçues. La nouvelle qualité facilite l'émergence de nouvelles idées et s'appuie sur les idées créatives des nouvelles générations. La numérisation est un point important de la nouvelle qualité : avec l'industrie 4.0 puis la numérisation, la qualité doit soutenir les transformations des fonctions de l'entreprise et assurer en même temps sa propre transition. Cependant, les attentes des nouvelles générations vont plus loin que la numérisation. Un changement des modèles de management français est également une attente forte : la qualité devient alors un levier de management, une force de changement, axée sur la valeur ajoutée pour les parties intéressées donc focalisée sur l'essentiel. Pour guider la créativité au sein de l'entreprise, l'AFQP met en place des partenariats avec des organismes de formation, des écoles ou des universités pour renforcer le lien avec les nouvelles générations et construire ensemble l'avenir de la qualité. L'AFQP ne s'arrête pas là. Grâce à son partenariat fort avec l'AFNOR, des Prix de la Qualité sont remis chaque année, mettant en valeur les pratiques innovantes au sein des entreprises. Enfin, l'AFQP fait également le lien avec les entreprises du secteur numérique lors d'événements, de conférences et de groupes de travail.

### La nouvelle qualité est participative

Maintenir l'être humain au cœur de l'entreprise et par conséquent de l'approche systémique constitue un axe fort. L'implication de tous les niveaux de l'organisation est la base de l'amélioration continue ainsi que de la gestion des risques. L'engagement collectif, l'intelligence collective, la co-construction... sont autant de concepts phares pour une nouvelle qualité. On pourrait citer le proverbe africain : "Seul, on va plus vite, ensemble, on va plus loin". La promotion des entreprises par le biais de conférences, le partage des pratiques ou les prix collectifs avec des Prix Qualité sont des exemples concrets de la façon dont nous faisons progresser la qualité participative. Enfin, le réseau AFQP porte cette valeur dans l'organisation de ses événements et de groupes de travail transverses en invitant chaque fonction à créer des liens et à donner une forte impulsion à une nouvelle qualité.



**Henri Nigay**  
Président of AFQP Auvergne  
Rhône-Alpes

## Un territoire dynamique : Auvergne Rhône-Alpes

C'est une région économique importante avec des produits chimiques, de grandes entreprises pétrolières et biotechnologiques et deux écoles de renom.

De nombreuses entreprises utilisent le modèle EFQM® pour s'améliorer, comme STMicroelectronics. L'association régionale est dynamique :

- Organisation de la journée numérique annuelle avec des milliers de chefs d'entreprise
- Focus sur l'intelligence émotionnelle
- Club d'audits croisés
- Groupes de RSE

Avec plus de 150 membres et 50 événements chaque année, la région organise des prix régionaux de qualité. Nous sommes prêts à partager et à comparer avec le Portugal.



**Patrick Mongillon**  
Vice Président of AFQP, in charge of international, Think Tank Made in Quality and QualiBord.  
Executive Vice President of EQQ

France Qualité est une association dynamique, en croissance constante et qui s'engage à s'impliquer dans la qualité en Europe et dans le monde. Nous sommes fiers de partager des informations avec nos amis au Portugal.

AFNOR : Le groupe AFNOR conçoit et déploie des solutions basées sur des normes volontaires autour du monde. Le Groupe sert l'intérêt général dans ses activités de normalisation et fournit des services dans les secteurs compétitifs tels que la formation, les informations et renseignements techniques, évaluation et certification.