

échanges

N°51

la performance en revue



DOSSIER
LES TERRITOIRES QUALITÉ
EN ACTION

GRAND TÉMOIN

FRÉDÉRIC BAILLY,
MEMBRE DU DIRECTOIRE EN CHARGE DE L'IMMOBILIER
ET DE L'INTERNATIONAL DU GROUPE SOS

L'ACTU

LES PRIX QUALITÉ
NOUVELLE VERSION !



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



Par Pierre GIRAULT
Président de France Qualité

Continuité de progrès, changement de braquet

Au moment où le monde connaît des crises terribles, il est plus que jamais nécessaire que chaque organisation s'attache à « faire du mieux possible » au quotidien.

France Qualité, modestement, vit une période de forte dynamique.

La croissance de nos activités reflète évidemment l'accent mis davantage, dans le pays, sur les démarches d'amélioration continue des performances et de maîtrise des risques. Signes sinon confirmations les plus récents en date : le lancement, le déploiement, de projets dédiés au service des clients, patients, citoyens, autres parties prenantes, au sein d'un nombre significatif d'organismes publics et privés, induisant une hausse des adhésions collectives ou individuelles à l'association ; le développement de l'intérêt de personnalités d'horizons variés, d'établissements d'enseignement supérieur, des générations montantes, de médias, pour la Nouvelle Qualité, renvoyant aux prises de position ou productions - podcasts par exemple - du réseau AFQP, tournées vers la préparation de l'avenir ; le renforcement enfin des expressions d'attentes, de desiderata, relatives à la déclinaison de prestations de formation ou d'accompagnement des acteurs, telles que proposées en région et au plan national, confirmant le besoin de traitement d'enjeux tendance, type synergies Qualité-RSE, structuration de start-ups, simplification de processus, Excellence Relationnelle. Tout cela s'inscrit dans une vraie continuité des réflexions et travaux conduits depuis quelques années par les différentes équipes de notre communauté, composantes régionales du réseau, Think Tank, Conseil d'Administration et prestataires, bénévoles, partenaires, associés.

Il s'agit à présent, aussi, de relever d'autres défis, d'entamer une phase différente, de porter un message raffermi.

Voilà pourquoi France Qualité s'est dotée le 11 février dernier, d'une feuille de route pour le cycle triennal 2022-2023-2024, et d'une gouvernance renouvelée, rajeunie, féminisée.

Nous allons viser ensemble trois objectifs principaux, qui participent d'un changement de braquet.

[Lire la suite page 4...](#)

échanges

Éditée par : France Qualité • AFQP -- ISSN 2679-6600

Directeur de la publication : Pierre Girault -- Coordinateur : Michel Cam

Comité de rédaction / lecture : Cécile Arroyo, Bernard Bousaada, Michel Cam, Gérard Cappelli, Laurence Chavanon, Jérôme Cury, Delphine Foucher, Martial Godard, Lise Harribey, Thomas Lejeune, Lucien Penalba, Melissa Rey, Hélène Schmidt

Chef de rubrique Grands Témoignages : Marie Cornet-Ashby

Web : contact@francequalite.fr - www.qualiteperformance.org



F R A N C E
Q U A L I T É

► sommaire



9 LE DOSSIER

LES TERRITOIRES QUALITÉ EN ACTION

EN PACA

11- LE CERCLE QHSE & LES ATELIERS RSE

EN GRAND-EST

15- LE CLUB LABORATOIRES

AU NATIONAL

16- REXCELYS, LE LABEL QUALITÉ-RSE

23- CONCORDANCE, CENTRE D'EXCELLENCE RELATIONNELLE

EN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

17- PITCH TES Z'EMPLOIS

EN OCCITANIE

18- LES INSTANTS CQP

EN NOUVELLE-AQUITAINE

19- LE CLUB DES AUDITEURS CROISÉS

EN ILE-DE-FRANCE

18- LES 5À7 QUALITÉ

EN HAUTS-DE-FRANCE

22- LA JOURNÉE TECHNIQUE « HAUTS DE FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE »

EN NORMANDIE

24- LE MAGAZINE CAP PERFORMANCES GLOBALES

4 L'ACTU

5- LA NOUVELLE FEUILLE DE ROUTE DE FRANCE QUALITÉ POUR 2022-2024

7- LA NOUVELLE GOUVERNANCE DE FRANCE QUALITÉ

31- LES PRIX QUALITÉ NOUVELLE VERSION !

25 GRAND TÉMOIN

FRÉDÉRIC BAILLY, MEMBRE DU DIRECTOIRE DU GROUPE SOS

28 LE ZOOM

LE MANAGEMENT DES PROCESSUS AU SEIN DE LA START-UP VASA

30 ENSEIGNEMENT

ESQESE PARIS

32 HOMMAGE

AU REVOIR ET MERCI, JEAN-CLAUDE METRAILLER, VOUS « LE MILITANT DE LA QUALITÉ »

Poursuivez la lecture sur
www.qualiteperformance.org



➤ *Suite de l'édito*

D'abord, faire en sorte que, aux côtés des acteurs économiques, sociaux, les sphères politiques et institutionnelles donnent, comme aux États-Unis, en Allemagne, au Japon, encore **plus d'ampleur et de résonance aux approches de progrès permanent, d'une performance globale**. Et, d'ores et déjà, le contenu des échanges intervenus avec les équipes de six des douze candidats à l'élection présidentielle, tous sollicités par nos soins, se révèle encourageant à cet égard. Un deuxième axe consiste à **conforter l'action prioritaire de soutien, d'animation, de networking, auprès des jeunes générations** ; et ce, d'autant que la Filière Qualité s'avère porteuse en termes d'emploi. Gageons que l'élection en tant qu'administrateurs de plusieurs jeunes, la mise en place d'un maillage de correspondants étudiants ou embauchés récents en région, le lien avec des partenaires universitaires, l'organisation d'événements spécifiques dont des Afterworks, facilitent l'évolution souhaitée. Reste une troisième priorité, naturelle en référence à l'ADN de la communauté, et en même temps toujours exigeante : **fluidifier le partage de bonnes pratiques** à l'échelle nationale, et valoriser dans le même mouvement les réussites marquantes, les « belles histoires » transposables, autrement dit **augmenter l'attractivité des Prix ou Trophées** décernés chaque année. On peut considérer d'ailleurs que le présent numéro de votre revue Echanges y contribue, puisqu'il met en avant de bonnes pratiques éprouvées à l'intérieur-même des AFQP régionales.

Merci par avance de votre apport à un tel projet, conséquent et concret, composite et collectif : c'est désormais celui de tous les professionnels.

Bien sincèrement,

Pierre Girault/Président, au nom des membres du Conseil d'Administration



**Votre réseau social privé est disponible sur
Parcours Croisés !
Rejoignez le groupe privé des membres du
réseau France Qualité.**

Offre réservée aux adhérents du réseau France Qualité, national et en régions (AFQP, MFQ...).
Pour bénéficier d'un accès gratuit, contactez par e-mail communication@francequalite.fr.

La nouvelle feuille de route de France Qualité pour 2022-2024

Découvrez les 10 actions prioritaires de France Qualité pour une dynamique durable d'amélioration au service des parties prenantes et de la compétitivité du pays.

Il s'agit d'un ensemble d'orientations, d'actions, issu des phases de co-construction, et structuré par ordre décroissant de priorité.

Ces 10 actions doivent permettre de poursuivre et d'intensifier l'appropriation, le déploiement, de la Nouvelle Qualité :

- **globale** : intégratrice des différentes démarches de progrès (comme l'approche processus, l'Excellence Opérationnelle, l'amélioration de la satisfaction client, la RSE...) et de maîtrise des risques (comme la Sécurité au Travail, l'Hygiène, la Cybersécurité...),
- **pragmatique** : customisée en fonction des caractéristiques de l'organisme concerné et des attentes des parties prenantes,
- **innovante** : porteuse de dynamique de créativité et de renouvellement des méthodes et outils utilisés,
- **participative** : fondée sur les relations humaines, la prise en compte des suggestions et remontées des acteurs ou interlocuteurs au quotidien.

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

Durant la campagne pour les élections présidentielles de 2022, solliciter l'attention de l'ensemble des candidats sur le sujet, et rendre public le contenu de leur réaction le cas échéant. Concrétiser des avancées, singulièrement en matière de capitalisation de critères Nouvelle Qualité dans les cahiers de charges propres à des filières ou secteurs d'activité économique, et d'inclusion de modules de formation ad hoc au sein des cursus d'enseignement supérieur généralistes.

Indicateur et objectif : Reprise d'une orientation Qualité dans a minima deux déclarations officielles ou plans de marche territoriaux en 2022 et cinq autres en 2023 et 2024.

Pilotes : Marielle Roux, Serge Guillemain



2- Maintenir et développer des activités adaptées aux jeunes générations.

Généraliser les passerelles avec, et interventions dans, les Ecoles ou Universités. Élargir le réseau de correspondants dédiés. Organiser des événements ou échanges spécifiques.

Indicateur et objectif : Tenue d'un Afterwork « Jeunes générations » à Paris ou en région et d'au moins quatre rencontres en Ecole ou Université chaque année ; optimisation de l'utilisation des médias communautaires pour augmenter très sensiblement le nombre d'inscrits.

Pilote : Ali Benali et son équipe

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

Et capitaliser par ailleurs la valeur ajoutée des Prix Etudiant, du Livre, du Trophée Leader Qualité France, voire de labellisations à caractère collectif comme individuel, existantes ou... initiées parce que considérées comme d'une portée décisive.

Indicateur et objectif : Validation d'au moins 150 dossiers de candidature tous Prix confondus en 2022 puis 175 en 2023, 210 en 2024.

Pilote : Marc Bazinet

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

Conforter ainsi une dynamique accrue de partage, d'avancées, de cohérence, d'homogénéité - de réseau.

Indicateur et objectif : Généralisation de trois bonnes pratiques additionnelles par an à l'échelle du réseau.

Pilotes : Martial Godard / Thierry Pelegrin

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

- Le réseau a vocation à mettre en évidence les démarches ou approches les plus efficaces et caractéristiques de la Nouvelle Qualité.
- Des actions de promotion, de valorisation, et de multiples événements, y contribuent.
- Au-delà (et sans que cela participe d'un positionnement systématique), des jeux, vidéos, webinaires, des audits croisés, des modules de formation et des prestations d'accompagnement peuvent être proposés, à titre gracieux/en mode promotionnel pour les adhérents, ou en tout cas à des tarifs préférentiels - aux fins de traitement de challenges ciblés, spécifiques, en vertu d'un portage éprouvé, d'une expertise propre, et via l'intervention de mandataires accrédités.
- En pareil cas, la relation avec l'organisme ou l'interlocuteur « client » relève... soit d'une interaction directe avec l'entité AFQP concernée [structure régionale pour les stages de professionnalisation ou équipe nationale pour l'accès au dispositif REXCELYS de synergie Qualité-RSE à l'usage des PME-PMI par exemple], soit d'une mission accomplie via un partenaire spécialisé [support aux start-up sous-couvert d'IfSTART ou déploiement de l'Excellence Relationnelle sous-couvert de la société Concordance].

Indicateur et objectif : Progression de 20 % en 2022, puis 20 % en 2023, 10 % en 2024, du total cumulé de missions accomplies au titre des prestations d'accompagnement.

Pilotes : Pierre Girault, Gérard Cappelli, Xavier Fénard, Agnès Deldicque, François Salatko

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

- Exprimant la voix de la communauté des professionnels,
- prenant position sur les enjeux clés, y compris de choix de référentiels sinon de modèles ou d'évolutions de l'enseignement autant que de l'emploi,
- fédérant les acteurs impliqués de manière proactive par-delà tel ou tel intérêt particulier, publiant des textes de référence,
- effectuant des opérations de type lobbying dans un cadre français mais également européen.

Indicateur et objectif : Expression de 10 prises de position sur la période ; diffusion d'un Livre blanc du Think Tank « Made in Qualité » en rythme annuel et de deux supplémentaires hors-série entre 2022 et 2024.

Pilotes : Patrick Mongillon, Frédéric Blamoutier, Coralie Lacombe

7- 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.

Indicateur et objectif : Accroissement annuel de 10 % du nombre d'événements organisés (référence = 300 avant les phases de crise sanitaire), d'abonnés aux comptes France Qualité sur les réseaux sociaux, de la quantité de retombées médias.

Pilotes : Lise Harribey, Clémence Rebours, Hélène Schmidt

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

Bien garantir l'assise intégratrice de la Qualité, en résonance avec tous domaines de progrès, de maîtrise des risques = Sécurité, Environnement, Hygiène, Excellence Opérationnelle, QVT, ...

Indicateur et objectif : Mise en œuvre de la déclinaison partielle ou totale des orientations de la feuille de route au sein de la totalité des associations régionales.

Pilote : Michel Cam

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

Indicateur et objectif : Atteinte du seuil de 2 550 adhérents en fin de période triennale, soit une progression de 30 % du nombre d'adhérents, et de 50 % pour le périmètre secteur public d'ici le 31 décembre 2024. Consolidation de l'application de la RGPD.

Pilote : Vincent Gillet, Michaël Albaladejo

10-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).

Indicateur et objectif : Formulation de préconisations élaborées conjointement avec les partenaires stratégiques à l'échéance de l'automne 2022, répondant à au moins trois écarts de compétitivité appréhendés via la version 2021 de Quali'bord.

Pilotes : Pierre Girault, Patrick Mongillon, Laurent Croguennec

La nouvelle gouvernance de France Qualité

Plus de femmes, de jeunes, de grands groupes et de secteurs représentés, tel est le nouveau visage de la gouvernance de l'association.

Le Conseil d'Administration de France Qualité compte désormais 40 % de femmes (contre 18 % auparavant) et sa moyenne d'âge est abaissée de 5 ans (53 à 48 ans). Les administratrices nouvellement élues proviennent d'entreprises ou d'organismes renommés : Free, Lactalis, Safran, Thales, Naval Group, Centre Hospitalier National d'Ophtalmologie des Quinze-Vingts et Cegedim Santé.

Cette nouvelle gouvernance couvre également des secteurs jusqu'ici non pris en compte avec, par exemple, la nomination du Président AFQP Auvergne-Rhône-Alpes comme « Référent National Agroalimentaire ».

Composition du Conseil d'Administration de France Qualité, 2022-2024 (en bleu, les nouvelles entrantes).

Michaël Albaladejo, Président AFQP Grand-Est

Marc Bazinet, Délégué Général aux Prix, Porte-parole national, Enseignant

Salima Belghit, Responsable Qualité Opérationnelle et Normative, Direction de la Relation Abonné Free

Philippe Belot, Directeur Délégué Qualité du Groupe Michelin

Ali Benali, Responsable du Pôle Jeunes générations, Consultant PMO chez SPF (Services Publics Fédéraux) Affaires Etrangères, Royaume de Belgique

Frédéric Blamoutier, Chef de projet Manager Qualité du futur, Directeur Qualité Corporate du Groupe RATP

Lisa Bossu, Référente Nationale Maîtrise des risques, Responsable Qualité du Centre Hospitalier National d'Ophtalmologie des Quinze-Vingts

Sarah Boukhliq-Cascalès, Coordinatrice régions au sein du Pôle Jeunes générations, Responsable assurance qualité production et méthode chez Safran

Jean-Marc Briand, Président AFQP Bretagne

Michel Cam, Président AFQP PACA, Représentant des présidents des structures régionales, Pilote du Prix Etudiant

Gérard Cappelli, Référent National RSE-REXCELYS, Consultant-formateur

Emmanuelle Coué - Pierrick Morel, Co-présidents du MFQM Pays de la Loire

Laurent Croguennec, Président-Directeur Général de Bureau Veritas Certification

Agnès Deldicque, Présidente AFQP Hauts-de-France, Représentante des présidents des structures régionales

Salwa El Janati, Directrice Qualité - Lactalis Europe du Nord

Xavier Fénard, Pilote Délégué Prix France et des Bonnes Pratiques, Fondateur WEPILOT

Vincent Gillet, Trésorier National, Porte-parole national, Secrétaire Général Adjoint du Groupe AFNOR

Pierre Girault, Président, Secrétaire Général de la Communauté ouverte du Groupe Air France - ARAF

Martial Godard, Référent Activités AFQP Ile-de-France

Lise Harribey, Responsable de la Communication

Marie Jauguey Fernandes et Serge Guillemin, Présidente FQP Bourgogne-Franche-Comté et Président MFQ BFC

Coralie Lacombe, Coordinatrice Filière Qualité, Responsable RH & Transformation & Excellence, Cegedim Santé

Thomas Lejeune, Secrétaire Général, Porte-parole national, Pilote du Prix du Livre, Président Hydrate Conseil

Vanessa Marcet - Cathy Pauliat, Co-présidentes AFQP Nouvelle-Aquitaine

Patrick Mongillon, Vice-Président, Porte-parole national, Pilote du Think Tank « Made in Qualité », Président d'AQM Performance

Anne-Elisabeth de Montaignac, Directrice Qualité de Naval Group

Gilbert Mounier, Référent National Santé, Président de la Fédération française des Associations en Qualité Sécurité en Santé, Président de la SoFGRES-Société Française de Gestion des Risques En Santé, Responsable Qualité National de la Croix-Rouge française

Henri Nigay, Président AFQP Auvergne-Rhône-Alpes, Référent National Agroalimentaire

Corinne Panighi, VP Qualité et Satisfaction Client de Thales

Marielle Roux, Référente Nationale Organisations publiques, Chargée de mission aménagement du territoire, Groupe La Poste

François Salatko ou Alban Eraclas, Président (Vice-Président) AQM Normandie

Hélène Schmidt, Présidente AFQP Occitanie, Représentante des présidents des structures régionales ou **Thierry Pelegrin** (Vice-Président).



Michael Albaladejo



Marc Bazinet



Salima Belghit



Philippe Belot



Ali Benali



Frédéric Blamoutier



Lisa Bossu



Sarah Boukhlif-Cascalès



Jean-Marc Briand



Michel Cam



Gérard Cappelli



Emmanuelle Coué



Pierrick Morel



Laurent Croquennec



Agnès Deldicque



Salwa El Janati



Xavier Fénard



Pierre Girault



Martial Godard



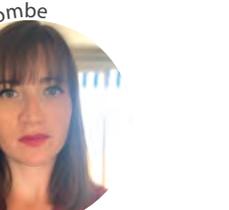
Lise Harribey



Marie Jaugey Fernandes



Serge Guillemain



Coralie Lacombe



Thomas Lejeune



Vanessa Marcet



Cathy Pauliat



Patrick Mongillon



Anne-Elisabeth de Montaignac



Gilbert Mounier



Henri Nigay



Corinne Panighi



Marielle Roux



François Salatko



Alban Eraclas



Hélène Schmidt



Thierry Pelegrin



DOSSIER :
**Les territoires Qualité
en action**

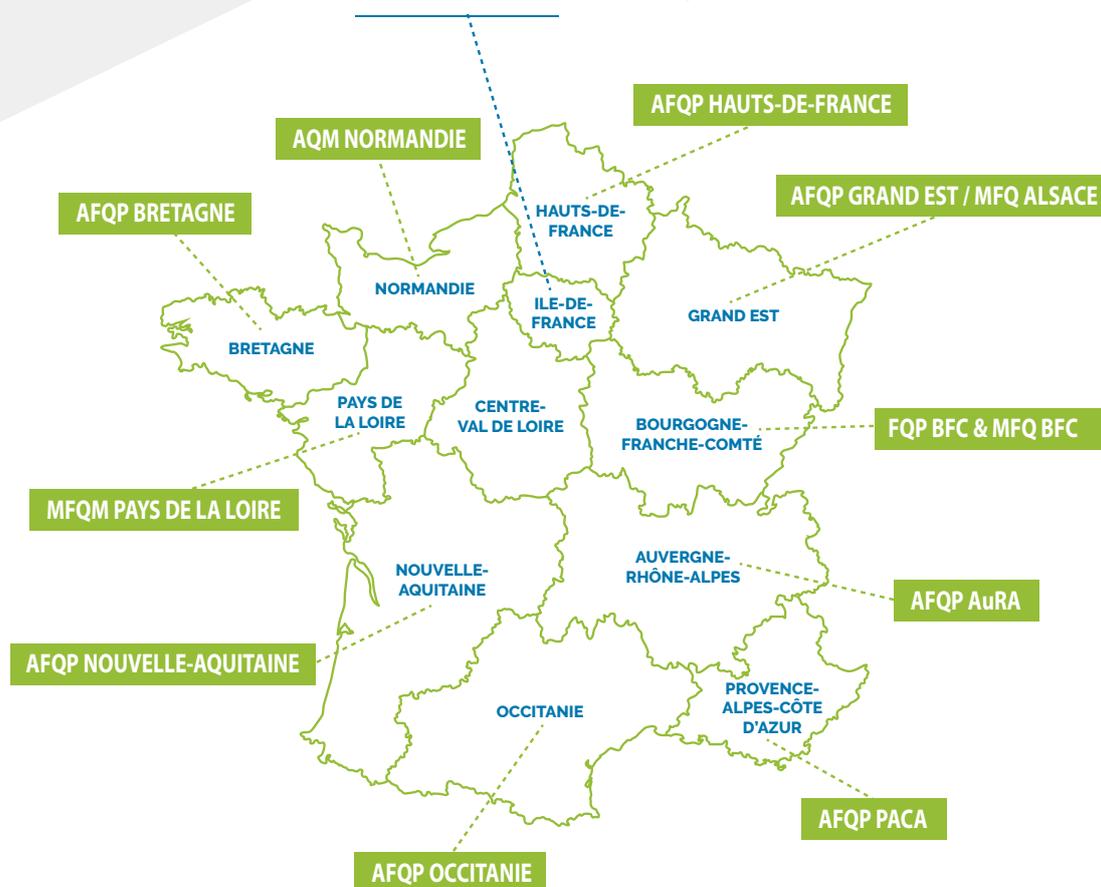
► contexte

Les territoires Qualité en action

Cela n'a plus de secret pour vous, fidèles lecteurs de cette revue trimestrielle Echanges : France Qualité est l'association représentative des professionnels des démarches de progrès et de maîtrise des risques en France. Créée en 2012 sous l'appellation AFQP (pour Association France Qualité Performance), désormais dite « France Qualité », elle rassemble 1 950 adhérents publics et privés, 7 500 contacts individuels, à travers ses 11 composantes territoriales. Un tel réseau d'associations de proximité offre à chaque adhérent

de multiples possibilités : connaître les meilleures pratiques, élargir son réseau, bénéficier de produits et prestations customisés, valoriser son organisation, accéder à l'information référence et être au cœur d'une nouvelle dynamique. Nous avons souhaité, à travers le présent dossier, mettre en lumière la richesse et la diversité de cette offre. Découvrez un aperçu non exhaustif des actions menées au cœur des territoires.

Les coordonnées des associations régionales ci-dessous sont à retrouver sur : www.qualiteperformance.org/reseaux-qualite





... LA SUITE DE CE CONTENU EST RÉSERVÉE AUX ADHÉRENTS
DU RÉSEAU FRANCE QUALITÉ

WWW.QUALITEPERFORMANCE.ORG

