

PYX4, France Qualité, le Mouvement Québécois pour la Qualité et France Processus dévoilent les résultats du *Baromètre de la Performance des Organisations*, le 1^{er} réalisé en commun :

Les chiffres du plus grand Baromètre dédié à la Qualité confirment la dynamique ressentie depuis quelques mois

Paris, le 7 juillet 2022. PYX4 et ses partenaires France Qualité, le Mouvement Québécois pour la Qualité et France Processus, ont mené - entre décembre 2021 et février 2022 - une vaste enquête à travers la France et le Canada, pour connaître l'évolution des métiers de la Qualité et leur perception au sein des organisations. Au total, 603 professionnels de la Qualité, dirigeants d'entreprise, responsables d'autres départements et consultants Qualité externes y ont apporté leur contribution.

Les partenaires dévoilent aujourd'hui les résultats du baromètre le plus complet et le plus représentatif publié à ce jour pour le secteur de la Qualité, dans le monde francophone.



Trois principaux enseignements

1. Une démarche Qualité en plein essor qui bénéficie du soutien accru des Directions et de la reconnaissance des autres services

Les partenaires le ressentaient depuis plusieurs années, le baromètre le confirme de manière nette : la démarche Qualité connaît un véritable décollage. Sa valeur ajoutée est désormais plus largement reconnue :

- Les difficultés d'interaction avec la Direction, longtemps invoquées par les professionnels de la Qualité se sont dissipées : **en 2018, 31 % des répondants souffraient d'un manque de soutien de leur Direction** dans la mise en place de leur démarche Qualité **contre seulement 7 % aujourd'hui**. Désormais, les services Qualité et leur Direction privilégient la **co-construction (47 %)**, et la **concertation (27 %)**, renforçant ainsi la crédibilité des approches et l'attrait pour la qualité.
- Au sein des organisations, tous métiers confondus, en 2018, 75 % des interrogés jugeaient la qualité comme au mieux « un mal nécessaire ». **Aujourd'hui, ils sont 73 % à juger la démarche comme « essentielle à l'efficacité de l'organisation »** ou un « vecteur de progrès significatif ».

Cependant, **le premier frein à la mise en place d'une démarche Qualité reste le manque d'implication des parties prenantes (19 %)**. Les services Qualité ont donc encore à faire pour partager le bien fondé de leurs actions !

Cet essor se ressent au niveau des ressources humaines : **33 % des organisations interrogées prévoient une augmentation de l'effectif de leur service Qualité en 2022** tandis que 62 % envisagent de le stabiliser. Aujourd'hui, ces services comptent à 45 % moins de 3 personnes, à 33 % plus de 5 personnes.

2. Le périmètre couvert par la démarche Qualité s'élargit : la certification n'est plus la priorité, la maîtrise des risques prend de l'importance

Alors que l'on considérait de longue date le périmètre de la démarche Qualité comme plutôt stable, une évidente extension est en train de s'opérer depuis trois à quatre ans. Aux domaines traditionnellement couverts (processus, certifications, outils, méthodes...) s'ajoute souvent dorénavant **la gestion des risques**. La certification n'est d'ailleurs plus considérée comme la finalité de la fonction, elle n'arrive qu'au 5^{ème} rang des objectifs poursuivis, devancée par cette maîtrise des risques qui fait son entrée à la 4^{ème} place. En 2022, 93 % des organisations sondées ont mis en place une démarche de gestion des risques, à un niveau de robustesse des processus qui reste toutefois encore relativement faible (niveau 1/5 dans 35 % des cas) au regard de la maturité des démarches Qualité au sens large.

Cette ouverture sur la gestion des risques permet de toucher à différents domaines : hygiène, environnement, santé, sécurité au travail... C'est la première fois qu'on le vérifie chiffres à l'appui. La pandémie aura d'ailleurs permis de découvrir ou redécouvrir des outils et méthodes Qualité, qui se sont avérés particulièrement appropriés pour faire face à la situation.

Le lien entre la qualité et la performance est également beaucoup plus affirmé. Partout, la qualité touche à l'excellence opérationnelle. De fait, la notion de management de systèmes de plus en plus intégrés est prégnante. En 2022, 28 % des organisations mesurent la performance de façon formalisée et globale pour piloter les processus, les produits / services et la satisfaction client mais encore 30 % mesurent cette performance de façon formalisée mais limitée aux indicateurs critiques (ventes, finances...). **Le premier enjeu de demain lié à la performance est d'ailleurs de loin la définition d'indicateurs pertinents de processus, pour 24,5 % des sondés.**

3. La fonction Qualité elle-même évolue vers une vision plus holistique, et requiert des compétences de plus en plus liées au savoir-être

Les Directions font confiance aux responsables Qualité pour leur contribution à l'intégration des systèmes et à la fédération des collaborateurs. **L'approche transverse est désormais indissociable de la fonction Qualité, amenée à traiter avec de nombreux interlocuteurs** (opérateurs terrain, RH, experts financiers...), **à rassembler les énergies et à mixer les compétences**. Ce nouveau rôle montre bien qu'au-delà du savoir-faire propre aux missions traditionnelles, l'aspect savoir-être (relationnel, ouverture...) sera de plus en plus présent pour le Manager Qualité.

Pour accompagner cette évolution, davantage de moyens sont désormais consacrés à la qualité. **En 2022, seulement 4,2 % des professionnels du métier évoquent un déficit de ressource financière contre 19 % en 2018, et seuls 3,7 % manquent d'outils adaptés contre 18 % en 2018.** Concrètement, en 2022, 34 % d'entre eux situent leur budget annuel entre 10 et 50 K€ tandis qu'en 2016, ils le situaient plutôt à 10 K€.

Trois tendances pour l'avenir : des challenges à relever pour les Managers Qualité !

1. Renforcement du lien entre stratégie et qualité

Même si l'on constate un intérêt grandissant pour la démarche Qualité, la corrélation avec la stratégie des organisations reste à renforcer (lien entre équipe et Direction). Comment la Qualité peut-elle intervenir en amont de la définition de la stratégie (écoute des parties prenantes, analyse préventive...) ? Comment la fonction Qualité peut-elle ensuite aider à son déploiement (suivi des résultats, amélioration continue...) ? Voilà des axes forts pour les prochaines années !

2. Valorisation de la dynamique qualité-performance

Si la valeur ajoutée de la qualité n'est donc plus à démontrer, elle demeure à associer davantage à des réalisations opérationnelles : atteinte des objectifs, bonification de la performance, impact de l'utilisation des méthodes et outils. **On ne peut parler de stratégie sans s'attacher à la**

performance. C'est désormais une attente. Il faut avoir une vision complète et intégrée, au service des clients et des différentes parties prenantes, pas seulement en termes de tableau de bord mais aussi de management, de pilotage et d'animation du suivi des résultats. La transversalité étant reconnue comme une composante de l'« ADN » des professionnels de la communauté, les organisations vont également compter sur l'équipe Qualité pour que la logique processus soit déclinée dans toute l'entreprise, avec la performance globale en ligne de mire.

3. Mouvement émergent vers la RSE

Les réponses en faveur de la synergie entre qualité et RSE semblent en nette progression par rapport aux précédentes éditions de ce baromètre. Les responsables Qualité, pour autant qu'ils aient à assurer le portage de cette dimension, auront un important rôle d'éclairage et de soutien à jouer en la matière auprès de la Direction et des services RH. **Ils devront pour ce faire développer de nouvelles compétences sur les aspects très sociaux, qui participent de la RSE : QVT, bien-être au travail, engagement citoyen... Cela va naturellement entraîner un certain nombre d'évolutions autour de la structuration et du message de responsabilité sociétale, mais aussi sur les travaux processus et les compétences des fonctions Qualité.**

Pour Edouard Kodsi, Président de PYX4 : « Cette enquête est née en 2015 du constat qu'il n'existait aucune étude des tendances de la qualité. Cette année, elle devient le « Baromètre de la Performance des Organisations » et s'enrichit de plusieurs nouveautés dont : l'ouverture de l'enquête à l'international (notamment au Canada) ; l'ajout d'une partie dédiée à la gestion des risques ; et surtout une co-analyse des résultats avec nos prestigieux partenaires France Qualité, le Mouvement Québécois de la Qualité et France Processus. Un partenariat qui a permis à l'enquête de prendre de l'envergure, avec un panel de plus de 600 participants cette année. Nous sommes fiers, grâce à ce baromètre, de donner à la qualité la place structurante qu'elle mérite au sein de la stratégie des entreprises. »

Pour Pierre Girault, Président de France Qualité : « Les lignes bougent, et elles bougent très vite ! À partir du moment, comme cela ressort dans le baromètre, où l'on considère la qualité comme le pivot des démarches de progrès et de maîtrise des risques, il faut se préparer dès aujourd'hui aux challenges de demain (notamment liés à la cybersécurité et à tel ou tel type de risque émergent). Si je devais adresser un message aux futurs professionnels de la qualité, je leur dirais d'avoir confiance en l'avenir car ils ont choisi une fonction porteuse, aussi bien en termes de contenu que d'emploi ! ».

[Le Baromètre est à télécharger sur ce lien](#) (lien à indiquer dans vos articles)

Contact presse : Clémence Rebours - 06 60 57 76 43 - c.rebours@nouvelles-graines.com

A propos de France Qualité – Créée en 2012, l'Association France Qualité Performance (AFQP), dite France Qualité, rassemble près de 2 000 adhérents, organismes publics et privés, 8 000 contacts individuels, en France à travers ses 11 composantes territoriales. Bien au-delà de la certification, l'association promeut une « Nouvelle Qualité » qui intègre le Management, la Stratégie, la QVT, l'Expérience client, la RSE et l'Excellence Opérationnelle, pour un pilotage de l'ensemble des composantes de la performance de l'organisation. France Qualité mise pour cela sur le partage des bonnes pratiques, produit des publications de référence telles que Quali'Bord ou des livres blancs et organise des forums et événements en région et au plan national (plus de 300 par an) ainsi que les Prix Nationaux de la Qualité et le Trophée Leader Qualité.

A propos de PYX4 : Depuis près de 15 ans, PYX4 a pour mission de créer des solutions innovantes qui structurent et accompagnent les organisations, en adéquation avec leurs stratégies. Sa suite logicielle - composée de 3 modules : PYX4 Process (cartographie des processus), PYX4 Improver (gestion et amélioration continue) et PYX4 Risk (management des risques) - permet aux organisations de s'adapter aux transformations qu'impose leur marché, en s'appuyant sur une méthodologie simple et intuitive privilégiant une implication de tous les collaborateurs. Plus de 150 clients internationaux lui font confiance. Le Baromètre de la Performance des Organisations est le 4e Baromètre Qualité que PYX4 édite depuis 2016, et le premier en collaboration avec les partenaires Qualité incontournables que sont : France Qualité, le MQQ et France Processus.

A propos du Mouvement Québécois pour la Qualité : Premier de cordée en matière de promotion et de diffusion des meilleures pratiques d'affaires, le Mouvement québécois de la qualité est un vaste réseau d'entreprises et de ressources partageant le même défi : accroître la compétitivité et la productivité des organisations du Québec. Le

réseau compte quelques 720 organisations membres, plus de 2 200 personnes formées chaque année, tant dans le secteur manufacturier que dans celui des services, pas moins de 23 Réseaux performance à travers le Québec et plus de 115 rencontres Réseaux annuellement.

A propos de France Processus : née en 2021 du rapprochement du Club des Pilotes de Processus et de ProcessWay, l'association France Processus considère que le pilotage par les processus revêt une triple dimension : managériale, organisationnelle, et instrumentale. C'est sous ce triptyque qu'elle souhaite dessiner et promouvoir de nouvelles voies de management. L'association organise chaque année une Convention composée de conférences, retours d'expérience, projections pour le top management... et remet des Prix du livre de la transversalité. Elle dispense également des cycles de formation certifiants. France Processus compte 320 adhérents.