

échanges

N°59

la performance en revue

DOSSIER
LA QUALITÉ À
L'INTERNATIONAL



GRAND TÉMOIN

NATHALIE PIASKOWSKI
DIRECTRICE GÉNÉRALE DE LA SSELF

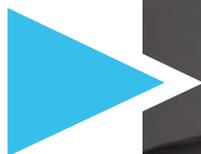
ÉVÈNEMENT

CONGRÈS EOQ 2024



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

ÉDITO



Par Patrick MONGILLON

Président de l'EOQ - European Organization for Quality
Vice-Président de France Qualité

Exploiter la diversité

Ayant pris la Présidence de l'EOQ en juin dernier, j'apprends chaque jour à animer un bureau exécutif composé de 7 nations différentes, et une assemblée générale avec nos 23 membres partout en Europe. Sans compter nos partenaires américains et chinois.

Et c'est fabuleux. La multiplicité des cultures me surprend parfois, me nourrit toujours.

Une des valeurs de l'EOQ est Together - Ensemble. Et dans tous nos travaux collectifs, il importe d'être ouvert à la différence et de faire preuve d'altérité. Franchement, le résultat est parfois inattendu mais toujours bluffant.

Les témoignages de ce dossier consacré à la Qualité à l'international soulignent l'importance de l'excellence, de la rigueur, du collectif et de l'innovation. Exploiter la diversité est aussi à mes yeux un atout gagnant.

Alors ne ratez pas, lors du prochain congrès EOQ à Reims en novembre, la table ronde inédite où les principales associations Qualité mondiales vont débattre du futur de la Qualité. Un grand moment en perspective.

Chaleureusement.

échanges

Éditée par : France Qualité • AFQP – ISSN 2679-6600
Directeur de la publication : Pierre Girault -- Coordinateur : Michel Cam
Comité de rédaction / lecture : Michel Cam, Laurence Chavanon, Lise Harribey, Valérie Robin, François Salatko
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



5 LE DOSSIER LA QUALITÉ À L'INTERNATIONAL

CONTEXTE

6- LA QUALITÉ À L'INTERNATIONAL : DE LA CONFORMITÉ À L'EXCELLENCE

TÉMOIGNAGE

7- PFEIFFER VACUUM SAS, VALEURS ET VIGILANCE PARTAGÉES

9- NIGAY, EXPERT INTERNATIONAL DES CAMELS

10- DECATHLON, L'INNOVATION DE PAR LE MONDE

13- CONDUIRE LE CHANGEMENT AVEC CONDUCTIX-WAMPFLER

15- LA "GLOBAL QUALITY COMMUNITY" CHEZ SAMSON REGULATION

2 ÉDITO

EXPLOITER LA BIODIVERSITÉ

17 GRAND TÉMOIN

NATHALIE PIASKOWSKI, DIRECTRICE GÉNÉRALE DE LA SCELFF

65th edition
eoq
CONGRESS 2024
November 14-15 / Reims / France

Quality as a catalyst for an olympic performance

SPEAKER
CELINE VAN TILL
Championne du Monde
Ambassadrice handisport sportive d'élite - Auteure

eoq FRANCE QUALITÉ

► Poursuivez la lecture sur
www.qualiteperformance.org

65th edition

EOQ

CONGRESS 2024

November 14-15 / Reims / France

Quality as a catalyst for an olympic performance

The 65th European Quality Congress will be held in France, in the prestigious city of Reims, with the support of France Qualité. The motto is "Quality as a catalyst for an olympic performance".

MASTER OF CEREMONY :
MARK ANTOINE



PROGRAM

Reims Congress Center
Pommery Cellar
Reims, France



DAY 1 - NOVEMBER 14TH 2024

Faster and higher

- OPENING SESSIONS
- PLENARY SESSION 1 : CELINE VAN TILL, WORLD CHAMPION
- PLENARY SESSION 2 : POLITICAL PERSONALITY
- PARALLEL SESSIONS 1 : FASTER
Transformation
Improvement and Lean
Agility
Time management
- PARALLEL SESSIONS 2 : HIGHER
Culture
Changes in Quality function
Quality manager skills
Human touch
- PARALLEL SESSIONS 3 : HIGHER
Regulation
Artificial intelligence
CSR and quality
Risk management
- PLENARY SESSION 3 : KEY MESSAGES OF THE DAY
- GALA DINNER IN POMMERY CELLAR

DAY 2 - NOVEMBER 15TH 2024

Stronger and together

- PLENARY SESSION 4 : STRONGER
- PARALLEL SESSIONS 4 : STRONGER
Performance
Innovation
People engagement
Leadership
- PARALLEL SESSIONS 5 & 6 : TOGETHER
Round tables discussion with EOQ, CAQ, ASQ, IAQ, CQI, JUSE representatives.
-Vision of the Quality Manager of the future
-Interaction with stakeholders and government authorities
- PLENARY SESSION 5 : EUROPEAN QUALITY LEADER AWARD
- PLENARY SESSION 6 : CONFERENCE VIP

Early Bird
until May 31st 2024



Want to share your knowledge ? Become speaker !

Find out more at: <https://www.eoqcongress2024.com>

©Photo Celine van Till : Gabriel Monnet

ORGANIZERS



GOLD SPONSORS



SILVER SPONSOR



BRONZE SPONSORS



A person wearing a red and white checkered shirt is seen from the back, looking towards a cityscape. The image is overlaid with a grid pattern and a network of white lines connecting various points. The background shows a city with a prominent skyscraper, likely the Petronas Towers in Kuala Lumpur, under a blue sky with light clouds. The overall aesthetic is modern and digital.

DOSSIER : **La Qualité à l'international**

► contexte

La Qualité à l'international : de la conformité à l'excellence

Par Erick PERRUCHÉ, Conseiller du commerce extérieur de la France depuis 2009, Directeur Qualité / Directeur Général de cabinet conseil en conduite du changement pendant 40 ans

La Qualité au sens commun et universel a pris forme entre les années 1960 et 2000 autour de la volonté commerciale de mettre sur le marché des produits de "qualité", pour des consommateurs éduqués à acheter "du bon". On peut dire que depuis les années 2000, la notion de Qualité, soutenue par une "ingénierie internationale", est présente sur les 5 continents sur 3 volets :

1. La conformité aux spécifications, règles, normes, usages... tous les importateurs/exportateurs de biens ont compris à leurs dépens que ce volet était un incontournable pour franchir les frontières et les plateformes d'achats.
2. Les coûts, délais, agilité... là où, du Moyen-Orient jusqu'en Asie du Sud Est, ces critères sont tenus au cordeau, le monde occidental reste toujours chargé d'aléas et de lenteurs qui nous pénalisent pour des relations sur les temps courts.
3. La fiabilité, la maintenabilité, la durabilité et le service ; sans aucun doute les critères sur lesquels les entreprises occidentales ont su cultiver une réputation et gardent encore un avantage concurrentiel dans de nombreux secteurs.

Au-delà d'un atout, la Qualité à l'international est un incontournable du fait que les entreprises du monde entier se sont tournées vers les normes, notamment les ISOs et les certifications associées, pour démontrer leurs capacités à concevoir, produire et délivrer des

produits de qualité. La généralisation de l'usage des outils de progrès et du Lean, ont quant à eux contribué à renforcer les 3 volets ci-dessus.

Ces avancées ont néanmoins ouvert une brèche d'amélioration continue, pas encore assez exploitée par les entreprises françaises : l'audit et l'excellence. En effet, l'audit "imposé" à son fournisseur/partenaire et/ou "insufflé" à son client, permet à la fois de valoriser ses bonnes pratiques, mais aussi de lui inspirer des voies de progrès.

A l'heure de la réindustrialisation de la France, d'un contexte international instable et d'une volonté de promouvoir la transition écologique, nos entreprises françaises doivent être animées par l'excellence, et pour cela sortir des thèmes classiques des audits, pour entrer dans l'ère de l'évaluation. Ces nouvelles postures permettent de dénicher et de mettre en relief toutes les petites et grosses pépites mises en œuvre, contribuant ainsi à l'un des 17 objectifs du Développement Durable, et démontrant que les sujets RSE sont à

la portée de tous, dans tous les endroits de la planète, y compris en Asie.

Pour ce faire, nous avons à notre disposition en France et en Europe divers modèles d'excellence (comme l'EFQM®) qui permettent aux entreprises d'être guidées dans leurs stratégies, de garder le quart d'heure d'avance et de montrer la voie de la transition écologique et de l'efficacité à l'export.

« Nos entreprises françaises doivent être animées par l'excellence, et pour cela, sortir des thèmes classiques des audits, pour entrer dans l'ère de l'évaluation. »

► témoignage

Pfeiffer Vacuum SAS, valeurs et vigilance partagées

Par Franck MAGNET, Responsable SMQ et Lean Management

► Entreprise adhérente de l'AFQP AuRA

Située à Annecy au cœur des Alpes, l'entreprise Pfeiffer Vacuum SAS est filiale d'un groupe international numéro 2 mondial sur les marchés du vide. Le Groupe Pfeiffer compte quant à lui plus de 4 000 salariés, avec plus de 15 sites de fabrication et 40 sociétés de ventes/service partout dans le monde, et des ventes réparties en Asie, USA et Europe, et un chiffre d'affaires de 1 milliard d'euros.

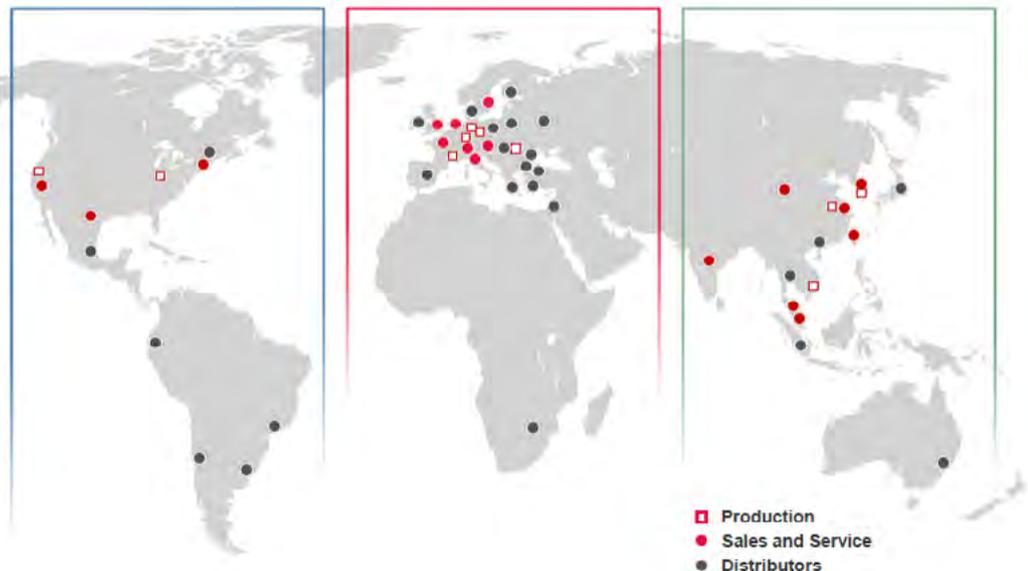
Sur son site d'Annecy, 900 collaborateurs travaillent à la conception, fabrication et vente de produits, destinés à ses marchés mondiaux en forte croissance (pompes à vide,

détecteurs de fuite, systèmes de contrôle de l'étanchéité, abatement,...). Nous vendons en majorité aux industries de l'électronique et des semi-conducteurs, mais aussi à d'autres secteurs d'industries variés... et oui, on ne le sait pas, mais la technologie du vide est à peu près partout dans notre quotidien !

Avec une culture Qualité et Lean déjà bien ancrée, nous avons pris conscience de la synergie indispensable et forte entre les notions de Qualité, Coût, Délai et Santé/Sécurité depuis quelques

années maintenant.

« la Qualité est un des piliers de notre stratégie, mais il ne peut plus être le seul pour convaincre nos clients. »



Employees total
(Dec. 31. 2022)
3,936



C'est pour cela qu'il est vital d'avoir une dynamique entre tous les acteurs et services de l'entreprise. Nous parlons d'ailleurs de « valeurs et vigilance partagées ». Cette cohérence, et ce partage ne peuvent se faire sans collaboration entre les différentes entités du

Groupe dans le monde.

Avant de pouvoir échanger et trouver des synergies, il faut d'abord avoir un langage commun ! C'est entre autres pour cela que nous avons créé des fonctions globales, pour coordonner les principaux « métiers » internes, dont la Qualité.

Une des missions a également été d'avoir des indicateurs communs, calculés selon les mêmes critères dans tous les sites... basique, mais loin d'être simple ! L'autre étape est l'harmonisation des pratiques : standardisation des outils et modèles, mise en place de process « end to end », par exemple gérer le flux de réclamations en temps réel depuis la plainte du client jusqu'à l'éventuel retour de pièce

chez notre fournisseur, sans oublier la boucle de retour d'information...

Nous organisons aussi chaque année un séminaire de travail, auquel participent les Responsables Qualité de tous les sites de fabrication.

De par notre positionnement, la Qualité est un des piliers de notre stratégie, mais il ne peut plus être le seul pour convaincre nos clients. C'est vraiment la notion de synergie entre écoute des besoins, service, qualité, délais qui nous permet de faire croître notre activité tout en restant compétitif, avec l'essentiel de nos outils industriels implantés en Europe.

Si on étend la réflexion au positionnement de la France à l'étranger sur le volet « Qualité », on peut, je pense, évoquer un savoir-faire de haut niveau, allié à un sens de la flexibilité et de l'adaptation qui a en tout cas été marquant en période de COVID, et dont nos clients nous ont été reconnaissants.

On peut aussi noter la force, non sans contraintes, de la collaboration avec nos entités hors France, qui permet de s'enrichir mutuellement, techniquement, en mutualisant nos moyens, mais aussi nos méthodes, nos experts...

Le challenge ? Pour moi, c'est d'arriver à garder une réactivité et une flexibilité de petite structure, avec la force de frappe d'un groupe international... en restant pragmatique et cohérent... vaste chantier !

Our products

- Vacuum generation
- Measurement & Analysis
- Integrated dry pumps
- Leak detectors
- Dry process pumps
- Systems

PFEIFFER VACUUM



► témoignage

Nigay, expert international des caramels

Par Henri NIGAY, Président et Directeur Technique de la Société Nigay

► Entreprise adhérente de l'AFQP AuRA

Créée en 1855, la société familiale Nigay est spécialisée dans la fabrication de caramels utilisés sous des formes variées (liquide, pâte, poudre ou éclats) par les artisans et industries agroalimentaires. L'innovation fait partie intégrante de son ADN avec une offre de plus de 450 références. Elle a su s'imposer au niveau européen et international comme l'expert des caramels au sens très large du terme, grâce à son savoir-faire reconnu dans les caramels aromatiques, caramels colorants, burnt sugars et caramels spécialités.

Cette entreprise où il fait bon vivre, compte deux sites : Feurs dans le 42, et Nesle dans le 80. Résolument tournés vers des valeurs humaines, Henri et Yves Nigay (5^{ème} génération dirigeante) aux côtés d'Agnès, de Vincent et Thomas Nigay (6^{ème} génération) mettent tout en œuvre pour améliorer la performance globale (sociale, sociétale, environnementale et économique) au service des générations actuelles et futures.

La Qualité occupe une place prédominante chez Nigay. Nous avons une démarche Qualité proactive avec des certifications systèmes liées au cœur de métier (FSSC 22000 sur la sécurité des aliments) mais aussi en terme de qualité (ISO 9001), d'environnement (ISO 14001), de sécurité des personnes (ISO 45001) et d'énergie (ISO 50001). Côté produits, nous proposons de larges gammes de produits certifiés Bio, Fairtrade, Kasher et Hallal... Mais la certification n'est pas une fin en soi et nous allons au-delà. Le fil conducteur de notre stratégie est le Développement Durable. C'est le toit de notre maison du Développement Durable et le ciment des briques qualitiennes qui nous permettent de nous améliorer continuellement. Notre projet d'entreprise s'inspire du modèle EFQM®, basé sur l'excellence, autour de 5 parties prenantes :

clients,
équipe,
partenaires,
actionnaires, société.

Nous sommes passés de 2 % de notre chiffre d'affaires à l'export à nos débuts, à 73 % aujourd'hui. Nous livrons plus de 450 références de caramel dans plus de 100 pays grâce à un réseau de plus de 50 agents. Le modèle EFQM®, la gestion de projets, le management participatif, la qualité de vie au travail, pour faire des salariés des ambassadeurs de la marque, nous permettent d'entretenir la Qualité "chaude"* et de nous améliorer continuellement pour viser l'excellence. La montée en compétence de nos salariés et leur accompagnement pour qu'ils puissent s'épanouir et donner le meilleur d'eux-mêmes passent en partie par un plan de formation ambitieux, par la responsabilisation et l'autonomie pour donner plus de robustesse à nos systèmes. Notre démarche Qualité et d'amélioration continue nous permet de proposer toujours plus de produits et services pour satisfaire nos clients et accompagner leur croissance. Nous avons une politique d'investissement forte et accompagnons le changement au sein de l'entreprise grâce à la Qualité "chaude" ce qui nous permet d'aller au bout de nos projets.

*Ce qu'Henri Nigay appelle la "Qualité chaude", correspond à « l'humain : la bienveillance (notamment dans les audits), la reconnaissance, la responsabilisation, la participation aux choix stratégiques, le bon équilibre vie professionnelle / vie privée, la lutte contre les harcèlements de toute forme, l'épanouissement des personnes... » La « Qualité froide » correspond quant à elle aux « normes, procédures, mécaniques d'amélioration des processus, et à tous les outils qui structurent et constituent le "squelette" du système Qualité ». Interview complète à retrouver sur <https://www.qualiteperformance.org/l-actualite-de-la-qualite/actualites/temoin-de-la-qualite-henri-nigay>.



► témoignage

Decathlon, l'innovation de par le monde

Propos recueillis auprès de Claire BLONDEL, Head of Quality Decathlon
par Lise HARRIBEY, France Qualité



FRANCE QUALITÉ : POUVEZ-VOUS PRÉSENTER DECATHLON SUCCINCTEMENT ?

Claire BLONDEL : Decathlon, c'est 101 000 employés et 15,6 milliards euros de chiffre d'affaire. C'est aussi 1749 magasins répartis dans 78 territoires, 47 bureaux de production répartis dans le

monde, et 9 design centers en France. L'entreprise a été créée en 1976, et repose sur quatre valeurs : vitalité, responsabilité, authenticité, générosité. Notre métier, c'est la conception et la distribution d'articles de sport (marque propre ou autres marques internationales). Nous ne sommes pas certifiés ISO mais certains laboratoires de tests sont accrédités COFRAC.

QUELLE PLACE Y OCCUPE LA QUALITÉ ?

La Qualité est en charge de la qualité et de la conformité des produits, et la Directrice Qualité du groupe reporte directement à une personne du COMEX. L'équipe Qualité accompagne les équipes de conception, de production, de logistique et de vente sous toutes ses formes (e-commerce, commerce physique, seconde main, BtoB).

Le réseau Qualité se compose de plus de 1 300 personnes passionnées à travers le monde :

- 60 collaborateurs en conception (définition de l'offre et conception des produits)
- 40 collaborateurs en process industriel

(conception des composants, politique achat, standards de production associés à un procédé industriel donné)

- 750 collaborateurs en production
- 77 collaborateurs en retail
- 160 collaborateurs en logistique
- 150 collaborateurs en conformité produit
- 124 collaborateurs référents en sécurité chimique.

La responsabilité de chaque collaborateur Qualité est : le pilotage de la performance qualité/conformité produit, l'évaluation et la mitigation des risques, la montée en compétence des équipes opérationnelles, le management des produits non conformes (gestion physique, analyse de cause et plan d'actions curatives et correctives).

Pour certains collaborateurs s'ajoutent des responsabilités spécifiques comme le management des fournisseurs ou l'homologation (similaire au PPAP).

La diversité des métiers, ainsi que les différents postes de management, ouvrent de nombreuses possibilités d'évolution au sein du réseau Qualité. Mais pas uniquement : nos métiers requièrent et permettent de développer rigueur, leadership, vision systémique, analyse des risques pour l'entreprise. Nos postes représentent une excellente formation et préparation aux postes de managements

stratégiques de l'entreprise. Plusieurs membres du top management de Decathlon sont d'ailleurs d'anciens collaborateurs de la Qualité.

« Les processus
Qualité et
conformité nous
permettent
d'innover dans
un cadre clair et
sûr. »



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

WWW.QUALITEPERFORMANCE.ORG



Pour rejoindre le réseau et accéder aux ressources exclusives,
informations et adhésions via ce lien >>>
www.qualiteperformance.org/rejoindre-lafqp



F R A N C E
Q U A L I T É

EXCLUSIVITÉ ADHÉRENTS

Revue Echanges
Livres blancs
Replays

...

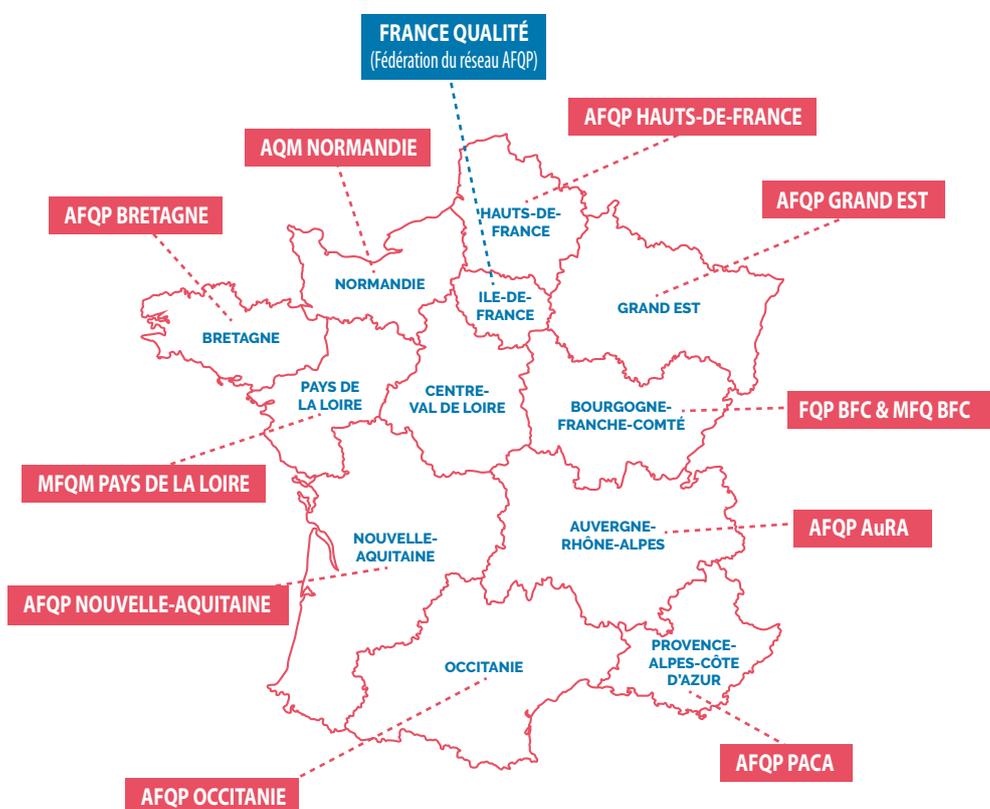


Depuis 2022, seuls les membres du réseau France Qualité ont accès à l'intégralité des productions de l'association.

J'en profite



REJOIGNEZ LE RÉSEAU FRANCE QUALITÉ



RETROUVEZ LES COORDONNÉES DES ASSOCIATIONS RÉGIONALES SUR :
www.qualiteperformance.org/rejoindre-lafqp

