

# Qualité Références

Janvier - Février - Mars 2025 / Trimestriel / 20€ N° 98

[www.qualite-references.com](http://www.qualite-references.com)

le magazine des outils et méthodes pour les managers



**Dossier**

## Du processus à l'humain

# Faire de la qualité un facteur de bien-être au travail

20

### ENTRETIEN AVEC...

Celine van Till, la sportive aux multiples casquettes

17

### RETROSPECTIVE

65e Congrès Européen de la Qualité à Reims

38

### ÉVÉNEMENT

Patrick Mongillon nous parle d'Oslo 2025, le rendez-vous pour repenser la qualité et les risques

44

**PERSPECTIVE**

# Oslo 2025, le rendez-vous pour repenser la qualité et les risques

À l'approche du Congrès de juin 2025 à Oslo, Patrick Mongillon, président de l'EOQ, revient sur les enjeux majeurs qui façonneront l'avenir de la qualité et du management des risques. Entre intelligence artificielle, digitalisation et durabilité, cette édition promet d'être un tournant stratégique pour les entreprises européennes.

**Patrick Mongillon**

Président de l'European Organization for Quality (EOQ) et vice-président de France Qualité



Lors du 65e Congrès Européen de la Qualité à Reims

## **L E CONGRÈS EQO 2025 SE TIENDRA À OSLO AVEC POUR THÈME CENTRAL LA GESTION RENTABLE DE LA QUALITÉ ET DES RISQUES. POURQUOI CE SUJET EST-IL PARTICULIÈREMENT CRUCIAL AUJOURD'HUI POUR LES ENTREPRISES EUROPÉENNES ET INTERNATIONALES ?**

La gestion rentable de la qualité et le management des risques sont aujourd'hui cruciaux pour les entreprises européennes et internationales pour plusieurs raisons :

1. Dans un environnement globalisé, les entreprises font face à une concurrence de plus en plus féroce. Une gestion efficace de la qualité permet de répondre aux attentes des clients sans compromettre la rentabilité.
2. Les entreprises, en particulier en Europe, sont soumises à des réglementations strictes concernant la qualité, la sécurité des produits, et la gestion des risques (comme le RGPD, les normes ISO, etc.). Une gestion proactive des risques et de la qualité aide à éviter des sanctions et à garantir la conformité.
3. La gestion des risques permet d'anticiper les crises, les défaillances de processus ou les interruptions de chaîne d'approvisionnement, ce qui contribue à une gestion plus efficace des ressources. Parallèlement, la gestion rentable de la qualité permet de minimiser les coûts associés aux erreurs de production, aux retours produits et aux réparations, tout en maximisant la satisfaction des clients et donc de les fidéliser.
4. Les entreprises sont de plus en plus évaluées non seulement sur leur performance financière, mais aussi sur leur impact social et environnemental. Une gestion efficace des risques permet de mieux anticiper les risques environnementaux, éthiques et sociaux, et d'assurer que

l'entreprise opère de manière responsable. Cela améliore la réputation et la durabilité de l'entreprise à long terme.

Dans un monde de plus en plus complexe et interconnecté, la gestion rentable de la qualité et le management des risques sont des leviers stratégiques essentiels pour assurer la compétitivité, la pérennité et la rentabilité des entreprises.

## **L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA) ET LA DIGITALISATION TRANSFORMENT PROFONDÉMENT LE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ. COMMENT VOYEZ-VOUS LEUR IMPACT SUR LES STANDARDS ET CERTIFICATIONS DE DEMAIN ?**

L'intelligence artificielle (IA) et la digitalisation sont en train de redéfinir profondément le management de la qualité, et leur impact sur les standards et certifications de demain est indéniable. Voici quelques façons dont ces technologies pourraient transformer ces domaines :

1. L'IA, couplée à la digitalisation, permet une automatisation poussée des processus qualité, réduisant les risques d'erreurs humaines et améliorant la précision des résultats. Les systèmes intelligents peuvent analyser en temps réel des millions de données issues de la production, détectant ainsi des anomalies et des défauts bien avant qu'ils ne deviennent un problème majeur. Les certifications de demain devront prendre en compte cette capacité d'auto-amélioration et l'optimisation des processus en continu, à travers des systèmes intelligents intégrés.
2. Il est possible d'imaginer, par exemple, qu'un modèle de qualité basé sur l'IA pourrait être proposé à chaque entreprise, tenant compte des particularités de son secteur, de ses objectifs et de ses technologies. Les normes ne seront plus simplement

des exigences globales mais des recommandations adaptatives, guidées par l'IA et les données récoltées sur le terrain.

3. L'IA peut aider à éliminer la subjectivité dans les évaluations de qualité en s'appuyant sur des critères objectifs et quantifiables. Dans un cadre de certification, cela pourrait rendre les processus de validation plus transparents et plus justes. Les auditeurs eux-mêmes pourraient être assistés par des outils d'IA pour mieux identifier des tendances ou des problèmes cachés dans les données historiques d'une entreprise, ce qui réduirait les risques d'erreur ou de biais humain dans les évaluations.
4. Les processus d'audit pour les certifications seront de plus en plus assistés par des outils d'IA, qui analyseront instantanément les données disponibles (historique de production, retours clients, incidents) pour identifier les points à améliorer. Ces audits pourront être réalisés plus fréquemment, en temps réel, et non plus seulement de manière périodique. Les auditeurs pourront ainsi se concentrer sur les points à risque identifiés par les outils intelligents, ce qui pourrait entraîner une évolution de la fréquence et des modalités des audits de certification.

L'IA et la digitalisation transformeront les standards de qualité de manière à les rendre plus dynamiques, réactifs et basés sur une analyse de données en temps réel.

## **LA DURABILITÉ EST UN DES PILIERS DU CONGRÈS DE CETTE ANNÉE. COMMENT CONCILIER PERFORMANCE ÉCONOMIQUE ET EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES DANS UNE APPROCHE QUALITÉ ?**

Concilier performance économique et exigences environnementales dans une

approche qualité est un défi majeur pour les entreprises aujourd'hui, mais c'est aussi une opportunité de créer de la valeur durable et de renforcer leur compétitivité. Voici quelques pistes permettant de trouver cet équilibre :

1. L'éco-conception consiste à concevoir des produits et services en tenant compte de leur impact environnemental tout au long de leur cycle de vie (de la production à la fin de vie). Cela inclut l'optimisation des ressources, la réduction des déchets, l'usage de matériaux recyclés ou recyclables, et la diminution de la consommation d'énergie. Cette approche peut devenir un critère central dans le management de la qualité.
2. En éliminant les gaspillages (que ce soit en termes de matières premières, d'énergie ou de temps), les entreprises peuvent réduire leur empreinte écologique tout en augmentant leur efficacité. Par exemple, l'amélioration des processus peut diminuer la consommation d'énergie ou la production de déchets, contribuant ainsi à une meilleure performance économique tout en respectant des critères environnementaux stricts.
3. Les technologies telles que l'Internet des objets (IoT), la robotique et l'Intelligence Artificielle (IA) peuvent jouer un rôle clé dans la réduction de l'impact environnemental des entreprises. Par exemple, grâce à des capteurs intelligents et des algorithmes prédictifs, une entreprise peut optimiser sa consommation d'énergie, réduire les déchets et anticiper les pannes avant qu'elles ne se produisent. Ces technologies peuvent permettre de concilier exigences environnementales et performance économique.
4. La performance économique et environnementale dépend aussi de l'engagement des parties prenantes : collaborateurs, fournisseurs,

clients, et même investisseurs. En impliquant toutes ces parties dans la démarche qualité et en les sensibilisant aux enjeux environnementaux, les entreprises peuvent créer une culture de la qualité durable qui bénéficie à la fois à l'environnement et à la performance économique.

La clé pour concilier performance économique et exigences environnementales réside dans la capacité de l'entreprise à adopter une approche de valeur partagée. En alignant ses objectifs économiques avec des pratiques respectueuses de l'environnement, l'entreprise peut non seulement réduire ses coûts, mais aussi se positionner comme un acteur responsable sur le marché.

### **VOUS AVEZ UNE LONGUE EXPÉRIENCE DANS LE DOMAINE DE LA QUALITÉ ET DU MANAGEMENT DES RISQUES. QUELS SONT LES PLUS GRANDS DÉFIS QUE VOUS ANTICIPEZ POUR LES ENTREPRISES DANS LES CINQ PROCHAINES ANNÉES ?**

Voici les principaux enjeux :

#### **Qualité : Garantir l'excellence dans un environnement en mutation**

1. Transformation numérique et automatisation
2. Exigences réglementaires croissantes
3. Qualité perçue et enchantement client
4. Résilience des chaînes d'approvisionnement
5. Gestion de la cybersécurité et des données

#### **Risques : Anticiper et réduire les menaces**

1. Risques liés au changement climatique
2. Instabilité géopolitique et économique
3. Risques liés à l'innovation et à la R&D
4. Évolution du cadre réglementaire
5. Risques humains et sociaux

### **L'EOQ JOUE UN RÔLE CLÉ DANS L'HARMONISATION DES PRATIQUES**

### **QUALITÉ À L'ÉCHELLE EUROPÉENNE. COMMENT L'ORGANISATION S'ADAPTE-T-ELLE AUX NOUVELLES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET AUX ATTENTES DES INDUSTRIES EN MATIÈRE DE NORMALISATION ?**

L'activité principale de l'EOQ est la certification de compétences avec 55 profils (qualité, RSE, audit, énergie, etc.) et plus de 110.000 certificats.

Nous entamons une révision en profondeur de nos profils pour d'une part prendre en compte les nouvelles exigences réglementaires (par exemple CSRD) et d'autre part nous adapter aux évolutions de besoins du marché européen.

### **ENFIN, QUE SOUHAITEZ-VOUS QUE LES PARTICIPANTS RETIENNENT DE CETTE ÉDITION DU CONGRÈS EOQ 2025 À OSLO, TANT SUR LE PLAN PROFESSIONNEL QUE STRATÉGIQUE ?**

C'est en partageant des retours d'expérience de nombreux pays que nous pourrions donner une vision panoramique des évolutions sur la qualité. Le congrès EOQ 2025 à Oslo y contribue.

Face à un monde évolutif et instable, il importe de prendre en compte les nouvelles normes, l'impact de la digitalisation, les perspectives liées à l'IA, etc. Ces thèmes sont abordés à Oslo.

Au regard des enjeux de la qualité au niveau mondial, il conviendrait que les associations qualité majeures dans le monde travaillent mieux ensemble sous une « ombrelle de la qualité » qui facilite la coopération et stimule le partage de bonnes pratiques. Le congrès EOQ 2025 à Oslo est une pierre de plus vers cet objectif. □

Interview réalisée  
par Jean Marie Kenfack