



France Qualité • AFQP
16 Boulevard Saint Germain
CS 70514
75237 Paris Cedex 05



contact@france-qualite.org
www.qualiteperformance.org
www.journeequalite.francequalite.fr



La prise de position *de France Qualité*

1^{er} septembre 2026

POUR UNE IA AU SERVICE, ET SOUS LE CONTRÔLE, DE L'HUMAIN

Les technologies d'aujourd'hui et de demain s'avèrent de plus en plus présentes dans l'environnement économique, et challengent nombre de modes de fonctionnement des organismes publics ou privés.

C'est particulièrement vrai pour l'ensemble des dispositifs d'Intelligence Artificielle.

À un moment d'intérêt comme d'interrogations en la matière de la communauté des professionnels des démarches de progrès et de maîtrise des risques, France Qualité prend position.

Très clairement, nous estimons que le déploiement d'outils d'IA constitue une certaine chance, une véritable opportunité de manière générale.



En effet, il permet des gains de temps multiples dans différentes activités de la Filière Qualité : gestion documentaire, reporting et consolidation des tableaux de bord, traitement des Retours d' EXpérience, formalisation de comptes rendus ou recherches spécifiques, suivi des vérifications/inspections et audits, etc. - voire assure une réduction de défauts. Beaucoup de témoignages de professionnels ou d'experts, réunis au titre de la publication de numéros de notre revue Échanges, montrent à quel point de telles facilitations se révèlent utiles au quotidien.

Oui, mais... tout cela pour quoi faire ?

D'aucuns peuvent être tentés d'en tirer des conséquences en termes uniquement d'optimisation d'effectifs. Il s'agit, pour nous, de retenir plutôt une autre orientation, consistant à réinvestir les temps gagnés en mises en œuvre de projets, d'actions, de tâches à valeur ajoutée, telles que des approches d'Expérience client, de renforcement des interactions avec les parties prenantes, d'innovation participative, de pilotage transverse des processus, d'ouverture à l'International, de transformation. Surtout, France Qualité exprime son attachement au respect d'un principe systémique fondamental... l'Intelligence Artificielle doit demeurer au service, et sous le contrôle, de l'Humain.

Une série de textes normatifs visent d'ailleurs à favoriser la régulation, la surveillance des pratiques.

Reste en outre à bien faire le lien entre l'IA et d'une part la veille-cerveau humain, d'autre part la qualité/fiabilité des données.

Voilà un autre champ de développement à la fois des missions et des compétences des membres de la Filière : la maîtrise des data, la robustesse des mesures.

Portons par conséquent l'attention sur la dimension "souveraineté des données", et la définition associée des modes de collecte, d'utilisation, de protection, sans oublier les enjeux RSE induits.

NB : Le Référent national accrédité du réseau, Jean-Patrick Schweitzer, ainsi que le Coordinateur Île-de-France Hubert Duchatellier, sont à disposition pour un éclairage fonctionnel ou des précisions complémentaires.