

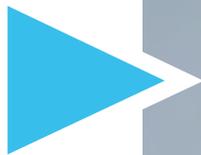
échanges

N°50

la performance en revue



ÉDITO



Par Pierre GIRAULT
Président de France Qualité

50

Voici le numéro 50 de votre revue Echanges.

Nous vous le proposons, en toute humilité, comme un « marqueur » de l'évolution, du devenir de la Qualité.

Cinquante acteurs majeurs, caractérisés autant par leur apport personnel à la dynamique d'amélioration continue des performances que par la variété de leurs profils, s'y expriment, témoignant d'expériences vécues, partageant analyses voire rêves pour demain, donnant des grilles de compréhension mais aussi des idées de développement. Il s'agit là d'un recueil d'avis inédit sur le fond, empreint d'émotions sur la forme.

Le Bureau Exécutif National de France Qualité dédie ce cinquantième numéro hors norme, à la fois à nos illustres prédécesseurs, fondateurs des approches modernes de progrès et de maîtrise des risques dans le pays, que nous saluons, et aux femmes et aux hommes qui, au gré des périodes, font vivre avec conviction et expertise les démarches, projets, systèmes sur le terrain et au quotidien.

Au demeurant, du contenu des différentes réponses apportées par les personnalités interviewées aux (mêmes) questions posées, et par-delà les spécificités de chaque situation associée, les sensibilités des uns et des autres se dégagent des points de repère communs - et déclinés ci-après en guise de clin d'œil au **PDCA** si connu dans la communauté.

Un premier : le **Progrès**. Du contrôle à l'assurance qualité, puis aux systèmes de management, et aux approches globales, de tout temps, c'est la volonté de progrès qui s'est avérée décisive... avec à la clé des résultats réels, mesurés, en termes de traitement de non-conformités ou de réduction des coûts ou de renforcement de crédibilité via l'obtention de telle ou telle certification ou encore de bonification de la satisfaction des clients et autres parties prenantes.

Soulignons aussi la **Durabilité**. Oui, de nombreux outils, méthodes, se révèlent utilisés de longue date, et ce pour une raison simple : ils constituent un support appréciable et apprécié, qui permet de faire face aux défis, ceux d'hier (mise en place d'un programme d'audits / appel aux suggestions des salariés), comme d'aujourd'hui (accompagnement de la transformation / consolidation d'un parcours patient), sinon de demain (conception de stratégie / gestion de Big Data).

Troisième point de repère, les **Compétences**, que les dirigeants des organismes publics comme privés, l'encadrement et les opérateurs, reconnaissent largement aux équipes de notre Filière. En tendance, s'ajoutent désormais aux connaissances « techniques », savoir-faire [résolution de problèmes - management des processus - prévention de risques], des composantes personnelles, savoir-être [écoute et conseil - animation et fédération - transversalité et ouverture].

Reste que la pérennité n'exclut pas le changement, au contraire. Bien sûr, le sens-même de la Roue de Deming invite à une **Adaptation** positive en permanence ; et, de fait, la Qualité ne cesse d'évoluer, intégrant par exemple les synergies avec l'Environnement, l'Expérience client, la Sécurité, l'Excellence opérationnelle, l'Hygiène, et par ailleurs la dimension digitale, etc. Factuellement, la Nouvelle Qualité, globale, pragmatique, innovante, participative, est là.

Merci beaucoup à l'ensemble des auteurs, contributeurs !

Profitez bien, chère lectrice, cher lecteur, de cette revue anniversaire qui est également un produit exclusif !

Au nom des membres du Bureau Exécutif National de France Qualité, Pierre Girault.

Comment voyez-vous la Qualité dans dix ans ? Quels rêves formulez-vous pour la Qualité ?

Je rêve que la culture de la Qualité soit enseignée dans les écoles, car nous savons qu'atteindre l'excellence requiert bien plus que du bon sens ! Nous devons aussi donner envie aux collaborateurs de faire progresser leur entreprise. Pour cela il convient de faire émerger un nouveau leadership « egoless » dont les fondamentaux sont la confiance et le respect, puis considérer l'amélioration continue comme un jeu, un défi, un challenge ludique dans lequel les collaborateurs prendront plaisir à toujours vouloir faire mieux pour le client et la planète.

▶ Valérie BRENUGAT

*Rédactrice en chef de la revue Qualité Références,
MRJ presse*



Quels sont pour vous les principales évolutions ou événements qui ont marqué la Qualité et les démarches de progrès ces quinze dernières années ?

L'évolution du numérique a considérablement transformé la Qualité à travers les applications, les téléconférences et le travail à distance. Les échanges entre les différentes communautés de qualitiens peuvent se faire plus facilement à distance, même si le présentiel est toujours très apprécié. De plus, avec l'arrivée des réseaux sociaux, la Qualité doit gérer de plus en plus son image.

La gestion des risques sanitaires et environnementaux occupe également une place de

plus en plus importante avec la crise COVID et le réchauffement climatique. Par ailleurs, avec l'arrivée de la norme ISO 26000 en 2010, la Qualité et la RSE sont de plus en plus liées car par leur responsabilité, les organisations ont un rôle à jouer dans l'évolution de notre société (diversité, QVT...).

Enfin, la création de l'Association France Qualité Performance en 2012 a redynamisé le paysage français de la Qualité.

Qu'est-ce qui a changé dans votre métier de qualiticien ces quinze dernières années ?

En tant que rédactrice en chef de la revue Qualité



Références, je vois à quel point le numérique a pris une place de plus en plus croissante. L'année dernière, le site Internet www.qualite-references.com a été lancé et connaît un certain succès. Il entend répondre aux attentes de digitalisation de la part des lecteurs et de toute la communauté des managers, certificateurs, des acteurs de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle. En outre, l'arrivée des réseaux sociaux a changé la donne dans le paysage médiatique. Elle a remis en question les médias dit « classiques ». D'ailleurs, Qualité Références souhaite être plus présent sur les réseaux sociaux pour partager avec la communauté de la Qualité à travers LinkedIn, Twitter et Facebook.

Qu'évoque pour vous la Nouvelle Qualité, qui rappelle le se veut globale, pragmatique, innovante et participative ?

La Nouvelle Qualité permettra aux entreprises de mieux relever les défis actuels et futurs grâce à ses nouveaux modèles. Elle est à la fois un facteur d'amélioration de la compétitivité économique et commerciale de la France, et un tremplin d'engagement des qualitateurs pour un nouvel élan. D'ailleurs, dans ses pages, Qualité Références donne la parole à ces acteurs de la Nouvelle Qualité dans une démarche participative.

Comment voyez-vous la Qualité dans dix ans ? Quels rêves formulez-vous pour la Qualité ?

Le Big Data, l'intelligence artificielle et l'IoT vont jouer un rôle indéniable dans la Qualité et d'autres outils innovants ouvriront de nouveaux horizons. Si la chaîne de valorisation des données deviendra de plus en plus importante, elle soulèvera aussi des problèmes juridiques. Avec le développement des robots, la chaîne de responsabilité sera profondément transformée. Par ailleurs, le rapport au travail changera car les tâches les moins nobles vont être très automatisées et dégageront du temps pour la prise de décision. En outre, face aux changements environnementaux et à l'arrivée d'éventuelles nouvelles épidémies, le management des risques continuera à occuper une place non négligeable. Les modes de consommation devront alors changer et aussi le rapport avec le client. Nous entrons donc dans un monde ouvert et incertain avec une grande variété d'offre et de demande. La Qualité devra s'adapter à ce monde nouveau et proposer des nouvelles solutions. Qualité Références pourra alors accompagner les professionnels de la Qualité dans cette évolution en les informant sur ces changements.