

WEBINAIRE

MARDI 9 JUIN 2026

**Qualité Transversale :
décloisonner pour mieux collaborer**

09.06.2026

ANIMATION



Patrice Garcia

Délégué Régional Occitanie



Eliane Pourtau

Responsable qualité
Conseiller qualité entreprises



Michaël Albo

Membre du Bureau



UNE INITIATIVE D'ACTEURS QUI ŒUVRENT ENSEMBLE POUR PROMOUVOIR LA QUALITÉ EN OCCITANIE



Délégation régionale Occitanie
delegation.occitanie@afnor.org
www.afnor.org/occitanie

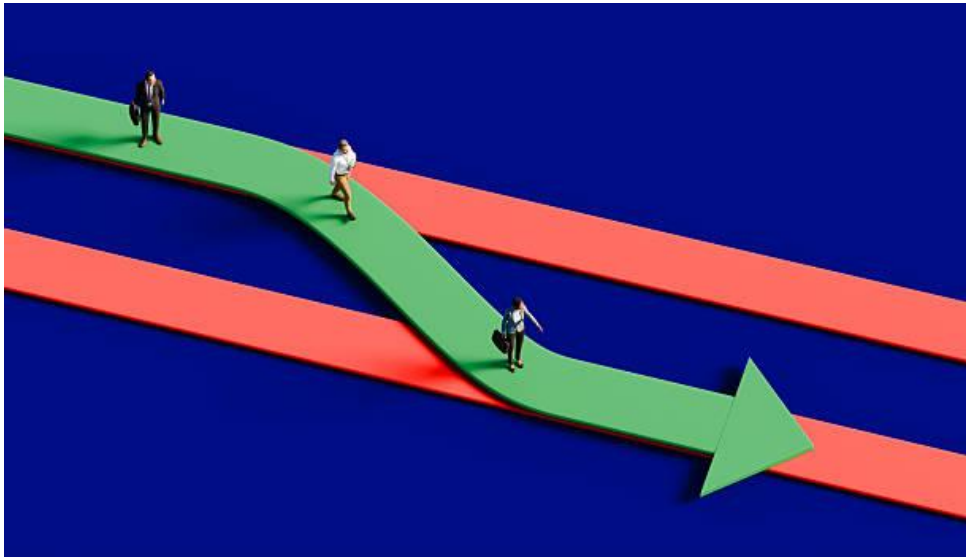


Transitions et Développement des entreprises
e.pourtau@toulouse.cci.fr
www.toulouse.cci.fr



Accueil & orientation
contact@afqp-occitanie.org
www.afqp-occitanie.org

NOTRE PROCHAIN ÉVÈNEMENT



WEBINAIRE ● 7 JUILLET ● 17H A 19H
« **Qualité : Booster les opportunités
d'amélioration grâce au management
d'innovation ?** »

Réservez votre agenda !

NOTRE PROCHAIN ÉVÈNEMENT



7^{ème} édition

**1^{er} évènement en France
consacré à la Qualité !**

Et c'est à Toulouse le 1^{er} décembre

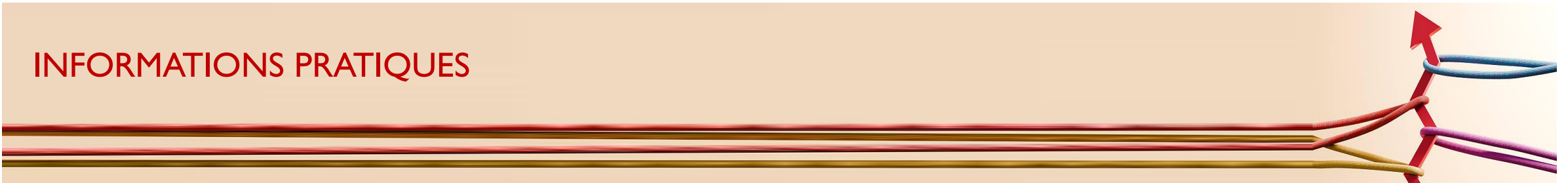
N'hésitez pas à poser vos questions directement dans le chat

Des temps de réponses seront dédiés

Vous recevrez le support de présentation



INFORMATIONS PRATIQUES





BENJAMIN SHARPE

PROJECTS MANAGER - TEEXMA® FOR
QUALITY PRODUCT MANAGER



- **Valoriser les bénéfices** de la Qualité pour les différentes fonctions de l'organisme
- **Créer de la synergie et réconcilier** des fonctions aux enjeux parfois opposés
- **Instaurer une culture qualité** favorisant l'implication de tous pour un réel retour sur investissement

09.06.2026



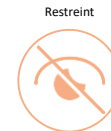
Webinar

Qualité Transversale : Décloisonner pour mieux collaborer

9 juin 2026

bassetti-group.com

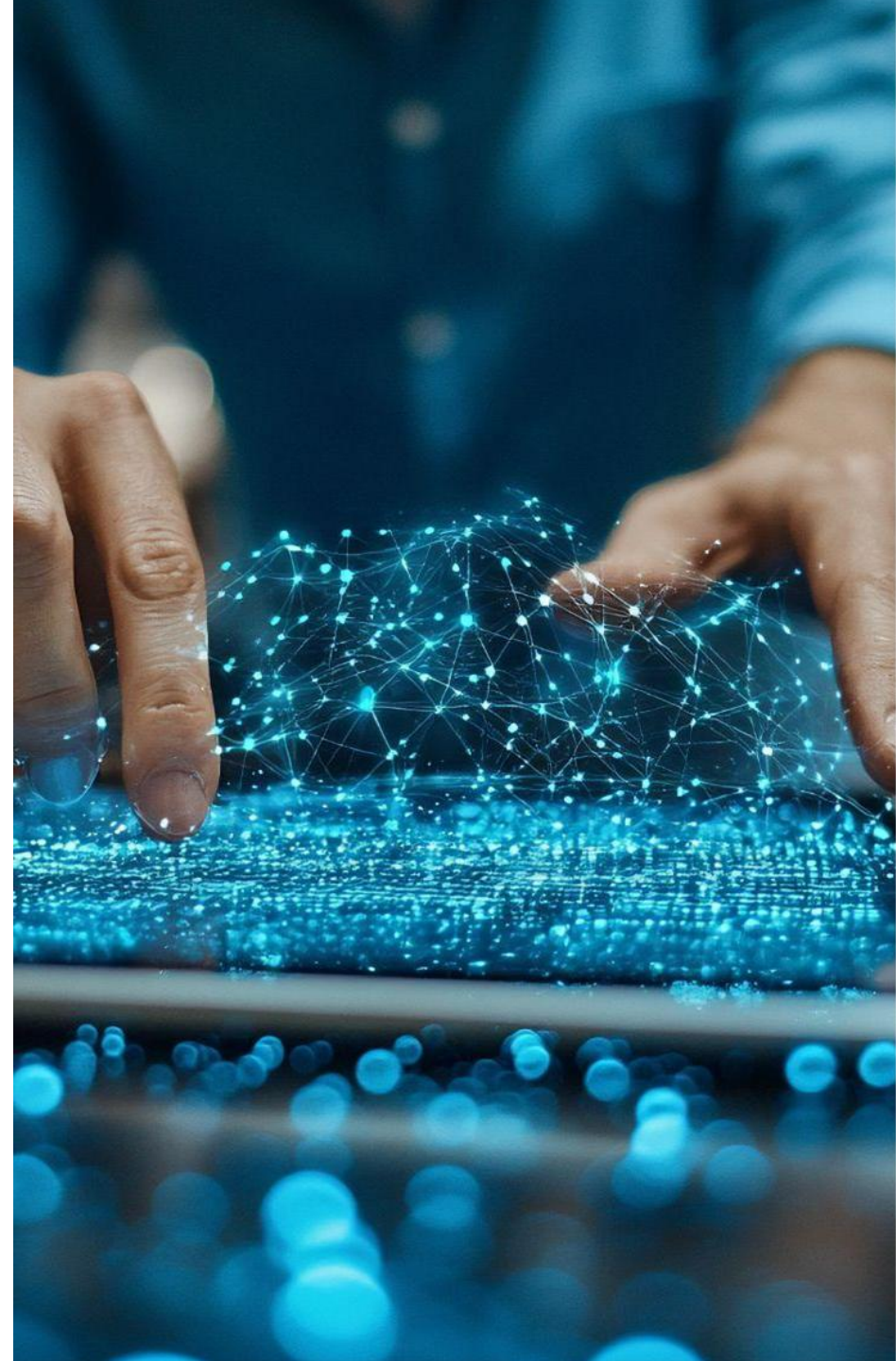
Ce document est la propriété intellectuelle de BASSETTI GROUP. Il ne peut être utilisé, reproduit, modifié ou communiqué sans son autorisation.



Sommaire

- A propos de BASSETTI
- **Pourquoi diffuser une culture qualité dans toute l'entreprise**
 - Passer moins de temps à traiter des problèmes
 - Favoriser l'amélioration continue
 - S'aligner avec l'évolution du métier et de l'ISO 9001
 - Participer aux décisions stratégiques
- **La qualité comme allié et atout stratégique - Qui convaincre**
 - Commerciaux
 - Finances / Achats
 - Direction
 - Services techniques (maintenance, laboratoire, etc)
 - Tous les collaborateurs - RH
- **Comment convaincre - les moyens à disposition**
 - Soft skills
 - Rituels qualité
 - Partage d'expériences
 - Qualité digitale

A propos de **BASSETTI**



A PROPOS DE BASSETTI



Digitalisation de l'industrie
Éditeur et intégrateur de la plateforme TEEXMA



+30 ans d'expérience

Fondé en 1992



+30%

*De croissance annuelle
rentable et autofinancée*



+1000 clients

Dans tous les secteurs industriels



50M€

Chiffre d'affaires du groupe



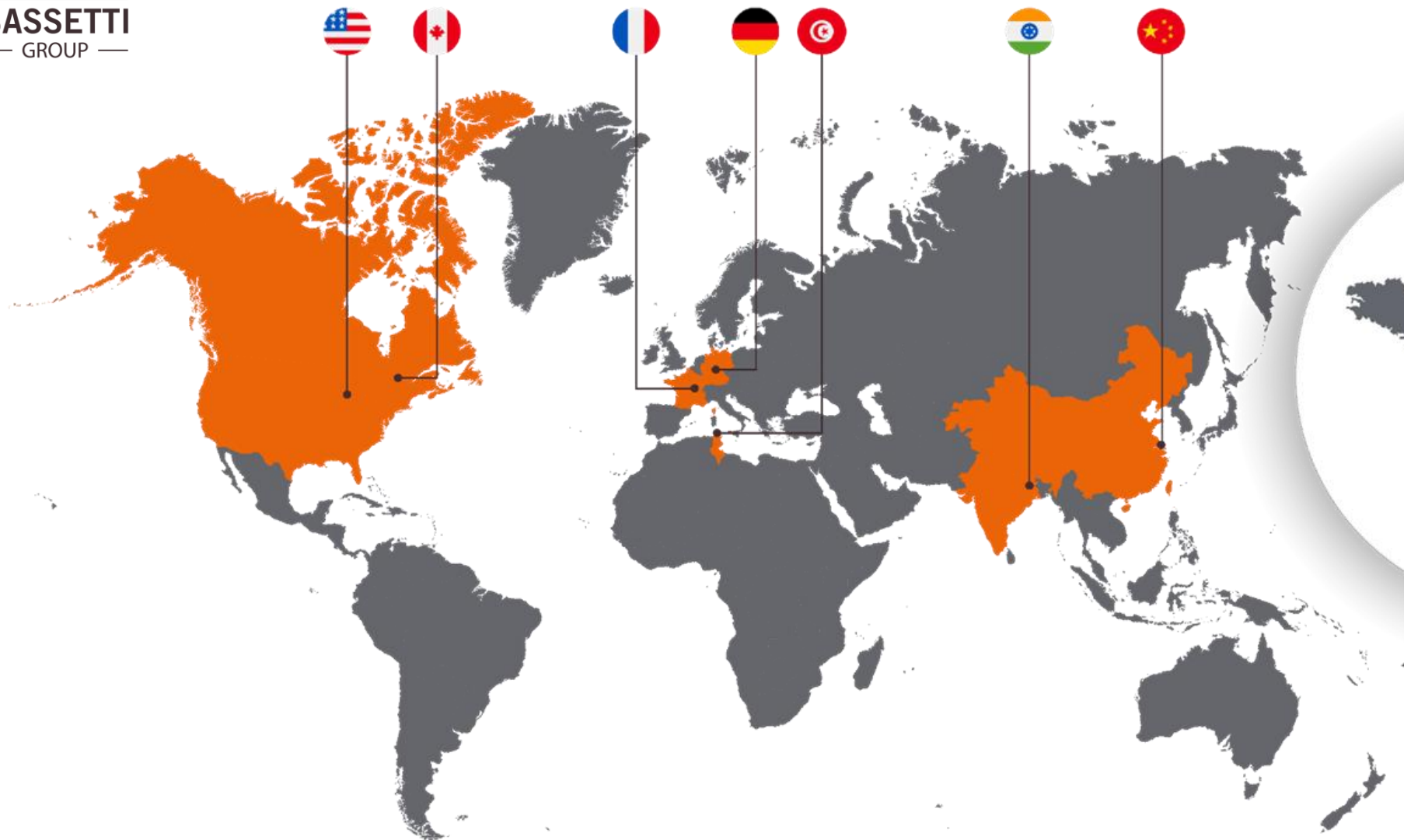
+500 ingénieurs pluridisciplinaires

Dans le monde pour répondre à vos enjeux



+10%

Part du CA annuel investi en R&I



ÉDITEUR - INTÉGRATEUR - CONSEIL



Édition
Hébergement
Maintenance applicative
Innovation



Intégration
Déploiement
Amélioration

ÉDITEUR

INTÉGRATEUR

CONSEIL



Accompagnement
Conduite du changement
Support / Service client
Formation



BASSETTI
— GROUP —

QUELQUES RÉFÉRENCES CLIENTS



bassetti-group.com

This document is the intellectual property of BASSETTI GROUP. It may not be used, reproduced, modified or communicated without its authorization.



Restricted

ONE TECHNOLOGY MULTIPLE SOLUTIONS

TEEXMA for KM

Recueil de connaissances / REX / Défauthèque
Digitalisation des méthodes de conception
Gestion et maîtrise des projets / ISO 30401

TEEXMA for LIMS

Pilotage de l'activité laboratoire / Demandes d'essais
ELN / LES / Contrôle Qualité
ISO 17025 / GxP

TEEXMA for EHS

Gestion des produits chimiques
Évaluation des risques Santé Environnement
Conformité Environnementale produits
Enquête de conformité fournisseurs Approvisionnement responsable
Évaluation des risques professionnels

TEEXMA for QUALITY

Système de Management de la Qualité
GED / Audits / Qualité fournisseurs
AMDEC / APQP / SPC

TEEXMA for MATERIALS

Base de données et sélection matériaux
Design et simulation, CAO / Formulation
Fourniture de données / Éco-conception

TEEXMA for ADDITIVE MANUFACTURING

Pilotage d'activités R&D, Gestion des poudres
Connectivité machines

TEEXMA®
One technology, multiple solutions

TEEXMA for MES

Supervision de production / SPC
Dossiers de lots / Contrôle à réception
Gestion des moyens de mesures
Pesage industriel / SFDC

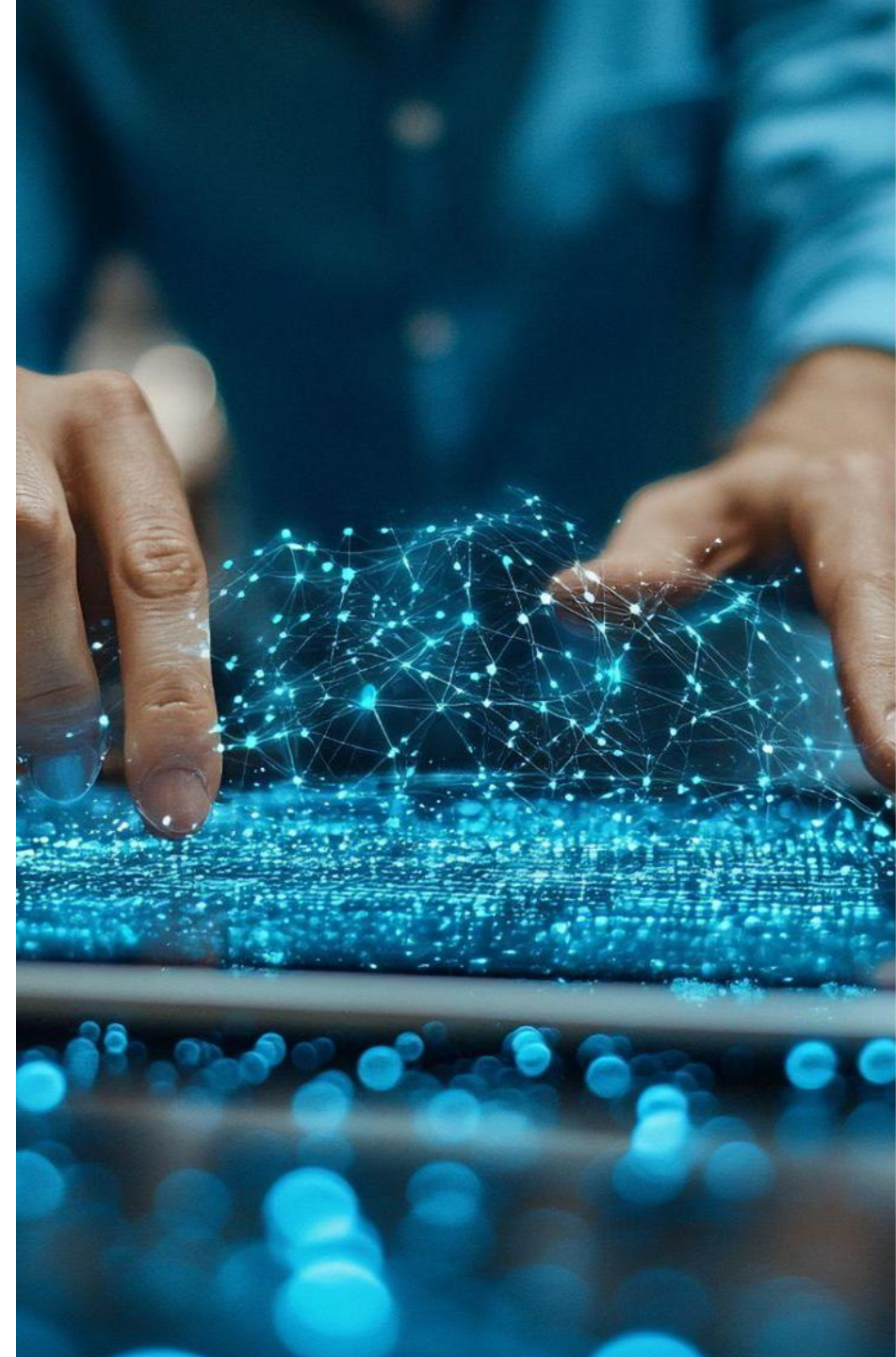
TEEXMA for MAINTENANCE

GMAO / Métrologie / Stock
EAM / MCS / SLI
Gestion de parc / SIG / BIM

TEEXMA for PLM

Nomenclature produit / Cahier des charges
eBOM / mBOM / Gestion du changement
Tests de validation / Industrialisation

Pourquoi diffuser une culture qualité dans toute l'entreprise



A VOUS LA PAROLE

Considérez-vous que votre entreprise fait de la démarche qualité un **outil de décroissement** réussi ?



Passer moins de temps à traiter des problèmes

Temps moyen d'un responsable qualité :

- **50% réactif** : gestion de crises, non-conformités, litiges
- **30% maintien de l'assurance qualité** : système documentaire, veille normative, audits, KPI
- **20% amélioration continue** : actions correctives, prévention, formation ≥ principale valeur ajoutée !

[PME de production de résines]

Action : Déclaration des réclamations par les commerciaux sur une application mobile avec N° de lot obligatoire

Résultat : responsable qualité passe 2 fois moins de temps à collecter informations pour traitement curatif, peut se consacrer à actions d'amélioration

Décloisonner permet de :

- **Déléguer** : recueil d'informations par les commerciaux et les opérations, gestion des problèmes par les managers locaux, maintien des référentiels par les pilotes de processus
- **Responsabiliser** : collaborateurs impliqués ont moins besoin d'être relancés sur leurs actions, cherchent des solutions durables pour éviter de traiter à nouveau les mêmes problèmes



Favoriser l'amélioration continue

Les vertus du décloisonnement

- Accélérer la transmission d'informations
- Confronter des expertises variées (intelligence collective)
- Responsabiliser sur les impacts de ses livrables (output d'un poste est input d'un autre)

Amélioration choisie plutôt que subie

- Augmenter la productivité des postes plutôt que des personnes
- Signaler des dysfonctionnements pour s'entraider plutôt que se blâmer
- Trouver les causes racines pour éviter de revivre la même situation plutôt que trouver un coupable

Alstom

Action : co-conception en plateaux projets d'ingénieurs BE, techniciens méthodes et opérateurs de production dès la phase de prototype

Résultat : traitement des modifications en moins de 24h au lieu de semaines, temps de retouche sur ligne réduit de 30%



S'aligner avec l'évolution du métier et de l'ISO 9001

Nouveautés de l'ISO 9001:2026

- Culture qualité, portée par la direction
- Intégration des enjeux climatiques et RSE
- Adaptation à l'Ère Numérique et à l'Intelligence Artificielle
- Gestion des risques pour plus de résilience : anticiper des ruptures majeures de la Supply Chain ou des crises énergétiques
- Harmonisation avec les autres normes (14001, 45001, 27001) pour faciliter la mise en place de Systèmes de Management Intégrés (SMI)

Le "Manager Qualité du futur" (France Qualité)

- Leader : enthousiasme, encourage, donne du sens
- Pilote : organise, priorise, délègue
- Coach : écoute, explore, responsabilise



Participer aux décisions stratégiques

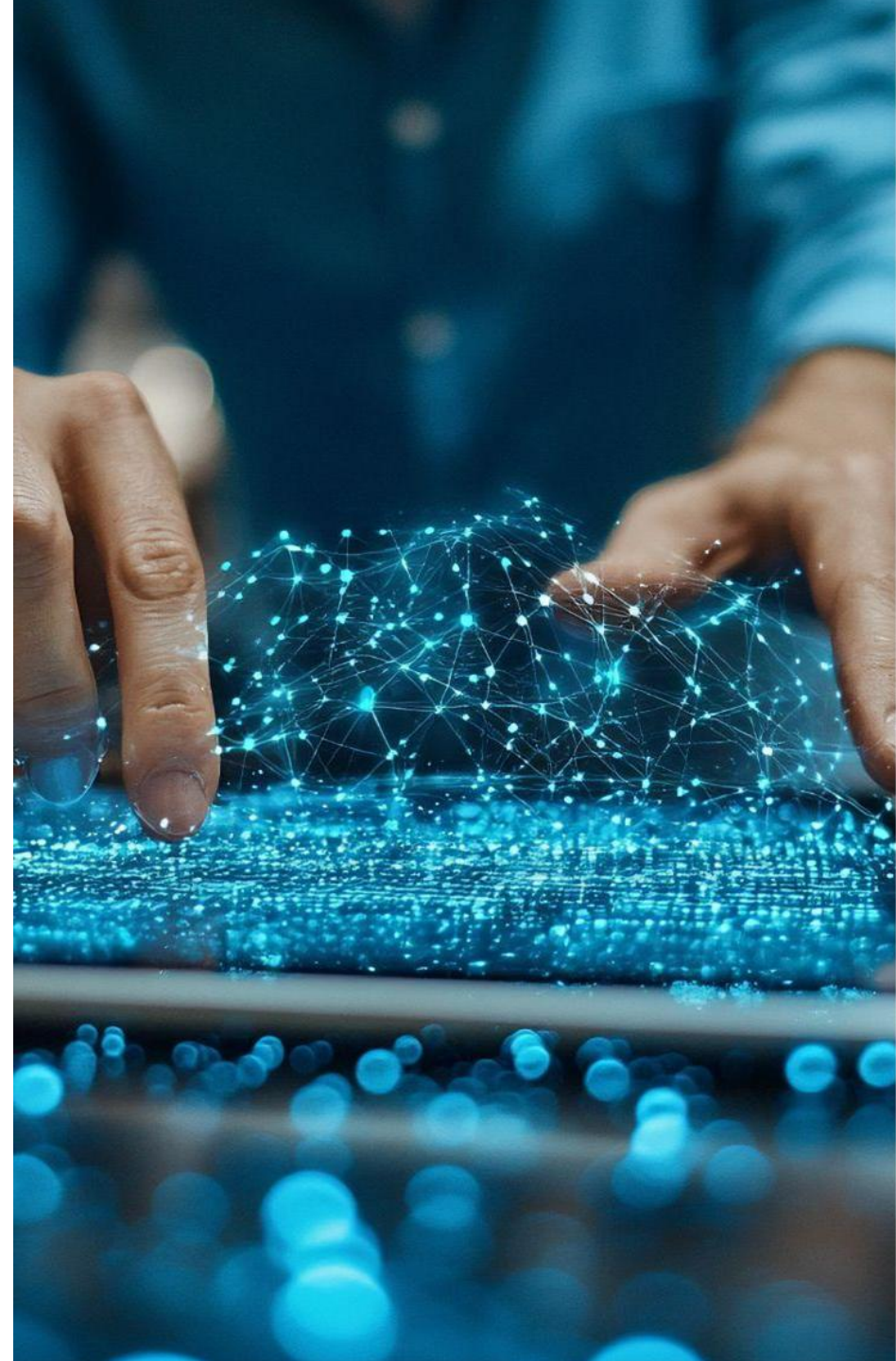
- CODIR historiquement commerciaux + techniques
 - Stratégie de croissance et d'innovation
 - Volonté d'augmenter la productivité sans stratégie qualité
- Qualité encore considérée comme fonction support
 - S'inspirer de l'AQ en pharma : Direction qualité centrale car les risques sont critiques
- Dirigeants / Entrepreneurs pensent plus facilement aux opportunités qu'aux risques
 - Mettre en perspective dans un SWOT
- Vision qualité essentielle dans les décisions stratégiques
 - Prendre des engagements réalistes, mesurer les risques pour éviter des coûts anticipables
 - Satisfaction client = source la moins coûteuse de CA, et plus facile à budgéter

Airbus

Action : direction qualité intégrée au COPIL des ventes et opérations avant la signature du contrat pour alerter des risques de maturité, peut donner avis défavorable sur engagement de livraison
Résultat : pénalités de retard évitées (200k€ par jour et par avion)



La qualité comme allié et atout stratégique - Qui convaincre



A VOUS LA PAROLE

D'après vous, quelles sont les **attentes clés** de vos collègues sur les bénéfices de la qualité ?



Objectif : vendre plus

- **Avant-vente** : formation pour améliorer la prestation
- Identifier les **enjeux** du client : 5 Pourquoi, QOOQCCP...
- **Concurrence** : qualité comme différenciateur
- **Négociation** : qualité pour justifier un prix premium
- **Réclamations et crises** :
 - Impacte rentabilité mais aussi nouvelles commandes
 - Si survient mais bien géré : opportunité
- **Satisfaction client** :
 - Client fidèle = nouvelles commandes sans effort commercial
 - Recommandation / Ambassadeur

Hilti (outillage professionnel)

Action : qualité de conception permet de vendre
un abonnement mensuel de maintenance
rentable

Résultat : prix premium (jusqu'à 20% plus cher),
un des taux de réachat (fidélité) les plus élevés du
secteur

Entreprise de 10 M€ de chiffre d'affaires

Action : une démarche qualité fait passer le CPQ de 4% à 2% du CA

Résultat : le service financier inscrit 200 000 € de profit supplémentaire

Parler le même langage

1) **Mesurer le Coût de Non-Qualité (CPQ)**

- rebuts de matière première (comptabilisés en pertes sèches)
- heures de retouche en atelier (coût de main-d'œuvre directe gaspillée)
- provisions pour risques et garanties (bloqué pour payer les futurs litiges)

2) **Mesurer la baisse de CNQ**

- Chaque euro de non-qualité supprimé bascule dans l'Excédent Brut d'Exploitation (EBITDA)

3) **Optimiser le Besoin en Fond de Roulement (BFR) et libérer de la Trésorerie (Cash-Flow)**

- Réduire les stocks, les paiements bloqués en raison de litiges qualité

4) **Réduire le coût de qualité (COQ)**

- Amélioration continue pour réduire le besoin de contrôles

5) **Partager les pertes avec les fournisseurs**

- Refacturer les coûts de non-conformités, déléguer le contrôle qualité en entrée, anticiper le risque de défaillance

6) **Calculer le ROI des actions d'amélioration**

- Demande de budget en comparant le temps passé actuellement VS espéré après l'action d'amélioration

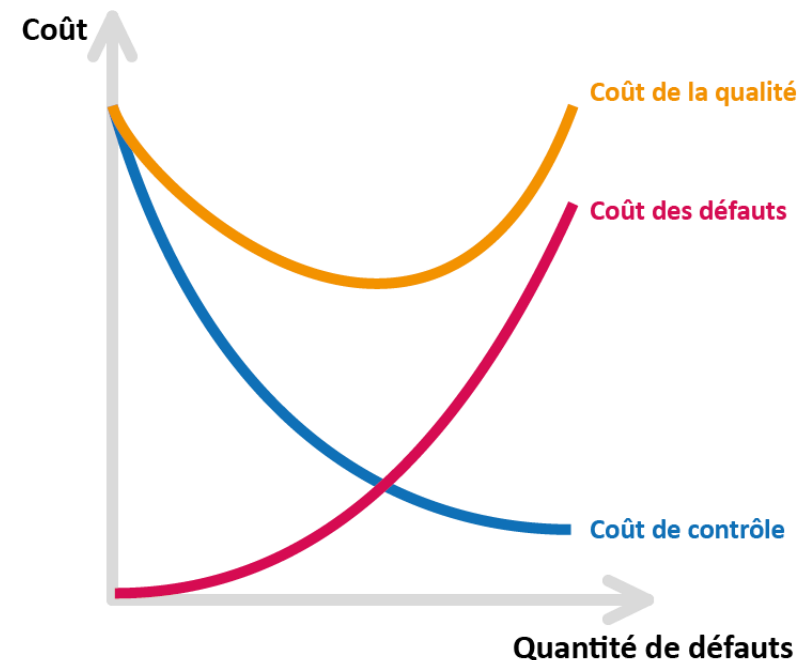
Enjeux des dirigeants (et actionnaires)

- **Rentabilité :**
 - Sécuriser la prestation / production pour éviter les dépassements, les incidents coûteux
 - Former et contrôler
- **+ Marge :**
 - Amélioration continue pour réduire les coûts
 - Coût de juste qualité
- **Stabilité :** prestation de qualité constante = prévisible
- **+ Croissance :** avantage concurrentiel, nouveaux marchés, nouvelles offres
- **Fierté :** du produit, de l'organisation
- **+ Loyauté :** salariés impliqués, carrières longues

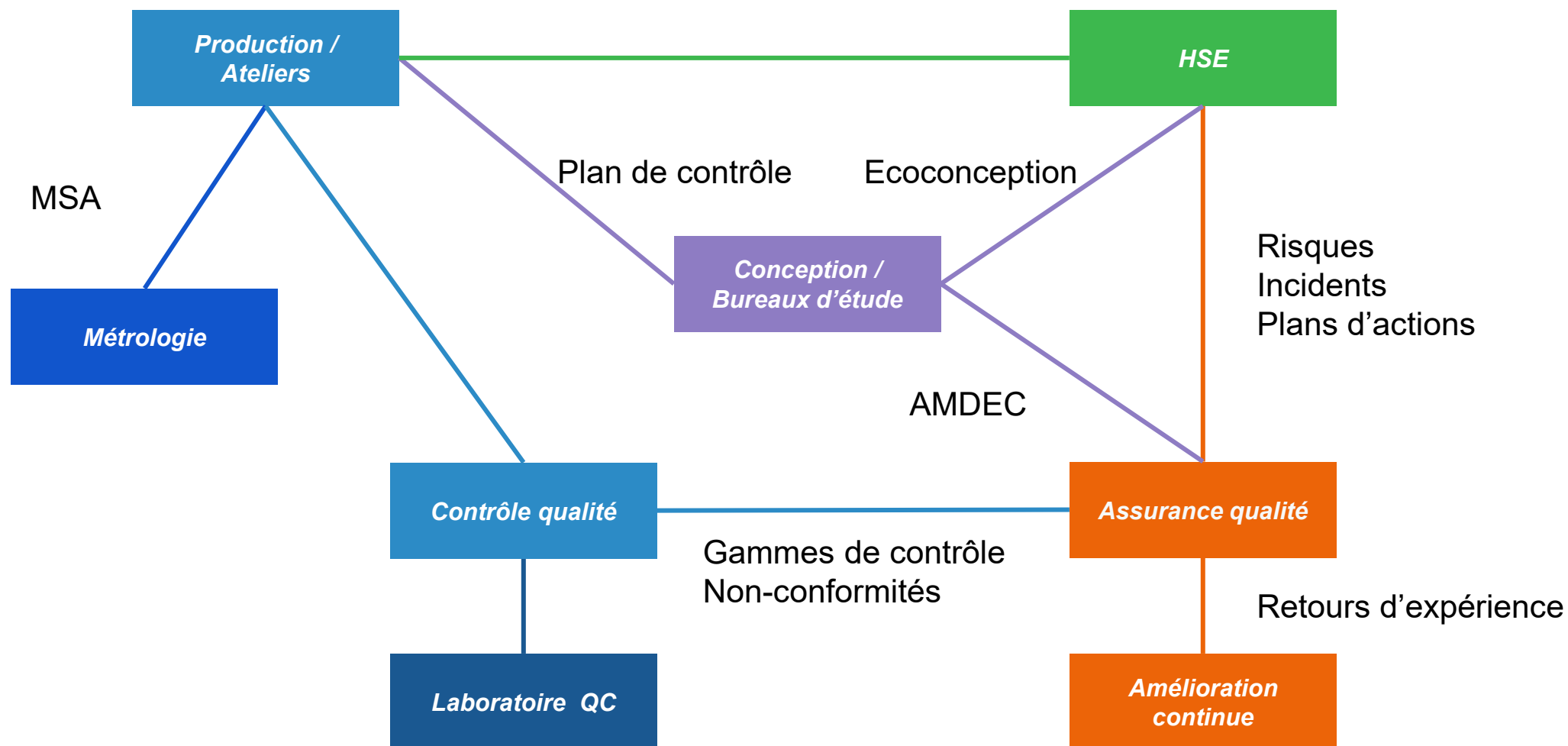
Porsche

Action : Implémentation du Kaizen

Résultat : temps de montage passé de 120 à 72h, stock de pièces de 28 à 2 jours, défauts réduits de 50%, l'une des entreprises automobiles les plus rentables



Services techniques



Voir la qualité autrement que comme une contrainte

Conception / Bureau d'études

- **APQP** : chefs de projets plus sereins
- **AMDEC** : expertise de l'analyse de risques
- **Plan de surveillance** : pérenniser la conception
- **Documents techniques / Exigences** : gestion documentaire efficace

Laboratoires

- **OOS** (Out of specification) : recherche de causes
- **Habilitations** / Matrice de compétences : éliminer le risque d'erreur
- **Libération de lots** : Assurance Qualité responsable (ex : pharma)

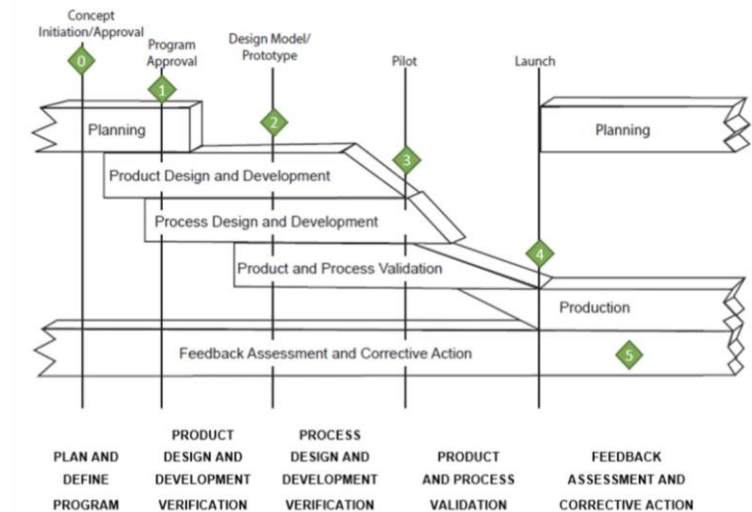
Maintenance

- **Métrologie** : moins d'interventions, plus de prévention
- **MSA** (Measurement System Analysis) : maîtriser l'incertitude (répétabilité et reproductibilité)

SNCF

Action : Programme "Excellence Opérationnelle" décloisonne maintenance et exploitation pour réduire le temps de traversée en technicentre

Résultat : hausse de la disponibilité des trains de 5%



Tous les collaborateurs - RH

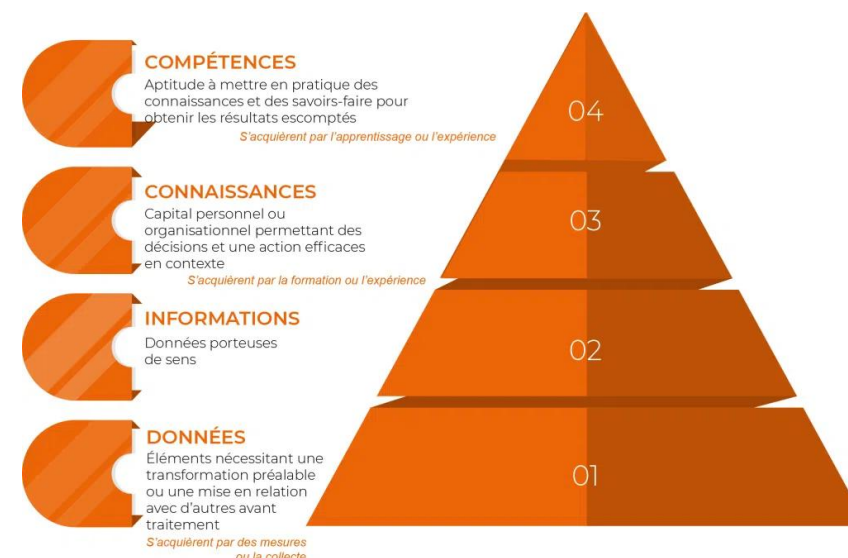
Capitaliser sur les personnes

- Habilitations et certifications, matrice de **compétences**
 - Identifier les expertises
 - Besoins de formations
- Amélioration continue = levier de **motivation**
 - Tout le monde est acteur de l'amélioration continue
 - Être utile, avoir un impact
 - Un gain de temps, pas une perte
 - Des procédures et audits pour aider, pas contraindre
- Gestion des **connaissances**
 - Communautés de pratiques
 - Retours d'expériences
 - Départs d'experts

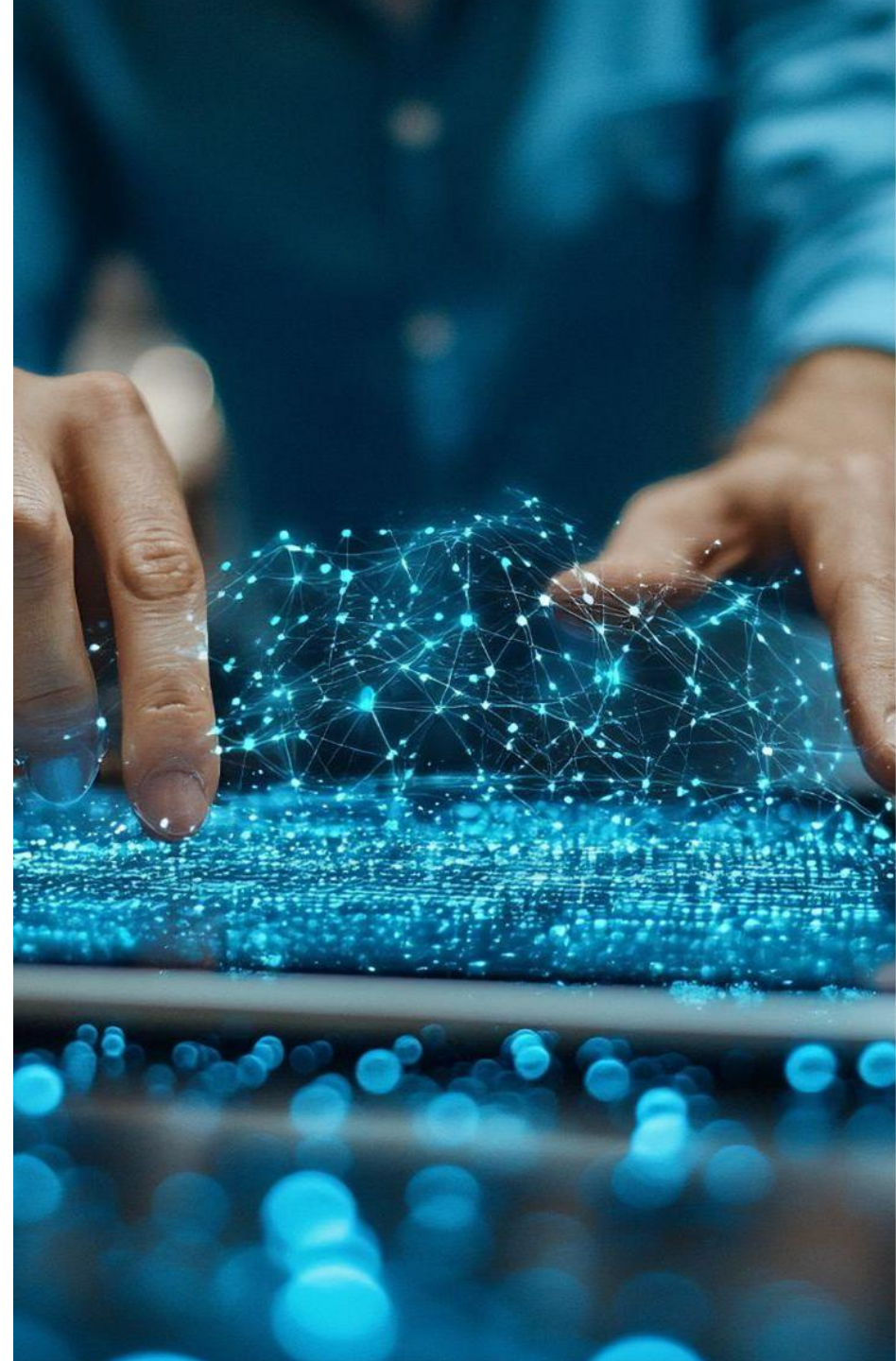
Danone

Action : déploiement de l'auto-maintenance et la résolution de problèmes au premier niveau, les opérateurs deviennent “propriétaires” de leur ligne

Résultat : turnover divisé par 1,5, réduction de 20% de l'absentéisme, hausse de 10 points des scores d'enquêtes internes



Comment convaincre - les moyens à disposition



A VOUS LA PAROLE

D'après vous, de quels leviers disposent les responsables qualité pour instaurer une **culture qualité** ?



Soft skills

Les nouvelles compétences à développer

- **Management** : piloter, organiser, prioriser, déléguer
- **Conduite du changement** : empathie, comprendre les blocages et réticences, accompagner
- **Curiosité** : Écoute active, analyse, synthèse, savoir poser les bonnes questions
- **Leadership** : Formuler des recommandations, savoir se faire écouter, privilégier le long terme
- **Agilité** : s'adapter au terrain, faire évoluer les méthodes
- **Impact** : ne pas hésiter à escalader, alerter, exercer un veto, se faire appuyer par les managers

Concrètement

- Associer des profils métiers et qualitatifs
- Coaching, mentorat, communautés de pratiques

Thalès

Action : contrôle qualité déporté dans les directions opérationnelles pour concentrer la direction qualité sur l'assurance qualité et instaurer une culture qualité

Résultat : QUAM sont devenus ambassadeurs de la culture qualité, avec des compétences variées

Rituels qualité

Ancrer la qualité dans le quotidien

- Daily / Stand-up meeting
- QRQC : impliquer les équipes sur la résolution de problèmes
- Tours terrain
- Layered Process Audits

Créer du temps qualité

- Créneaux réservés dans l'agenda avec les personnes nécessaires pour la résolution de problèmes
- Routines à tous les niveaux managériaux (ex : sujet qualité de la semaine en réunion de service)

Trouver des ambassadeurs

- Référents dans chaque service pour relayer la qualité au quotidien, ancrer les bonnes pratiques
- Les réunir pour partager ce qui marche / les difficultés

Disney Parks et Resorts

Action : 10 min de briefing avant l'ouverture entre ingénieurs de maintenance, agents de propreté et hôtes d'accueil.

Résultat : record mondial de fidélisation, top employeur

Partage d'expériences

Partage d'expériences

- **Capitaliser** : synthétiser le problème, la solution, le gain chiffré
- **Diffuser** : à tous les destinataires pertinent, avec un accès simple, inratable
- **Répliquer** : évaluer si c'est applicable, adapter à chaque contexte
- **Mesurer** la propagation d'une bonne pratique

Quick wins

- **Prioriser** les actions d'amélioration avec peu d'effort et beaucoup d'impact
- **Communiquer** systématiquement sur les réussites

Communautés de pratiques : **réunir** périodiquement

- des profils variés sur des problématiques globales
- des pairs

Michelin

Action : One-pager pour chaque chantier d'amélioration continue réussi pour les autres sites; qui ont l'obligation d'étudier son applicabilité

Résultat : certaines solutions copiés 400 fois en moins de 18 mois



Preuve par la donnée

L'informatique est un allié de la qualité

- Données fiables, validées, inaltérables
- Partage instantané
- KPI automatiques
- Facilite la résolution de problèmes : collecte d'informations, recherche de causes
- Intelligence artificielle : permet de se concentrer sur les soft skills et l'amélioration continue plutôt que le maintien de l'assurance qualité (planning d'audit, fournisseurs à risques, relances d'actions, mises à jours documentaires, etc)

[Fabricant de capteur aéronautiques]

ROI à 1 an d'un logiciel de gestion des audits :

- Divisé par 2 le temps de traitement des actions
- Réduction d'effectif et la charge a pu être absorbée
- Avant 40% des écarts traités sous 3 mois, maintenant 60 %
- Audit externe : avant 50% des actions traitées dans les délais clients, maintenant 85%
- 100% des audits réalisés à l'heure