



Swiss Association for Quality

Table ronde européenne des leaders de la qualité : des responsables qualité de cinq pays débattent de l'avenir du management de la qualité.

Le management de la qualité traverse une période de transformation profonde. Les avancées rapides de l'intelligence artificielle, la digitalisation croissante, les exigences accrues en matière de durabilité, l'évolution des attentes des clients ainsi qu'un environnement de risques plus complexe redessinent le contexte dans lequel évoluent les organisations.

Afin de mieux comprendre les besoins des entreprises en cette période de changement, l'Association suisse pour la qualité (SAQ), la Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ), France Qualité, le Chartered Quality Institute (CQI, Royaume-Uni) et Excellence Finland ont uni leurs forces. Ensemble, ces cinq associations qualité européennes explorent des pistes de collaboration et créent des opportunités pour les leaders de la qualité en Europe. Ces organisations représentent collectivement des milliers de professionnels de la qualité à travers l'Europe et partagent l'ambition commune de renforcer la collaboration internationale au sein de la communauté qualité.

Dans ce contexte, elles ont organisé en avril 2026 la première «European Quality Leader Round Table», à titre de projet pilote. L'objectif était d'offrir un forum permettant à des professionnels qualité expérimentés d'échanger leurs expériences, de comparer leurs approches, d'aborder de nouveaux défis et d'apprendre les uns des autres. En combinant des points de vue différents issus de plusieurs pays et secteurs, les participants ont pu dégager des enseignements applicables au sein de leurs organisations.

Un paysage en mutation pour le leadership qualité

La première table ronde a réuni des responsables qualité expérimentés issus de divers secteurs, notamment l'industrie manufacturière, la technologie, la logistique, les télécommunications, l'ingénierie et les services aux entreprises.

Un thème central de la discussion a été le constat que les responsables qualité opèrent dans un environnement de plus en plus volatil et interconnecté. Les participants ont souligné l'impact combiné des ruptures technologiques, des incertitudes géopolitiques, des préoccupations liées à la cybersécurité, des risques climatiques et de l'évolution des attentes des parties prenantes.

Dans ce contexte, le management de la qualité dépasse désormais son rôle traditionnel centré sur la conformité et l'assurance qualité. Les responsables qualité sont de plus en plus appelés à contribuer à la résilience organisationnelle, à la transformation des entreprises, à l'expérience client et à la gestion du changement au sein de chaînes de valeur toujours plus complexes.

Quelles tendances façonneront l'avenir de la qualité ?

Une étude récente menée par le Chartered Quality Institute a également fait l'objet d'un examen approfondi. L'enquête a recueilli les réponses de plus de 300 professionnels qualité expérimentés du monde entier, dont la majorité travaille dans l'industrie et au sein d'entreprises multinationales. Les participants ont indiqué quelles tendances, selon eux, auraient la plus grande influence sur la valeur future du management de la qualité.

Les responsables qualité ont comparé les résultats de l'enquête à leurs propres expériences et points de vue, identifiant des points de convergence et mettant en avant d'autres



Swiss Association for Quality

évolutions. Ils ont également précisé les thèmes qui, selon eux, méritent une attention accrue de la part de la profession.

La discussion lors de la table ronde a confirmé nombre des tendances identifiées dans l'étude du CQI, tout en élargissant le débat à des thèmes tels que la culture qualité, la capacité organisationnelle, le développement des compétences et l'évolution des attentes des clients. À l'issue de la discussion, les participants ont identifié deux thèmes comme priorités absolues pour les futures explorations et le partage de connaissances.

Intelligence artificielle (IA), digitalisation et qualité prédictive

La priorité la plus élevée identifiée par les participants concerne l'influence croissante de l'IA, des technologies digitales, de l'analyse prédictive et des approches fondées sur les données dans le management de la qualité.

Un intérêt particulier a été exprimé pour des exemples concrets de la manière dont les entreprises intègrent l'IA dans leurs processus, adoptent des approches qualité davantage fondées sur les données et exploitent des analyses prédictives pour anticiper les problèmes avant qu'ils ne surviennent. Les participants ont également souligné l'importance de comprendre comment les organisations relèvent les défis liés à la qualité des données et à la confiance dans les décisions assistées par l'IA.

Les entreprises continuent d'adopter des technologies assistées par l'IA. Les responsables qualité voient ainsi une réelle valeur à partager des expériences concrètes sur la manière dont les systèmes, processus et rôles qualité évoluent pour accompagner ces nouvelles façons de travailler.

Étendre la compétence qualité à l'ensemble de l'entreprise

La deuxième priorité portait sur l'extension de la compétence en management de la qualité au-delà des frontières de la fonction qualité. Cela implique d'aider les organisations à sortir d'un fonctionnement en silos et à encourager une collaboration plus forte entre les fonctions, les processus et les chaînes de valeur.

La discussion a mis en lumière le rôle de plus en plus important des professionnels qualité comme facilitateurs du changement. Un intérêt accru a été exprimé pour des exemples concrets dans les domaines suivants : l'influence des responsables qualité au-delà de la fonction qualité, l'élargissement du rayonnement du management de la qualité, et l'accompagnement des organisations dans l'adoption de nouvelles façons de travailler.

La capacité à démontrer la valeur business du management de la qualité a également été identifiée comme une compétence essentielle. Cela s'inscrit dans un contexte où les entreprises recherchent de plus en plus des moyens de relier les initiatives qualité aux résultats business globaux et aux objectifs stratégiques.

Au-delà des priorités majeures

La résilience organisationnelle et l'agilité face aux risques ont également occupé une place importante. Les participants ont souligné la nécessité de comprendre comment les systèmes de management de la qualité peuvent mieux aider les organisations à répondre à l'évolution des réglementations, des attentes des parties prenantes et à la complexité croissante des environnements opérationnels. Un intérêt a également été exprimé pour explorer comment les systèmes de management peuvent devenir plus adaptatifs, plus innovants et plus favorables à la transformation, plutôt que de servir uniquement des objectifs de conformité.



Swiss Association for Quality

Le développement des futurs professionnels de la qualité a été un autre thème récurrent. Les participants ont évoqué l'importance croissante des compétences digitales et analytiques, notamment l'analyse de données et la capacité à évoluer dans des environnements de plus en plus digitaux et assistés par l'IA. L'expertise technique seule ne suffira toutefois pas. Développer son influence, favoriser la collaboration et renforcer la culture d'entreprise ont été considérés comme des compétences essentielles pour les futurs leaders qualité.

Parmi les autres thèmes identifiés pour de futures explorations figurent l'intégration des objectifs qualité et durabilité, le renforcement de la satisfaction et de l'expérience client, ainsi que la démonstration du lien entre culture qualité et performance de l'entreprise.

Renforcer la collaboration européenne

Le projet pilote «European Quality Leaders Round Table» illustre la valeur de la collaboration internationale au sein de la communauté qualité. Malgré des secteurs, des marchés et des environnements opérationnels différents, les participants ont identifié de nombreux défis et opportunités communs.

Un message clair s'est dégagé de la discussion : l'importance de l'échange pratique. Les participants ont souligné la valeur du partage d'exemples de mise en œuvre concrets, d'enseignements tirés et d'expériences réelles.

Les cinq associations qualité participantes partagent un engagement commun à favoriser ce dialogue et à soutenir un benchmarking et un partage de connaissances renforcés entre les leaders qualité à travers l'Europe. En apprenant les uns des autres, la communauté qualité européenne peut continuer à développer sa compréhension des tendances émergentes et de l'évolution du rôle du management de la qualité dans un monde en mutation.