



RETROSPECTIVE 2024 :

LA VEILLE QUALITE DE L'AMUE

Tout au long de 2024, le tour de web #Qualité de l'Amue a poursuivi sa mission d'accompagner les établissements de l'enseignement supérieur en leur offrant une veille proactive et structurée sur leur environnement. Cette veille a permis de collecter et d'analyser des informations stratégiques provenant de sources variées, afin de favoriser des décisions éclairées, d'anticiper les menaces et de saisir les opportunités émergentes. Retrouvez toutes les veilles de 2024 ainsi que l'ensemble de nos travaux dans le domaine de la qualité sur la [page dédiée du site de l'Agence](#).

AVRIL 2024

Veille Normative

NORME - NF EN ISO 27001

[Données personnelles et IA - l'apport des normes ISO/IEC 27701 et 42001](#) : La CNIL apporte un éclairage sur la norme ISO/IEC 27701, publiée en août 2019, qui propose de standardiser et de renforcer la protection des données personnelles. Cette norme décrit la gouvernance et les mesures de sécurité à mettre en place pour les traitements de données personnelles. complète l'ISO/IEC 27001, qui certifie un « système de management de la sécurité de l'information » et l'ISO/IEC 27002, qui détaille les bonnes pratiques pour la mise en œuvre des mesures de sécurité nécessaires.

Veille Règlementaire

REGLEMENTATION - CNIL

[Recommandations de la Cnil sur la gestion des données personnelles dans le développement des systèmes d'IA](#) : La Cnil a émis un ensemble initial de recommandations visant à promouvoir l'utilisation de l'intelligence artificielle tout en préservant les données personnelles. Ces directives visent à assister les professionnels du domaine juridique et technique de l'intelligence artificielle dans leurs efforts pour se conformer à la législation sur la protection des données personnelles.

[La CNIL publie son rapport annuel 2023](#) : La CNIL publie son rapport d'activité. Il permet de rendre compte de ses actions au regard de ses quatre grandes missions :

- + informer et protéger le grand public,
- + accompagner et conseiller les professionnels et les pouvoirs publics,
- + anticiper et innover pour construire le numérique de demain,



+ et enfin contrôler et sanctionner les manquements au règlement général sur la protection des données et à la loi.

REGLEMENTATION - RSE

[Index de l'égalité professionnelle](#) : L'index de l'égalité professionnelle a pour objectif principal de mesurer les écarts salariaux qui existent entre les hommes et les femmes dans les entreprises d'au moins 50 salariés en transmettant un index référentiel commun. Chaque année, l'employeur publie l'ensemble des indicateurs relatifs aux écarts de rémunération entre les femmes et les hommes et les actions mises en œuvre pour les supprimer.

REGLEMENTATION - RGPD (CNIL)

[Guide pratique RGPD - Sécurité des données personnelles](#) : La Cnil propose un guide pratique sur le RGPD afin d'aider les acteurs dédiés à la sécurité des données personnelles de se mettre en conformité. Ce guide rappelle les précautions élémentaires qui devraient être mises en œuvre de façon systématique. Ce guide est notamment destiné aux DPO (délégués à la protection des données), RSSI (responsables de la sécurité des systèmes d'information) et informaticiens. Les juristes et les utilisateurs pourront également y trouver des éléments utiles.

MAI 2024

Veille Technologique

TRANSVERSE - IA

[L'ANSSI Passe à l'Action avec un Guide sur l'IA Générative](#) : L'engouement récent pour l'Intelligence Artificielle générative a conduit à une réflexion généralisée au sein des organisations, publiques et privées, sur les avantages potentiels en termes de productivité. Dans ce contexte, l'ANSSI a publié un guide visant à sensibiliser les administrations et les entreprises aux risques associés à l'IA générative, tout en encourageant l'adoption de bonnes pratiques pour sa mise en œuvre.

Veille Règlementaire

CERTIFICATION - QUALIOP1

[Qualité de la formation](#) : Des précisions sur le plan d'action pour la qualité de la formation : L'arrêté du 30 avril 2024 relatif au "bilan des organismes certificateurs et au contrôle de service fait des organismes financeurs en matière de formation professionnelle" a été publié au Journal officiel du samedi 11 mai 2024. Il concerne la régulation et la supervision des organismes certificateurs et des organismes financeurs dans le domaine de la formation professionnelle.

Veille Normative

CERTIFICATION - NF EN ISO 9001

[ISO 9001:2015 - SMQ - Actions relatives aux changements climatiques](#) : Ajout à la fin du § 4.1 - Compréhension de l'organisme et de son contexte
[OBLIGATION] "L'organisme doit déterminer si des enjeux découlent des changements climatiques."
Ajout à la fin du §4.2 - Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées
"NOTE : Les parties intéressées concernées peuvent avoir des exigences relatives aux changements climatiques."

Date d'entrée en vigueur : février 2024



Veille Normative

NORME - EGALITE HOMME/FEMME

[Égalité femmes-hommes : une grande cause nationale donne naissance à une norme internationale](#) :

C'est la première fois dans le monde qu'une norme ISO est consacrée à l'égalité de genres. Et l'initiative est française ! Un bel exemple de notre « diplomatie féministe », comme le soulignent les ministères impliqués. La norme volontaire fournit une feuille de route dont toutes les organisations peuvent s'emparer.

Veille Méthodologique

NOTATION - BPMN

[Version 2.0.2 Business Process Model and Notation](#) : Le Business Process Model and Notation (BPMN) est devenu le standard de facto pour les diagrammes de processus métier. Il est destiné à être utilisé directement par les parties prenantes qui conçoivent, gèrent et réalisent les processus métier, tout en étant suffisamment précis pour permettre la traduction des diagrammes BPMN en composants de processus logiciels. BPMN utilise une notation facile à utiliser, semblable à un organigramme, qui est indépendante de tout environnement de mise en œuvre particulier.

Date d'entrée en vigueur : janvier 2024

JUIN 2024

Veille Technologique

TRANSVERSE - IA

[IA générative](#) : Le 23 avril 2024, le Premier Ministre Gabriel Attal a présenté Aristote, une IA destinée à l'Enseignement Supérieur, créée par des équipes de CentraleSupélec. Nommée "Aristote", cette IA générative est capable de retranscrire les cours et de créer des quiz.

Veille Normative

NORME - NF EN ISO 9001

[Parcours croisés - Certification ISO 9001](#) : faut-il aller plus loin ? - Webinaire/débat : Parcours croisés propose un webinaire sur la certification ISO 9001. L'auditeur par tierce partie a rendu son verdict : notre entreprise est certifiée selon le référentiel de la norme ISO 9001. Désormais notre image est assurément celle de la qualité, de l'orientation et de la satisfaction client ! Pourtant, est-ce une fin en soi ? Comment aller plus loin ?

Veille Règlementaire

REGLEMENTATION - IA

[Législation sur l'intelligence artificielle \(IA\)](#) : Le Conseil donne son feu vert définitif aux premières règles mondiales en matière d'IA : Le Conseil a approuvé ce jour une législation novatrice visant à harmoniser les règles relatives à l'intelligence artificielle, connue sous le nom de législation sur l'intelligence artificielle. Cette législation phare suit une approche "fondée sur les risques", ce qui signifie que plus le risque de nuire à la société est élevé, plus les règles sont strictes. Il s'agit de la



première législation de ce type dans le monde et elle peut établir une norme mondiale pour la réglementation de l'IA.

+ [Lire le communiqué de l'UE](#)

ACCREDITATION - CTI

[Écoles d'ingénieurs](#) : la CTI publie ses avis et ses décisions : Au cours de la séance plénière qui s'est tenue les mardi 16 et mercredi 17 avril 2024, présidée par Elisabeth Crépon, Jean-Louis Allard et Fabrice Losson, la Commission des Titres d'ingénieur a approuvé les avis, décisions et le relevé de conclusions de la séance plénière des 12 et 13 mars 2024 ainsi que les avis et propositions du Bureau du 26 mars 2024.

REGLEMENTATION - RSE

[Publication des indicateurs relatifs à l'égalité des chances entre les femmes et les hommes dans les établissements d'enseignement supérieur](#) : Décret no 2023-1400 du 29 décembre 2023 relatif aux modalités de publication des indicateurs relatifs à l'égalité des chances entre les femmes et les hommes et aux actions mises en œuvre pour réduire les inégalités dans les établissements d'enseignement supérieur.

Les indicateurs mentionnés aux articles 1er et 2 du présent décret sont publiés au titre de l'année universitaire précédente, de manière visible et lisible sur le site internet de l'établissement, chaque année au plus tard le 31 décembre.

DATE ENTRÉE EN VIGUEUR – 31/12/2023

Veille Transverse

TRANSVERSE - FORMATION

[La qualité de la formation professionnelle](#) : rapport Igas-IGESR et ses annexes : Le rapport examine le système français de contrôle de la qualité de la formation professionnelle et note sa complexité, tant en raison de la multiplicité d'acteurs non coordonnés (contrôleurs administratifs et financiers, certificateurs accrédités par le Cofrac, labélisateurs, financeurs ou acheteurs de formations) que des définitions multiples de la notion même de qualité : externe (contenu et impact des formations), interne (conformité des processus à un référentiel) et juridique (respect des obligations légales et réglementaires).

JUILLET 2024

Veille Méthodologique

TRANSVERSE - PARCOURS CROISÉS

[L'audit interne : accepter la mission d'audit](#) : L'audit interne est un outil d'amélioration de l'entreprise. Cependant, combien d'audits internes n'apportent pas de valeur ajoutée ! Trop tournés vers de l'analyse documentaire, trop tournés audit de conformité ou contrôle d'application de procédures ! Quels sont réellement les enjeux des audits internes, comment les rendre plus efficaces et quelles erreurs éviter ? Nous allons vous donner des pistes pour améliorer vos audits internes et faire la différence ! Qu'est-ce qu'un audit interne ? Comment le réussir ? Comment le préparer ? Comment le conclure ? Suivez les conseils de l'experte Agnès Gillet Torres, consultante et auditrice de système de management. Le thème d'aujourd'hui : accepter la mission d'audit.



REFERENTIEL - CPF

[Guide EDOF Gérer un dossier de l'entrée en formation à la déclaration de service fait](#) : guide méthodologique pour les OF pour gérer les dossiers Cfp.

TRANSVERSE - FORMATION

[Adopter une approche pédagogique inclusive \(Université de Laval\)](#) : 2024 Le guide pratique « Adopter une approche pédagogique inclusive » est une ressource d'autoréflexion destinée aux enseignants prêts à questionner le degré d'inclusion dans leur construction de cours. Proposé par le Bureau de soutien à l'enseignement et le Centre d'aide aux étudiants, ce guide a pour objectif de favoriser l'intégration de l'approche inclusive à l'Université Laval (Québec).

PROGRAMME - FORMATION

[Guide apprentissage et handicap 2024](#) : 2024 le Ministère du Travail vient de mettre en ligne une nouvelle version de leur guide dédié. Travail mené avec l'Agefiph & le FIPHFP ! Mise à jour des évolutions législatives concernant les titres RQTH (on y parle BOE et équivalence RQTH). Précisions apportées suite à la Foire aux Questions lors du webinaire de lancement de septembre 2023.

PROGRAMME - AGFIP

[Metodia 2024](#) : guide de l'offre de services et d'aides financières de l'Agefiph – Juin 2024 : L'offre de services et d'aides financières de l'Agefiph a pour objectif global de sécuriser les parcours professionnels des personnes en situation de handicap et vise prioritairement à compenser le handicap dans l'emploi. L'Agefiph propose aux personnes en situation de handicap et aux entreprises privées de bénéficier d'aides financières et d'accompagnement dans leurs projets. Les aides financières de l'Agefiph viennent en complément des aides de droit commun. Elles ont pour objet principal le financement des surcoûts liés à la compensation du handicap dans les démarches de préparation, d'accès, de maintien et d'évolution dans l'emploi. Les services proposés ainsi que l'accompagnement apporté aux personnes et aux entreprises peuvent être réalisés, en fonction des publics et de leurs besoins, par l'Agefiph elle-même ou par des partenaires et prestataires spécialistes.

NOTATION - BPMN

[Alternative à la démarche BPMN](#) : la méthodologie Qualigram : Gérer efficacement ses processus métier est devenu indispensable pour améliorer les résultats d'une entreprise. En effet, pour rester compétitives et performantes, les organisations doivent trouver les bons moyens pour optimiser leurs processus, réduire leurs coûts et prévoir leurs risques. Ainsi, le BPM est une discipline de management pertinente pour atteindre ces objectifs. Outre la mise en place de cette démarche, faut-il encore choisir les bons outils pour que celle-ci soit pleinement efficace. À travers cet article, nous allons vous présenter la méthodologie Qualigram, qui se présente comme une alternative crédible au BPMN.

Veille Normative

CERTIFICATION - RSE

[Amendement A1:2024](#) : Le climat, changer des normes de management : L'Organisation internationale de normalisation (ISO) et le Forum international des accréditeurs (IAF) ont annoncé la publication d'un amendement à 31 grandes normes de management, introduisant le changement climatique comme enjeu-clé. Les explications d'AFNOR en 10 questions-réponses.



NORME - PARCOURS CROISES

[Parcours croisés - Livre blanc - Petit dictionnaire QSE](#) : Nous vivons dans un monde de communication et paradoxalement, nous avons de plus en plus de difficultés à nous comprendre. On cite souvent la célèbre phrase de Camus : « Mal nommer les choses, c'est ajouter au malheur du monde. » Pour aller dans le sens de cette pensée profonde, nous autres, adeptes de la QSE, avons besoin de donner des précisions sur quelques mots usuels pratiqués dans notre vie quotidienne. C'est pourquoi notre expert Yvon Mougin vous propose un petit dictionnaire français/« isolangais » qui vous permettra de partager avec vos proches le vocabulaire de base de votre dur métier.

Veille Règlementaire

REGLEMENTATION - FRANCE TRAVAIL

[Décret sur l'organisation et le fonctionnement de l'opérateur France Travail](#) : A partir du 1er juillet 2024 entrée en vigueur d'un nouveau décret réorganisant l'opérateur France Travail. Issu de la loi pour le plein emploi, et paru le 27 juin, il précise les missions des différents acteurs en alignement avec ses nouvelles fonctions.

[Loi plein emploi](#) : les modalités de la nouvelle préparation opérationnelle à l'emploi individuelle-POEI : En décembre 2023, la loi pour le plein emploi avait acté un assouplissement de la préparation opérationnelle à l'emploi individuelle (POEI), notamment en y fusionnant les actions de formation préalables au recrutement (AFPR) de France Travail, mais aussi en y intégrant les travailleurs handicapés et en élargissant le rôle des OPCO. Un décret d'application du 18 juin 2024 vient maintenant préciser le cadre de cette nouvelle POEI.

REGLEMENTATION - FORMATION

[Dépôt et prise en charge du contrat d'apprentissage](#) : élargissement des éléments contrôlés par l'Opco : Lors du dépôt d'un contrat d'apprentissage conclu à partir du 1er août 2024, les Opco contrôleront les éléments suivants :

1. l'existence d'une procédure d'opposition à l'engagement d'apprentis, de suspension de l'exécution du contrat et d'interdiction de recrutement en alternance
2. la possession des habilitations pour préparer à la certification, le cas échéant
3. l'obligation de certification qualité des organismes de formation par apprentissage, sous réserve que l'organisme de formation par apprentissage ne soit pas dispensé de cette obligation

[La promotion de la santé chez les apprentis guide du ministère du travail 2024](#) : Le ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités publie un nouveau guide sur la promotion de la santé des apprentis à destination des CFA (portail de l'alternance). Ce guide a pour objectif de sensibiliser les CFA sur l'importance de la santé des apprentis et d'outiller les référents santé des CFA pour les accompagner vers une meilleure prise en compte des enjeux de santé de leurs apprentis.

[Décret n° 2024-695 du 5 juillet 2024 relatif à la fixation des niveaux de prise en charge des contrats d'apprentissage](#) : Le décret fixe les niveaux de prise en charge applicables aux contrats d'apprentissage conclus à compter du 15 juillet 2024.

REGLEMENTATION - CPF

[Le décret du 25 juin 2024 fixe les modalités de mise en recouvrement par la Caisse des dépôts des sommes indûment mobilisées](#) : Lorsqu'elle constate que des sommes ont été indûment versées à un organisme de formation, la Caisse des dépôts doit lui adresser une demande de remboursement



précisant le fondement, la nature et le montant des sommes réclamées et la date du ou des versements indus.

Lorsque cette demande n'est pas satisfaite un mois après sa notification, le directeur général de la Caisse des dépôts peut délivrer une contrainte comportant les effets d'un jugement (Art. R6333-7-2 du Code du travail nouveau).

[Reste à charge forfaitaire pour les salariés, décret du 29 avril 2024](#) : le décret du 29 avril 2024 prévoit que les salariés s'acquittent dès le 2 mai 2024 d'une somme forfaitaire de cent euros pour les formations qu'ils financent via le CPF. Le montant de cette participation forfaitaire sera revalorisé chaque 1er janvier en fonction de l'évolution de l'inflation, est-il encore indiqué. Des exceptions sont néanmoins prévues pour les demandeurs d'emploi ou les titulaires d'un compte personnel de formation (CPF) qui bénéficient d'un financement de leur employeur. Les fonctionnaires ne sont pas concernés par le reste à charge forfaitaire (déclaration du ministère de la Fonction publique à l'AFP, mai 2024).

Veille Transverse

TRANSVERSE - AGFIP

[Webinaires pour renforcer durablement l'accessibilité des formations professionnelles à destination des personnes en situation de handicap](#) : ces webinaires de l'Agefiph présentent connaissances et conseils pratiques pour renforcer durablement l'accessibilité des formations professionnelles aux personnes en situation de handicap.

TRANSVERSE - ÉTAT, REGIONS

[Insertion professionnelle : Toutes les aides pour les personnes en situation de handicap](#) : source : ministère de l'économie et des finances 2024 Tour d'horizon des aides auxquelles une personne en situation de handicap peut prétendre pour faciliter et assurer son insertion professionnelle.

TRANSVERSE - WEBIKEO

[Écoles d'ingénieurs](#) : la CTI veut renforcer son rôle en tant qu'agence d'assurance qualité : Après six années à la présidence de la Commission des titres d'ingénieurs (CTI), Elisabeth Crépon arrive au terme de son deuxième mandat. À cette occasion, la directrice de l'Ensta Paris présente son bilan et dresse des perspectives pour mieux accompagner les établissements.

NORME - NF EN ISO 9001

[6ème Journée Française de la Qualité](#) : vers une norme ISO 9001 plus responsable : Le 6 juin 2024, l'ESQESE Paris a accueilli un événement majeur pour les professionnels de la qualité en France : la sixième édition de la Journée Française de la Qualité. Une révision essentielle pour le futur des systèmes de management de la qualité.

Veille Technologique

TRANSVERSE - FORMATION

[L'accessibilité numérique, un enjeu fort pour la réussite étudiante](#) : L'université d'Angers, acteur de l'inclusion des personnes en situation de handicap, nous propose des guides pour concevoir accessible

[Vidéos pour sensibiliser sur les enjeux du design d'inclusion et sur l'accessibilité numérique](#) (Direction interministérielle du numérique) : Sensibiliser sur les enjeux du design d'inclusion pour que plus de services publics numériques soient conçus avec les usagers au cœur, par la brigade d'intervention numérique de la Direction interministérielle du numérique.



TRANSVERSE - IA

[Entrée en vigueur du règlement européen sur l'IA : les premières questions-réponses de la CNIL](#) :

Depuis un an, la CNIL a lancé son plan d'action pour promouvoir une IA respectueuse des droits des personnes sur leurs données et sécuriser les entreprises innovant en la matière dans leur application du RGPD. À l'occasion de la publication du règlement IA au JOUE, la CNIL répond à vos questions sur ce nouveau texte.

[Un référentiel pour mesurer et réduire l'impact environnemental de l'IA](#) : Initiative du ministère de la Transition écologique et de la cohésion des territoires, l'AFNOR Spec 2314 énonce des méthodologies de calcul et des bonnes pratiques pour mesurer et réduire l'impact environnemental de l'IA, et pour communiquer avec des allégations justes et vérifiables. Vous pouvez la télécharger gratuitement.

[Parcours Croisés - L'IA et les achats - Livre blanc](#) : Bienvenue au XXI^e siècle ! Un monde où l'intelligence artificielle a pénétré tous les services des entreprises, y compris la direction des achats ! Cette progression rapide soulève des interrogations profondes quant à l'avenir des périmètres traditionnels de la fonction achats, faisant porter le spectre d'une réduction et d'une potentielle disparition de certaines activités conventionnellement associées à la fonction achats. Ce changement oblige les professionnels des achats à repenser leurs méthodes de travail et à s'adapter à ce nouveau paysage.

[Intelligence artificielle \(IA\)](#) : De plus en plus présente dans notre quotidien, l'intelligence artificielle repose sur un grand nombre de concepts nouveaux. La CNIL explique les enjeux en matière de protection des données et la manière dont elle agit pour accompagner le déploiement de solutions respectueuses des droits des personnes.

Intelligence artificielle, de quoi parle-t-on ?

Comment se mettre en conformité ?

Petit glossaire de l'intelligence artificielle (IA)

[DOSSIER] Intelligence artificielle – LINC

[Régulation de l'IA](#) : les autorités de protection des données européennes veulent être chargées des systèmes à haut risque : Le 16 juillet 2024, le CEPD a adopté une déclaration dans laquelle les autorités de protection des données précisent le rôle qu'elles souhaitent jouer dans l'application du règlement européen sur l'IA (RIA), publié au Journal officiel de l'Union européenne le 12 juillet dernier.

[Comment déployer une IA générative ? La CNIL apporte de premières précisions](#) : Vous souhaitez déployer un système d'intelligence artificielle générative au sein de votre organisme mais vous vous interrogez sur le cadre à respecter ? La CNIL publie des premières réponses pour un déploiement responsable et respectueux de la protection des données.

AOUT 2024

Veille Méthodologique

TRANSVERSE - PARCOURS CROISES

[Droit au but !](#) : "Droit au but !", comme son nom l'indique, c'est la rubrique pratique par excellence ! Sans bla-bla ni fioriture... rien de telle que la proposition d'un outil prêt à être utilisé par la communauté, avec son explication synthétique et les cas d'usage. À travers ce rendez-vous éditorial,



notre expert Cathy Barret-Beaumard vous propose la constitution d'une boîte à outils évolutive à laquelle vous serez invités à contribuer bien sûr ! Besoin d'un outil précis ? D'un éclairage ? Faites-lui part de vos besoins et Cathy se chargera de la réponse ! Ensemble, avançons efficacement !

TRANSVERSE – LAB 101

[Compilation de facilitation - Exercices inspirés du design thinking pour s'aider dans la conception de déroulés de session de travail collaboratif](#) : Compilation de facilitation - Exercices inspirés du design thinking pour s'aider dans la conception de déroulés de session de travail collaboratif. Le Lab 110 bis est un dispositif d'accompagnement à l'innovation au sens large. Situé au cœur du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, le Lab offre un cadre, des ressources et une expertise aux services de l'administration pour échanger, questionner, expérimenter ou faire évoluer des solutions répondant aux défis des politiques publiques.

Veille Normative

NORME - NF EN ISO 9001

[Parcours croisés - Livre blanc ISO 9001, mission impossible ?](#) : Ce livre blanc propose un parcours au cœur de l'ISO 9001. Un livre blanc, "hors des sentiers battus" parce qu'il aborde la qualité sous des angles de vue un peu différents de ce qui se dit ou se pratique habituellement.

NORME - ISO/AFNOR

[Grand Défi IA : la saison 2 a débuté ce jeudi](#) : En 2021, le gouvernement français lançait le Grand Défi IA, avec charge pour AFNOR de créer l'environnement normatif pour déployer « une IA digne de confiance ». Ce 25 juillet 2024, le programme vient d'être reconduit, avec un dossier important à boucler en avril 2025 : celui des normes harmonisées.

NORME - RSE

[2ème Édition du Guide Juridique de la RSE 2024 !](#) : Gide, le prestigieux cabinet d'avocat international a publié, il y a un mois, la deuxième édition du Guide Juridique de la RSE, une référence indispensable pour les entreprises souhaitant approfondir leur engagement en matière de responsabilité sociétale et environnementale.

Veille Transverse

TRANSVERSE - PARCOURS CROISES

[La qualité expliquée à mon Grand-Père](#) : Vous avez aimé notre série en 5 saisons et 16 épisodes de "L'ISO 9001 expliqué à ma Grand-Mère" ? Eh bien voici la suite tant attendue : "La qualité expliquée à mon Grand-Père". Au-delà des concepts de base de la norme ISO 9001 nous allons maintenant aborder une série de questions pratiques et intéressantes pour toute personne impliquée dans des fonctions qui touchent à la qualité en entreprise. Bien entendu nous continuerons à sortir un peu des sentiers battus et des idées reçues !

Veille Technologique

TRANSVERSE - IA

[Ce que l'IA pourrait apporter au management de la qualité](#) : L'intelligence artificielle (IA) est aujourd'hui omniprésente : dans les médias, les débats, les dîners d'affaires ou de famille ; elle fait même l'objet de formations spécialisées, bien que le sujet n'en soit qu'à ses prémices. En cherchant



sur Internet, on trouve un grand nombre de définitions de l'IA. Je m'arrêterai sur celle qui a été donnée par le Parlement européen, consultable sur le site de la CNIL : « [...] l'intelligence artificielle représente tout outil utilisé par une machine afin de "reproduire des comportements liés aux humains, tels que le raisonnement, la planification et la créativité". »

[Révolutionner la Relation Client avec l'Intelligence Artificielle Générative](#) : Le 4 juillet dernier, l'Association Française de la Relation Client (AFRC) a restitué le livre blanc « Transformer votre Relation Client avec l'IA Générative » co-réalisé par la société Accenture et un groupe de travail de professionnels de l'expérience client. Lors de cet événement, plus de 250 professionnels de la Relation Client se sont réunis pour découvrir les apports de l'Intelligence Artificielle Générative à l'expérience client et ainsi, échanger les uns avec les autres sur ses différentes plus-values.

TRANSVERSE - CNIL

[Cloud - les risques d'une certification européenne permettant l'accès des autorités étrangères aux données sensibles](#) : Dans son état actuel, le projet de certification européenne pour les services de cloud (EUCS) ne permet plus aux fournisseurs de démontrer qu'ils protègent les données stockées contre tout accès par une puissance étrangère, contrairement à la qualification SecNumCloud en France. La CNIL appelle à rehausser le niveau de protection des données personnelles de cette certification en réintroduisant de telles garanties.

SEPTEMBRE 2024

Veille Méthodologique

NORME - NF EN ISO 9001

[Parcours croisés - Replay webinaire - La revue de Direction à valeur ajoutée](#) : Exigence des normes de management, la revue de direction prend trop souvent l'aspect d'un exercice qui n'apporte que peu de valeur au regard des efforts consentis. Sans doute que les organismes passent l'essentiel du temps à examiner des éléments d'entrée, en oubliant les éléments de sortie. Or la valeur de la revue ne se mesure qu'au travers de ce qu'elle apporte à la direction. Comment rendre la revue de direction plus pertinente ? Comment lui redonner tout son sens ?

Veille Règlementaire

REGLEMENTATION - FORMATION

[Schéma directeur de la politique de formation professionnelle tout au long de la vie des agents de l'État 2024-2027](#) : Le schéma directeur de la politique de formation professionnelle tout au long de la vie des agents de l'État est, depuis 2018, l'instrument de pilotage et de coordination des politiques de formation au sein de la fonction publique de l'État.

Veille Stratégique

TRANSVERSE - PARCOURS CROISES

[Webinaire : Les stratégies d'intégration de systèmes QSE](#) : Intégration totale, partielle ou progressive : quels sont leurs avantages, leurs inconvénients et leurs modalités de mise en œuvre ? À travers ce webinaire, découvrez des stratégies clés pour fusionner efficacement vos systèmes. Notre expert, Anthony Deles, consultant, formateur et auditeur QSE depuis plus de 15 ans, vous explique comment choisir et appliquer la meilleure stratégie d'intégration QSE pour votre entreprise, avec des astuces pratiques.



Veille Technologique

TRANSVERSE - IA

[L'IA est populaire auprès des chefs de projet, malgré certaines limites dans son utilisation](#) : Les chefs de projet français sont nombreux à utiliser des outils basés sur l'IA pour mener à bien leur mission. Cette technologie présente des atouts, comme l'amélioration de la prise de décision, mais aussi des limites.

OCTOBRE 2024

Veille Méthodologique

NORME - FD X50-176

[France Processus & Afnor - Évaluer de façon globale la performance, la robustesse et la maturité d'un processus](#) : Faisant le constat que les dirigeants font face à des enjeux majeurs : exécution de la stratégie, engagement des collaborateurs, agilité, capacité d'adaptation, transitions écologiques et sociétales. Dans ce contexte en mouvement permanent, s'appuyer sur une organisation par processus robuste permet d'asseoir la performance de son organisation.

En effet, les processus permettent de structurer et de maîtriser la chaîne de création de valeur et de faciliter la transversalité. Ils constituent une composante essentielle de l'agilité des organisations et permettent d'accompagner le changement des pratiques en intégrant les enjeux économiques, environnementaux et sociétaux, satisfaction client, sécurité, conformité réglementaire...

Les équipes de France Processus et du Groupe AFNOR ont coopéré pour concevoir un modèle permettant d'évaluer de façon globale la performance, la robustesse et la maturité d'un processus. Utilisable en auto-évaluation avec l'outil en ligne OK Pilot, le modèle invite également à soumettre son ou ses processus à une évaluation par un expert qualifié.

TRANSVERSE - DGAFP

[La boussole du manager](#) : Devenir manager dans la fonction publique : Le cinquième numéro de la boussole du manager propose d'explorer les contours de la fonction managériale au regard des grandes transformations et défis auxquels les encadrants de proximité sont aujourd'hui confrontés. Apprenante avant tout, il s'agit d'une fonction aux multiples facettes, dont les missions sont à la fois exigeantes, riches et diversifiées. La DGAFP propose ainsi à ses lecteurs d'approfondir ce sujet tout en l'étoffant de conseils opérationnels, d'initiatives pratiques ainsi que de témoignages passionnants de managers souhaitant partager leur expérience.

SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ) - TRANSVERSE

[Méthode des 5M](#) : Comment optimiser sa résolution de problèmes ? : Face à la complexité croissante des systèmes industriels, un simple défaut peut rapidement engendrer des conséquences majeures, tant sur la sécurité en entreprise que sur la qualité du produit et la satisfaction client. Comment déterminer avec précision l'origine d'un problème lorsque de multiples facteurs entrent en jeu ? La méthode des 5M, en décomposant les causes possibles, fournit une démarche structurée pour analyser chaque hypothèse. Quelles sont les caractéristiques de cette méthode ? Dans quels contextes l'utiliser ? Comment l'appliquer de manière optimale pour garantir des résultats fiables ? Et surtout, comment l'utiliser concrètement pour résoudre un défaut de production spécifique ?



SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ) - TRANSVERSE

[Replay webinaire](#) : Intégrer la RSE dans son SMQ : pourquoi, comment, et jusqu'où ? : Toute organisation manage sa qualité, certifiée ou pas. La démarche RSE, de plus en plus exigée par les clients et investisseurs, est-elle « un truc en plus » ou fait-elle partie du management de la qualité ? Pourquoi l'intégrer dans son SMQ ? Comment ?

Gérard Cappelli, passionné du sujet, consultant-formateur en qualité managériale et RSE, vous propose ses réponses !

Veille Règlementaire

REGLEMENTATION - CNIL

[CNIL - Les derniers documents adoptés par le Comité européen de la protection des données](#) :

Responsable de traitement et sous-traitants, intérêt légitime, règlement procédural : les derniers documents adoptés par le Comité européen de la protection des données. Lors de sa dernière session plénière, le Comité européen de la protection des données (CEPD) a adopté un nouvel avis concernant le recours à des sous-traitants, un projet de lignes directrices sur l'intérêt légitime, ainsi qu'une déclaration liée au futur règlement procédural de la Commission européenne.

Certification - [HCERES](#)

[Nouvelle charte de l'évaluation HCERES](#) : Approbation de la nouvelle charte définissant les principes et mesures propres à garantir notamment la qualité, la transparence et la publicité des procédures d'évaluation. Entrée en vigueur : 18/09/2024

Veille Sociétale

TRANSVERSE - CNIL

[Évènement air2024](#) : La surveillance dans tous ses états, mardi 19 novembre à 14h30 à la CNIL : La loi pour une République numérique de 2016 a confié à la CNIL la mission de conduire une réflexion sur les questions de société et les enjeux éthiques soulevés par l'évolution des technologies numériques. La mise en œuvre de cette mission a conduit la CNIL à organiser des débats publics autour des nouveaux enjeux du numérique, au croisement d'expertises terrain et scientifiques : c'est l'objectif des événements air (avenir, innovations, révolutions). En 2024, l'évènement air portera sur la surveillance et ses enjeux éthiques et sera co-organisé avec la Commission nationale de contrôle des techniques de renseignement (CNCTR).

Veille Technologique

TRANSVERSE - IA

[L'IA : Une nécessité incontournable pour votre entreprise ?](#) : Vous entendez parler de l'intelligence artificielle partout, mais savez-vous réellement quels sont ses enjeux pour votre entreprise ? Dans le cadre de nos études à PPA Business School, Nelly RAJAONARISON (spécialisée en Ressources Humaines) et moi-même (spécialisée en audit et contrôle de gestion) avons co-écrit ce livre blanc pour éclairer les entreprises sur les impacts de l'IA : ses limites, son influence sur l'emploi, et pourquoi il est devenu incontournable aujourd'hui de s'y préparer efficacement.

[Webinaire : Les premières recommandations de la CNIL pour développer un système d'IA en conformité avec le RGPD](#) : La CNIL vous propose de décrypter un sujet ou une actualité en lien avec la protection des données à travers une série de webinaires. Retrouvez ce nouvel épisode consacré à l'intelligence artificielle.

[Les autorités de protection des données du G7 affirment leur rôle dans la gouvernance de l'IA](#) : Sous la présidence de l'autorité italienne, les autorités de protection des données du G7 se sont réunies



du 7 au 11 octobre 2024 à Rome. À cette occasion, elles ont notamment adopté une position commune sur leur rôle dans la promotion d'une intelligence artificielle digne de confiance et souligné l'importance de protéger les mineurs dans ce contexte.

[Intelligence Artificielle et protection des données](#) : Lors de sa présentation, Félicien Vallet, chef du service IA à la CNIL, a abordé les enjeux de l'intelligence artificielle pour la protection des données. Il a rappelé le rôle de la CNIL dans la sensibilisation, l'accompagnement des professionnels et la régulation des systèmes d'IA, notamment en matière de conformité au RGPD.

La CNIL s'efforce également d'anticiper les innovations technologiques tout en assurant le respect des droits des personnes concernées. La présentation a aussi souligné l'importance d'encadrer les usages de l'IA générative, tout en restant vigilant face aux risques et aux biais potentiels.

NOVEMBRE 2024

Veille Méthodologique

NOTATION - BPMN

[La Méthode SIPOC pour décrire et optimiser les processus](#) : Dans chaque organisation, la bonne marche des activités de l'entreprise et la satisfaction client reposent sur un système de management de la qualité bien établi. La cartographie des processus représente le socle fondamental à partir duquel l'ensemble des activités de l'entreprise va se développer. Pour aller plus loin dans la démarche, la méthode SIPOC garantit une définition précise de chacun de processus en considérant les données d'entrée de sortie et support.

NORME - NF ISO 31000

[Replay - Gestion des risques multiples et Qualité : peine perdue ?](#) : Risques cyber, environnementaux, crises à répétition, arrivée de l'IA, risques internes à l'entreprise, transformation des métiers, contraintes des clients... comment mener une politique Qualité sur tous les fronts ? Comment avoir un cap bien défini au niveau stratégique et opérationnel ? Est-ce toujours possible de faire un plan Qualité à 3 ou 5 ans ?

TRANSVERSE - SMQ

[La méthode 5S, qu's que c'est ?](#) : La méthode 5S est souvent réduite à une technique de rangement, un peu comme procéderait Marie Kondo pour faire le vide dans vos armoires. C'est à dire que dans ce cas, ça peut être perçu comme une intrusion dans votre espace pour venir vous expliquer que vous vous y prenez mal. Et quand ça n'est pas accompagné, ça reste effectivement une action ponctuelle, superficielle, cosmétique, voire cela abouti à des réactions de rejet/déni.

Veille Normative

NORME - ISO/AFNOR

[Comment le changement climatique s'invite dans votre démarche qualité](#) : Petite révolution début 2024 : le changement climatique a fait son entrée comme point de questionnement dans plusieurs référentiels phares, dont l'ISO 9001, par ailleurs en révision. Il faut désormais l'inclure dans les enjeux et exigences d'un système de management. En quoi cet ajout modifie-t-il une démarche qualité ? Éléments de réponse.

NORME - ISO/AFNOR

[Santé et sécurité au travail](#) : L'Organisation internationale du travail (OIT) estime que dans le monde, plus de 2,3 millions de personnes perdent la vie chaque année des suites d'un accident du travail ou



d'une maladie professionnelle. Toujours selon l'OIT, le coût humain des mauvaises pratiques en matière de sécurité et santé au travail représente, tous les ans, 4 % du produit intérieur brut. C'est pourquoi la santé et la sécurité sur le lieu de travail représentent une préoccupation fondamentale des directions. Si vous devez vous lancer dans une démarche S&ST, ne partez pas d'une page blanche ! Les normes volontaires sont là pour vous faire gagner du temps : elles vous délivrent des approches éprouvées, élaborées par des experts du sujet, de manière collégiale et partagée. Ce sont les approches les plus légitimes et consensuelles.

NORME - ISO/AFNOR

[La norme ISO 45001 se refait une santé](#) : Dans une étude à télécharger gratuitement, AFNOR s'intéresse à un outil phare des politiques de santé et sécurité au travail : la norme volontaire ISO 45001. A l'heure où ce texte entre en révision, une très grande majorité d'acteurs chargés de cette thématique en entreprise disent s'en être emparés. Elle leur ouvre le champ d'un sujet connexe : la qualité de vie au travail.

TRANSVERSE - ISO/AFNOR

[La newsletter du Groupe AFNOR #12 #Qualité Culture qualité, le levier humain de votre performance !](#) : La Délégation AFNOR Hauts-de-France, en partenariat avec France Qualité Performance Hauts-de-France, organise le 13 décembre à Lille, un atelier sur la culture qualité pour mieux en appréhender les principes et identifier les clés pour l'animer au sein de votre organisme.

Veille Règlementaire

REGLEMENTATION - CNIL

[Cadre de protection des données UE-États-Unis, accès aux données pour les services répressifs](#) : le CEPD adopte deux nouveaux documents : Lors de sa dernière session plénière, le Comité européen de la protection des données (CEPD) a adopté son premier rapport sur le cadre Union Européenne (UE) - États-Unis de protection des données (Data Privacy Framework – DPF), ainsi qu'une déclaration sur les recommandations relatives à l'accès aux données par les services répressifs.

CERTIFICATION - QUALIOP

[Organismes de formation](#) : Et si Qualiopi n'était que le début de l'histoire ? : Le 6 décembre à Orléans, AFNOR propose un workshop pour aider les organismes de formation à transformer la contrainte réglementaire en levier de performance et d'innovation, et à construire un système qualité durable.

CERTIFICATION - SP+

[Replay - Services Publics+](#) : une action publique + proche, + simple, + efficace : Revivez en replay le 10e « Rendez-vous de la DITP » qui s'est tenu le 17 octobre 2024, un temps d'échange mensuel et interactif, sur Services Publics+, le programme d'amélioration continue des services publics.

Veille Sociétale

REGLEMENTATION - RSE

[Un plan de formation et de sensibilisation massif pour lutter contre les violences sexistes et sexuelles mis en place par le Ministère](#) : Dans le cadre de la veille sur la RSE, le ministère remet en ligne son plan de formation pour lutter contre les VSS à travers des formations spécifiques pour les personnels et EC mais aussi pour les étudiants. Pour les personnels, une Formation sur les enquêtes administratives internes - Mission permanente VSS IGESR aura lieu le vendredi 13 décembre 2024 en visioconférence.



Veille Technologique

REGLEMENTATION - IA

[Clara Chappaz dévoile sa feuille de route pour "faire de la France une grande puissance de l'IA"](#) : Une troisième voie pour l'IA et le numérique : Il nous faut libérer notre potentiel d'innovation pour construire une alternative aux solutions UM et CN. C'est un enjeu de souveraineté économique, d'attractivité, de compétitivité mais aussi un enjeu existentiel pour porter notre vision du monde. Sous l'impulsion du Président de la République Emmanuel Macron et du Premier ministre Michel Barnier, je porterai cette ambition avec quatre objectifs.

TRANSVERSE - IA

[Algorithmes, systèmes d'IA et services publics : quels droits pour les usagers ? Points de vigilance et recommandations](#) : Face au nombre croissant de décisions administratives individuelles prises sur la base de résultats livrés par des algorithmes ou systèmes d'IA, la Défenseure des droits s'inquiète des risques qu'induit cette algorithmisation des services publics pour les droits des usagers. Elle présente plusieurs recommandations afin que les garanties prévues par la loi soient pleinement concrétisées.

DECEMBRE 2024

Veille Normative

NORME - NF EN ISO 26000

[Pros de la RSE, venez faire évoluer la norme ISO 26000](#) : Du 7 au 28 janvier 2025, les délégations régionales du Groupe AFNOR vous invitent à participer à un atelier destiné à vous exprimer et partager vos retours d'expériences sur la norme phare de la RSE, l'ISO 26000.

Veille Règlementaire

CERTIFICATION - QUALIOPi

[Organismes de formation : et si Qualiopi n'était que le début de l'histoire !](#) : AFNOR Normandie vous invite à un atelier pour partager avec vous le retour d'expérience des audits QUALIOPi et identifier les leviers issus de votre démarche Qualiopi pour optimiser vos performances.

REGLEMENTATION - CNIL

[La CNIL et la Faculté de droit de l'Université Catholique de Lille signent une convention de partenariat](#) : Le 4 décembre 2024, Marie-Laure DENIS, présidente de la CNIL, et Ioannis PANOUSSIS, doyen de la Faculté de droit de l'Université Catholique de Lille, ont signé une convention de partenariat de 4 ans. Cet accord permettra de sensibiliser les étudiants aux enjeux du numérique, de les former, et de mener des recherches innovantes.

Veille Stratégique

TRANSVERSE - TRANSVERSE

[Un nouveau campus de la transformation publique](#) : La DITP a conçu le Campus de la transformation publique pour les agents publics. L'objectif est double : les accompagner dans la conduite de leurs projets de transformation et participer à l'internalisation des compétences au sein de l'État.



Veille Technologique

TRANSVERSE – IA

[Sommet pour l'action sur l'intelligence artificielle](#) : Sélection des 35 défis « convergence IA » de France 2030 : Dans la perspective du Sommet pour l'action sur l'IA qui se déroulera à Paris les 10 et 11 février 2025, Bruno Bonnell, secrétaire général pour l'investissement, en charge de France 2030 et Anne Bouverot, envoyée spéciale du président de la République pour le Sommet pour l'action sur l'IA présentent les 35 défis « Convergence IA » sélectionnés pour démontrer le socle concret des innovations permises par l'IA sur lequel ils opèrent partout dans le monde.

[ChatGPT, et après ? Bilan et perspectives de l'intelligence artificielle](#) : Un spectre hante le monde, le spectre de l'intelligence artificielle. Il alimente des angoisses irrationnelles autant que des attentes démesurées. Les technologies d'IA semblent à la fois omniprésentes et insaisissables, pourtant leur diffusion reste encore toute relative et leurs contours sont assez connus des spécialistes. L'IA devient un phénomène de plus en plus politique qui appelle une maîtrise démocratique. Le futur président des États-Unis, Donald Trump, a même déclaré le 28 novembre 2024 qu'il comptait nommer un « tsar de l'intelligence artificielle » qui siègerait à ses côtés à la Maison-Blanche. Aussi, faire le point sur ces technologies et leurs enjeux apparaît aujourd'hui indispensable.