



LA JOURNÉE MONDIALE DE LA QUALITÉ

08-09 Novembre 2018 à Tunis à l'Hôtel El Mouradi Gammarth

« La communication qualité(S/E) dans l'entreprise »

**Manager Qualité (S/E) :
Devenez un MAESTRO de la communication**

Christophe VILLALONGA,
Consultant en management qualité /organisation relation client, sécurité,
environnement et RSE, FRANCE.

WORLD
QUALITY
DAY 2018
proud supporter

Les secrets d'une communication réussie



Moi Responsable QSE, je m'adapte à mon auditoire

Stratégie
Vision
Reporting



Direction

Valeur ajoutée
Convaincre



**Pilotes de processus,
managers, ...**

Rassurant
Déterminé
Porte parole

Responsable Qualité (S/E)

Pragmatique
Simple
Dans l'action



Clients, Fournisseurs

Maîtrise
Factuel



Experts



Opérationnels

Réglementation, certification, ...

Faire des choses simples facilite la communication

« LA SIMPLICITÉ EST LA SOPHISTICATION SUPRÊME »

(LÉONARD DE VINCI)

**« CE QUI SE CONÇOIT BIEN S'ÉNONCE CLAIREMENT, ET
LES MOTS POUR LE DIRE ARRIVENT AISÉMENT »**

(NICOLAS BOILEAU-DESPREAU)

Quelques conseils pratiques :

Eviter le langage iso_normé

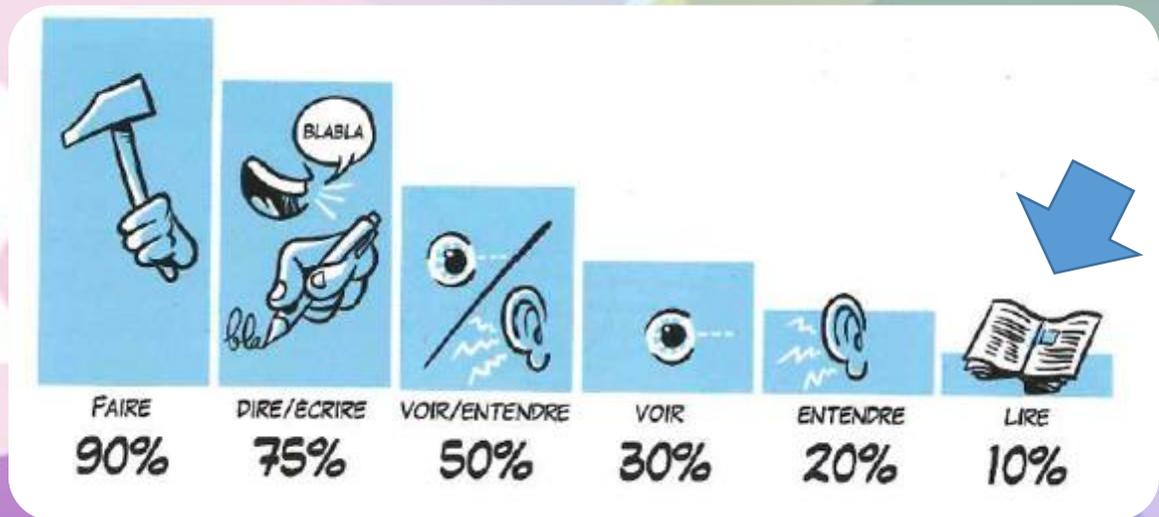
Si on ne se comprend pas, la faute à qui ?

Faire preuve d'empathie

Le saviez-vous ?

D'une manière générale, nous retenons :

- 10% de ce que nous lisons
- 20% de ce que nous entendons
- 30% de ce que nous voyons
- 50% de ce que nous voyons et entendons
- 75% de ce que nous disons (ou écrivons)
- 90% de ce que nous faisons



The logo for World Quality Day 2018 is contained within a white circle with a blue border. It features the text "WORLD QUALITY DAY 2018" in a bold, sans-serif font, with "2018" in green. Below this, the words "proud supporter" are written in a smaller, lowercase font.

WORLD
QUALITY
DAY 2018
proud supporter

A dark blue horizontal banner with rounded ends, containing the title text in white.

Transformer vos réunions

Les fameuses réunions

Un cadre passe en moyenne 6 semaines par an en réunion
(étude Opinion Way 2017)

50% de ces réunions (ou temps de réunion) sont improductives



Une solution possible : Passer au **LEAN MEETING**
Ordre du jour ciblé (avec un objectif précis et cadencé selon un rituel)
Réunion si possible debout et sur le lieu de travail
Animation visuelle
Temps limité, chronométré et respecté

Quelques conseils pratiques

- S'interroger sur la valeur ajoutée de la réunion (est-ce la bonne méthode ?)
- Augmenter si nécessaire la fréquence ...
- Éviter le tout Powerpoint ...
- Convier les bonnes personnes (pas de figurants)
- Cadencer, orchestrer, minuter
- Une obsession : produire de la valeur

Après la théorie ... La pratique

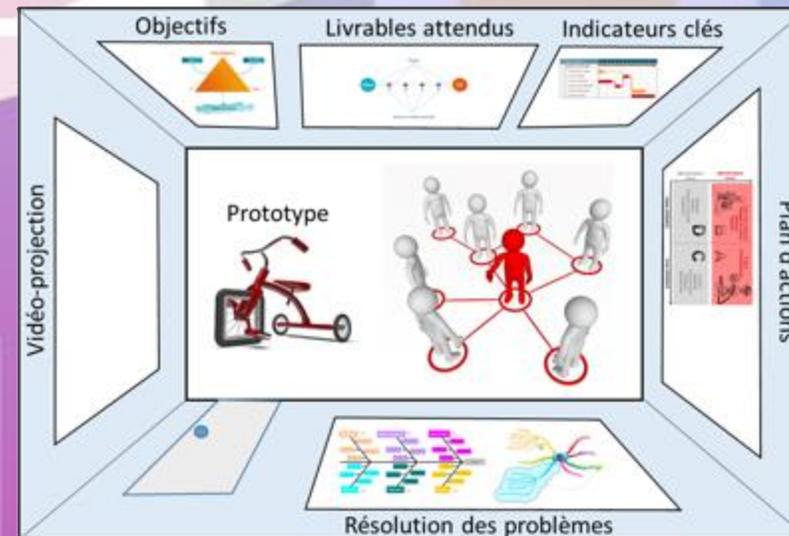
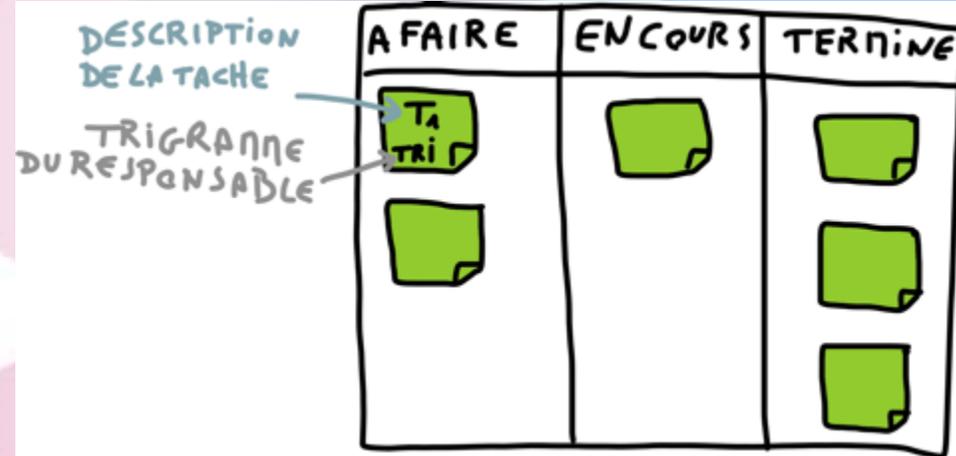
Les revues de processus
La revue de Direction

Se réunir dans des lieux aménagés



Salle OBEYA (grande salle en japonais)

- Lieu de pilotage et d'apprentissage
- Favorise les échanges entre collaborateurs
- Alignent les objectifs de l'équipe
- Améliorent la vue globale
- Inspirent la créativité



Les salles de créativité



The logo for World Quality Day 2018 is contained within a white circle with a blue border. It features the text "WORLD QUALITY DAY 2018" in a bold, sans-serif font, with "2018" in green. Below this, the words "proud supporter" are written in a smaller, lowercase font.

WORLD
QUALITY
DAY 2018
proud supporter

Valoriser la production de contenus

Formaliser clairement et simplement

Logigramme des compétences - Techniques de métiers d'art - Voie de spécialisation Sculpture - 572.2H



PROPOSITIONS DE REFORMES DE LA PROCEDURE PENALE

I - Schéma de la réforme

La mission de la mission définitive du rapport attaché au calendrier de la lettre de mission de Monsieur le Ministre du 22 novembre 1993 consiste l'achèvement de la première étape d'un processus qui doit conduire à la mise en vigueur d'un nouveau Code de procédure pénale et d'un Code de l'organisation judiciaire profondément reformés aux environs des premiers mois des années 2003 ou 2005, et qui s'inscrit dans la ligne des projets annoncés par Monsieur le Président de la République visant à une modernisation de la justice via le droit de l'organisation.

La seconde étape qui s'achève au fin août 1997 sera celle de la plus vaste consultation jamais menée sur un projet de code judiciaire français, mobilisant des universitaires, magistrats, les parties prenantes, les syndicats pénitentiaires, les élus de proximité dans le ressort où du personnel sera affecté ou se trouve concernés, tous les membres des professions de justice qui interviennent ou sont impliqués, sous les orientations données ci-dessous.

La troisième étape, qui reprendra le premier semestre de l'année 1998, sera consacrée à la préparation d'un texte définitif inspiré au stade initial des observations significatives et pertinentes qui seront été faites durant la phase de consultation, la quatrième étape sera celle de l'adoption de texte ainsi préparé.

Il importe d'insister sur le fait que les décisions et décisions étapes de cette démarche soient adoptées rapidement, tout ce qui sera avancé en fait pendant cette période.

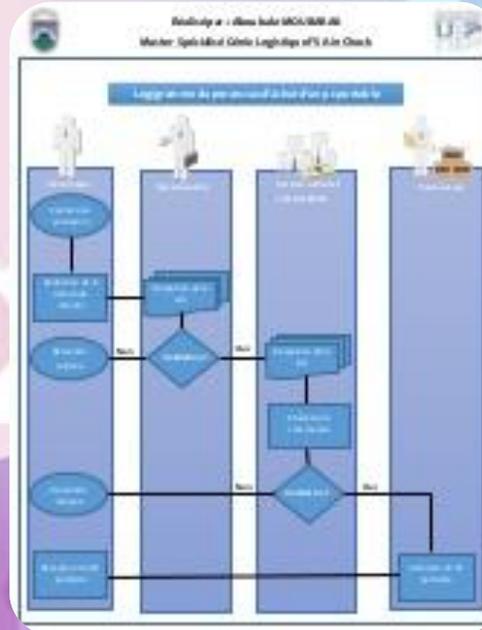
II - Principales caractéristiques de la loi dans un état actuel

Le premier projet de Code de procédure pénale se caractérise essentiellement par trois traits :

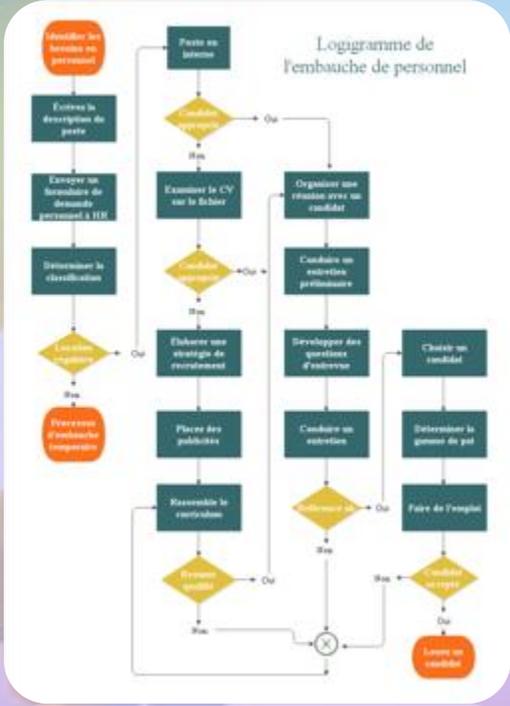
1) C'est un Code de droit communautaire européen privé par opposition à celui de droit anglo-saxon.

2) Dans cette perspective il constitue une phase d'intermédiaire préparatoire relative à un projet de réforme dans un cadre de l'organisation judiciaire notamment au niveau d'une nouvelle réorganisation de la direction pénitentiaire de nature à alléger les contraintes qui pèsent sur lui. Il tente aussi une position de médiation de justice au stade de révision des institutions.

3) C'est un projet profondément fédéral et décentralisé à l'égard d'une large représentation publique des droits de l'organisation et ceux de la justice. C'est un travail par plusieurs dimensions.



Logigramme de l'embauche de personnel



De nouvelles pratiques pour la rédaction

Rédaction collaborative des documents (avec word en mode « révision » ou directement en ligne avec « Google docs »)

Les « commentaires » en ligne pour recueillir des avis (exemple suite Google ou Dropbox)

SOCIÉTÉ	TRANSPOLIS http://www.transpolis.fr/
CA	1 301 200,
Nom Prénom Fonction	Jean BLOCH Directeur Opérationnel 04 72 48 37 31 (mobile 1 semaine) ->>>> 06 78 57 16 93.
Tel	04 72 48 37 30 /
Adresse mail	jean.bloch@transpolis.fr
Produit	Accompagnement pour les 2 autres norme 45001 et puis 14001 (sans cadre 17025 tous les 15 mois) Élargissement activité -> nouveau site multi activité -> activité mise en place de plus de prévention -> 45001 -> SME -> Mise au système QM en ISO 9001 en premier + 14001 (sans chercher l'accréditation -> surtout mettre en place les bonnes habitudes etc puis dans 1 ou 2 ans certif. -> Mise au point des procédures. -> Utilisation des outils (numérique et papier) pour développer un SME mais aussi pour le suivi (NC bonnes pratiques)
Nom(s) / référence(s)	Historie d'une activité depuis 25 ans (site -> activité la durée depuis 10 / sur nouveau site : développement de solutions mobilité (véhicule autonome) aide à la conduite -> à disposition des constructeurs -> engagement d'un site mais aussi accompagnement les constructeurs en ingénierie -> Site d'évaluation et de développement
Efficacité totale	20 personnes
Nbr de site	1 site (contraint de développer avec multi activité)
Adresse(s) de(s) intervention(s) :	620 Route des Fromentaux 91500 St Maurice de France
Activité(s) présente(s) ou prévue(s) de venir.	Cher toutes les activités à terme (plus mise en place les bonnes pratiques ont vu après la certification)
Échéance pour la nouvelle certification - Période envisagée	1 2 ans voir plus (enjeux plus commerciale + activité)
Fabrique ou atelier ?	Petite fabrication de capteur (activité niche)
Consultant le plus proche	Véronique
Contexte	Déjà accrédités ISO 17025, nous souhaitons mettre en place un système intégré ISO 17025 / ISO 45001 / ISO 14001 Notre besoin : un accompagnement pour réaliser un manuel intégré et mettre en place l'apan de prévention...
Budget	L'objectif est de 100k€ Installation sur nouveau site fin avril opérationnel début septembre.

* Transmettre le manuel qualité / cartographie des processus.

Commentaires Activité

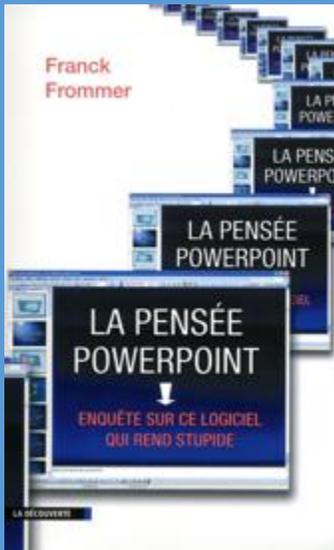
Ajouter un commentaire

Ajoutez un commentaire pour démarrer une discussion. @Mentionnez une personne pour l'avertir.

WORLD
QUALITY
DAY 2018
proud supporter

Présenter autrement

La pensée PowerPoint. Enquête sur ce logiciel qui rend stupide,

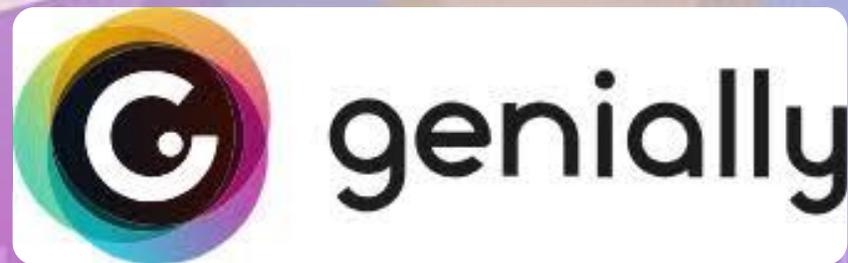


Créer des infographies

Responsable qualité, la transformation digitale révolutionne vos méthodes et outils. Soyez prêts !



Cette infographie a été réalisée par Parcours Croisés, à partir de l'étude « Qualité et Entreprises du Numérique » de Sylvie Rolland, directrice scientifique du Cercle Performance des Organisations de la Fondation Paris Dauphine.



The logo for World Quality Day 2018 is contained within a white circle with a blue border. It features the text "WORLD QUALITY DAY 2018" in a bold, sans-serif font, with "2018" in a green color. Below this, the words "proud supporter" are written in a smaller, lowercase font.

WORLD
QUALITY
DAY 2018
proud supporter

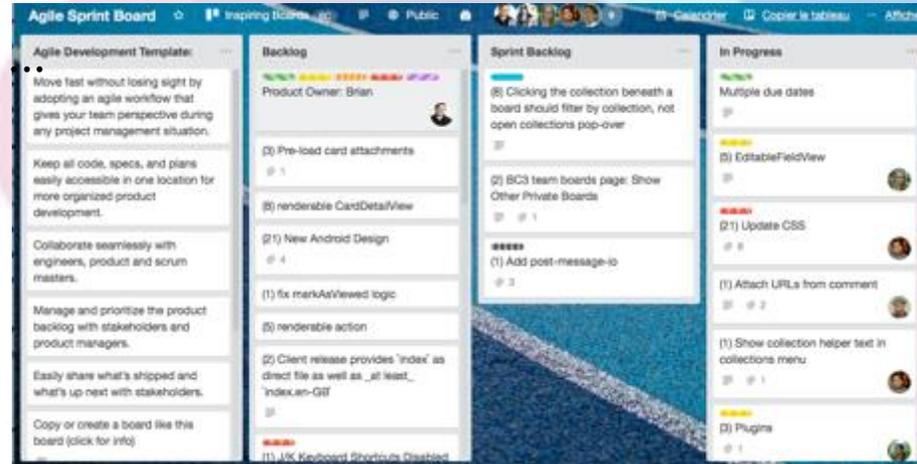
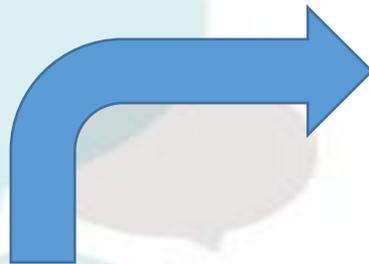
A solid blue horizontal banner with rounded ends, positioned across the middle of the slide.

Passer au digital

Passer en mode visuel

Exemple d'outils : Trello, Wrike, ...

Excel



Intitulé de l'action	Opérateur	Lieu de l'action	Effectif prévu	Calendrier	Référent action
Sécurisation des parcours des mineurs Aides directes	MLS	Zone Sud	70 275	1er semestre 2010	
AXE 2 : STRUCTURATION SOCIALISATION					
Intitulé de l'action	Opérateur	Lieu de l'action	Effectif prévu	Calendrier	Référent action
Structuration socialisation intégrant l'orientation professionnelle P.A.S.P.O.R.E. Plan d'Action Stratégique et Projet d'Orientatoin RMI/cha vers l'Emploi	O BIEN ETRE	Action zonale (lieu : St-Pierre)	Min : 25 Max : 35	1er semestre 2010	HONREAU Patricia
"Accompagnement des jeunes vers l'insertion professionnelle Regard jeune sur la CMI: 2ème participation, et travail sur le projet professionnel"	MC SERVICES Di SLAM LA KOUR	Action zonale (lieu : St-Pierre)	15 15	1er semestre 2010	THROT sabina BOULADOU Martial
AXE 3 : EMPLOI DURABLE					
Intitulé de l'action	Opérateur	Lieu de l'action	Effectif prévu	Calendrier	Référent action
Pré-Professionalisation métiers de la petite enfance et de la logistique	AREFP	Action zonale (lieu : St-Pierre)	40	1er et 2ème semestres 2010	CHALAYE Nadia
Préparation emplois alternance	FEI	Saint-Joseph	30	2ème semestre 2010	PERPRESSAMY Karine
Emploi mobilité tout métier et spécifiquement métiers de l'agroalimentaire	Olivier Billy Formation	Action zonale (lieu : St-Pierre)	30	1er et 2ème semestres 2010	THROT sabina
Validation projet	Borison piment	SUD	40	2ème semestre 2010	BOULADOU Martial
AXE 4 : INNOVATION EXPERIMENTATION					
PSC1: Prévention Secours Civique de niveau 1 (ex Brevet nationale de	CROIX BLANCHE	Action zonale (lieu : St-Pierre)	100	second semestre 2009	DUHEMANN Eddie
Alphabétisation support SLAM et travail sur le projet	SLAM LA KOUR	Action zonale (lieu : St-Pierre)	30	1er et 2ème semestres 2010	PERPRESSAMY Karine

Des avantages

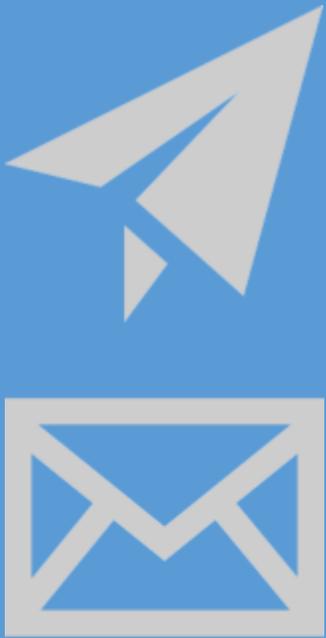
Approche visuelle

Notifications automatiques

Création de fils de discussion

Partage collaborative de l'information

La date n'est pas l'unique finalité



Le mail

Les réseaux sociaux d'entreprise

yammer



slack

- Création de fils de discussion
- Un profil membre
- Une messagerie instantanée
- Partage de fichiers
- Création de groupes
- La possibilité d'ouverture vers l'externe



“La communication requiert
25 % du temps du dirigeant.”

CHESTER BARNARD (Théoricien américain)

Et qu'en est-il (sera t'il) pour le Manager
Qualité (HSE) ?