



# Manager Qualité :

Osez l'innovation pour plus de performance !!!!

Christophe VILLALONGA

Consultant en Management Qualité



# Et si je commençais par une petite innovation

Christophe VILLALONGA

Agitateur d'idées en Management de la Qualité

OSER

Courage

Créativité

Sponsor:



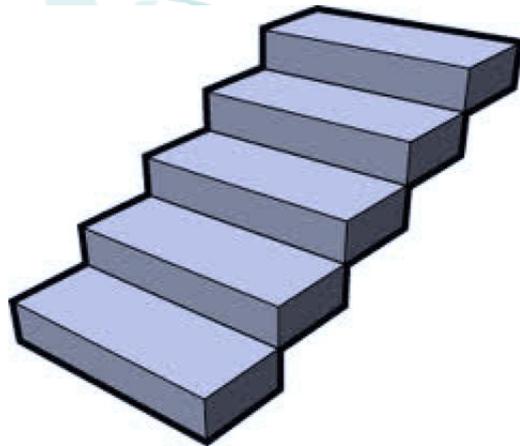
Partenaires:





# Le constat

La Qualité possède depuis toujours dans son « ADN » l'amélioration continue. Elle sait améliorer des « standards » pour être dans une logique de performance (**logique du progrès permanent**)

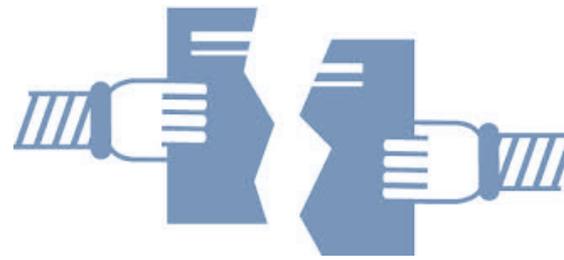


Sponsor:



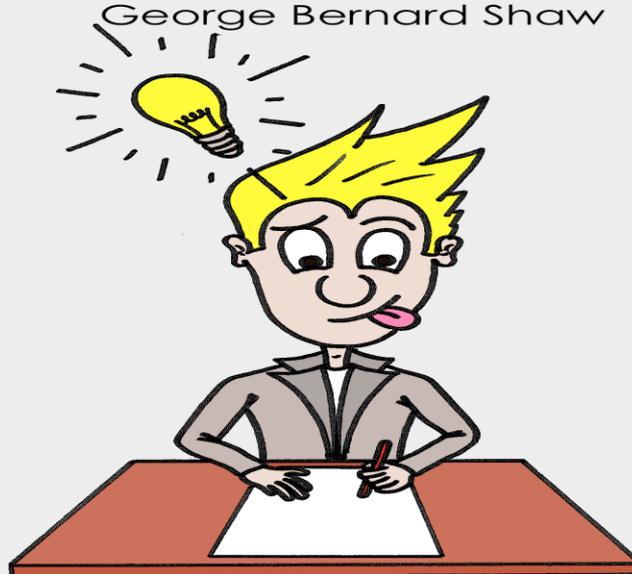
Partenaires:





La Qualité doit aussi porter dans ses « gênes » le syndrome de l'innovation. Elle doit être en mesure de « casser » des codes pour apporter des solutions nouvelles (logique de rupture)

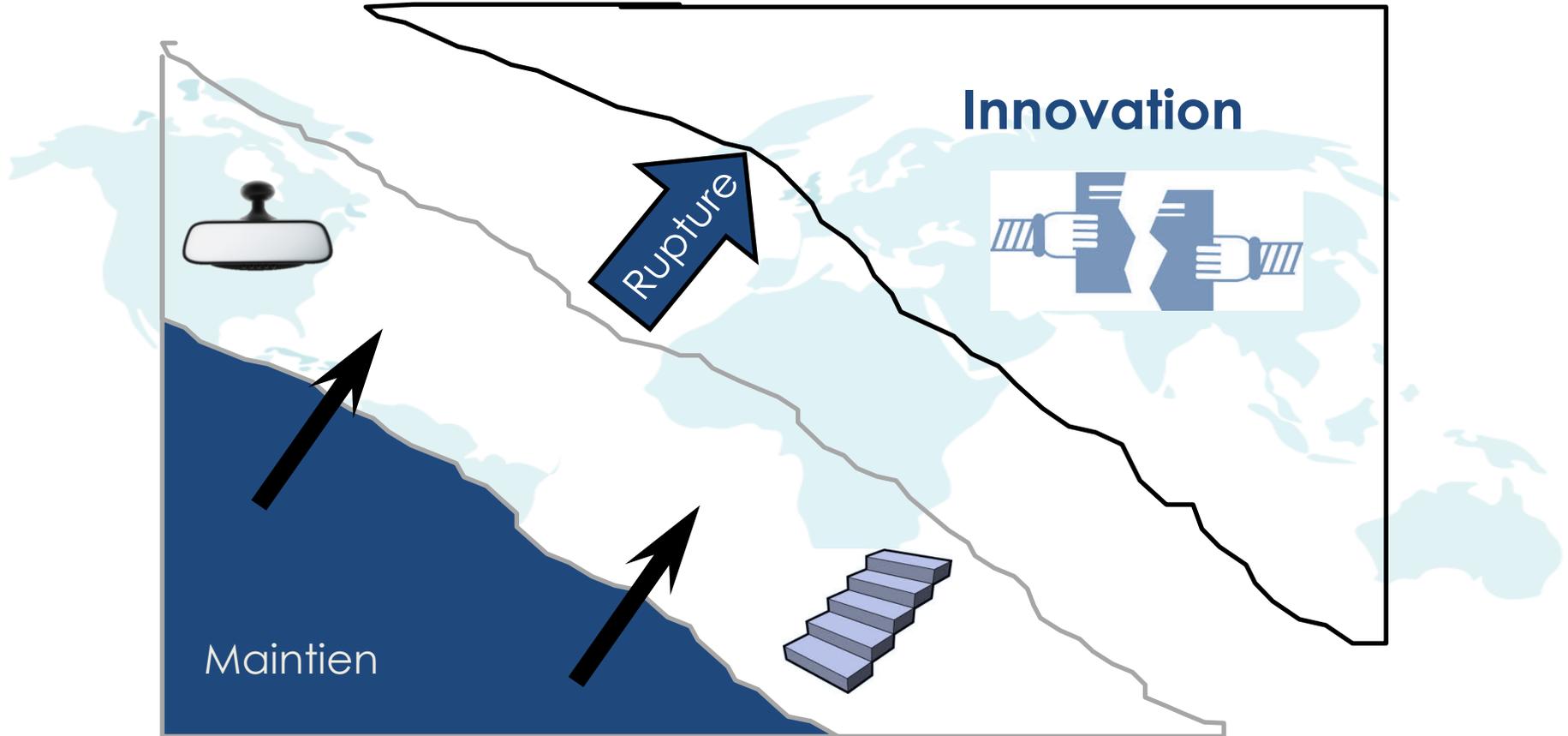
« Vous voyez des choses et vous dites: pourquoi ?  
Moi je rêve de choses qui n'ont jamais existé et je dis: pourquoi pas ? »  
George Bernard Shaw



(C) Qualinove



# Amélioration versus Innovation





# Pourquoi faut 'il **innover** dans un système de management de la Qualité ?

Optimiser

Mobiliser

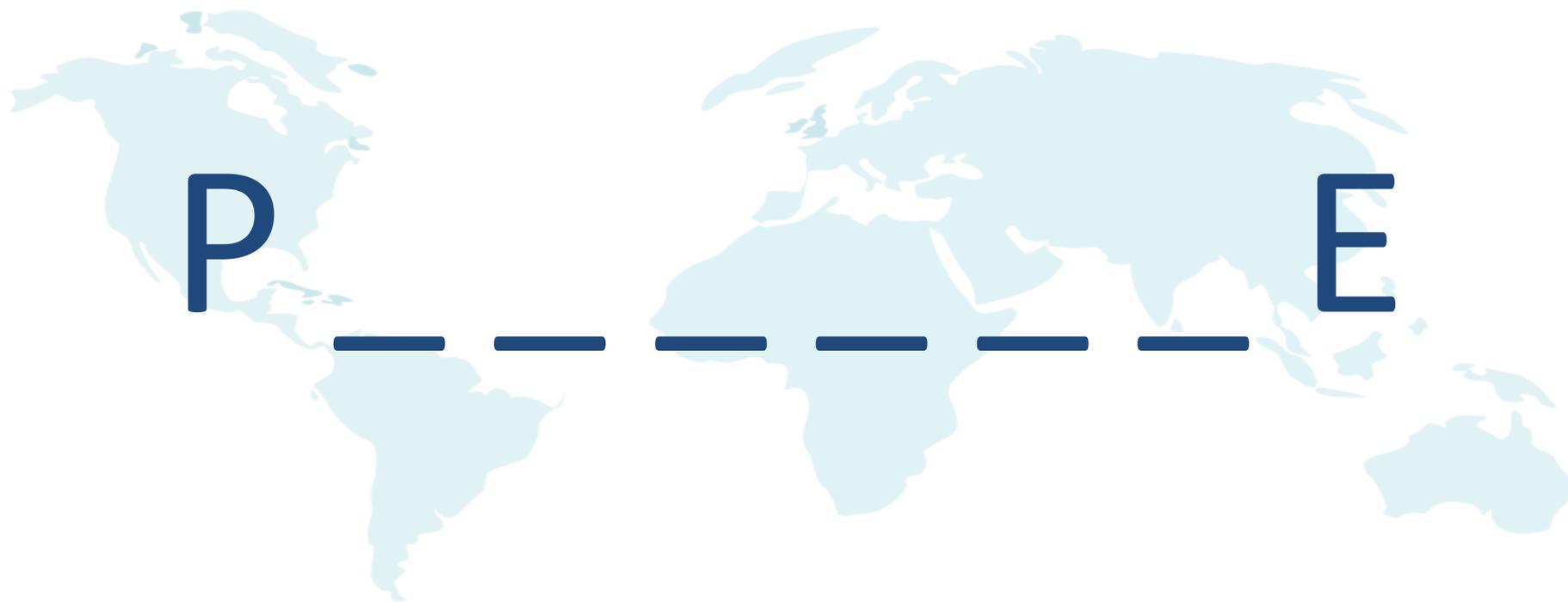
Dynamiser

Simplifier

? Mais surtout pour ?



# Sondage



Sponsor:



Partenaires:

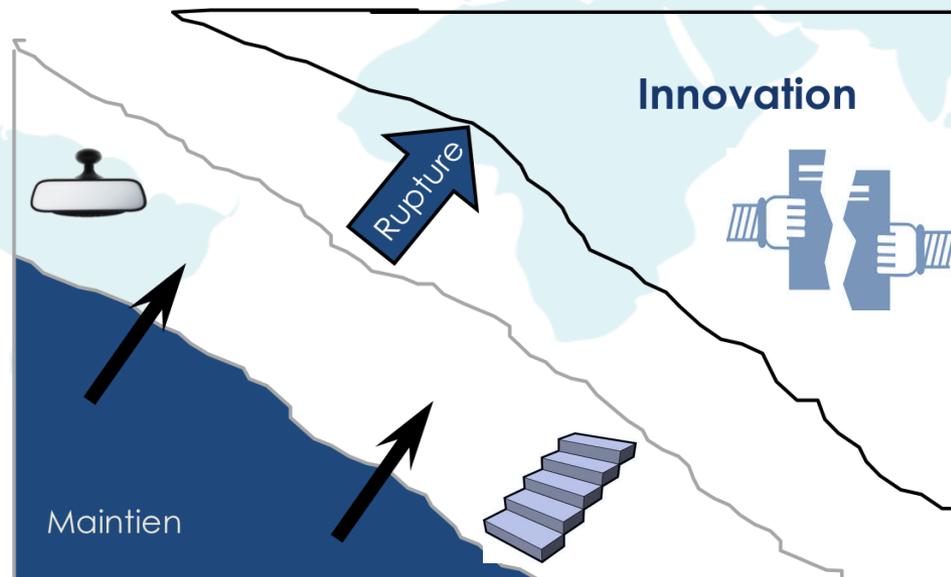




# Pourquoi faut 'il innover dans un système de management de la Qualité ?

## Traiter un PROBLEME

Problème difficile à résoudre en restant dans cette zone

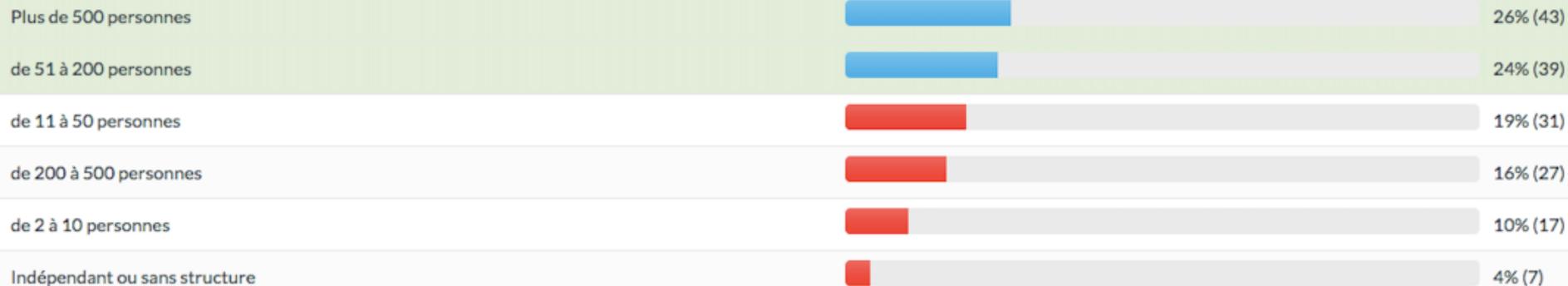




# Mais quels sont les problèmes du Manager Qualité ?

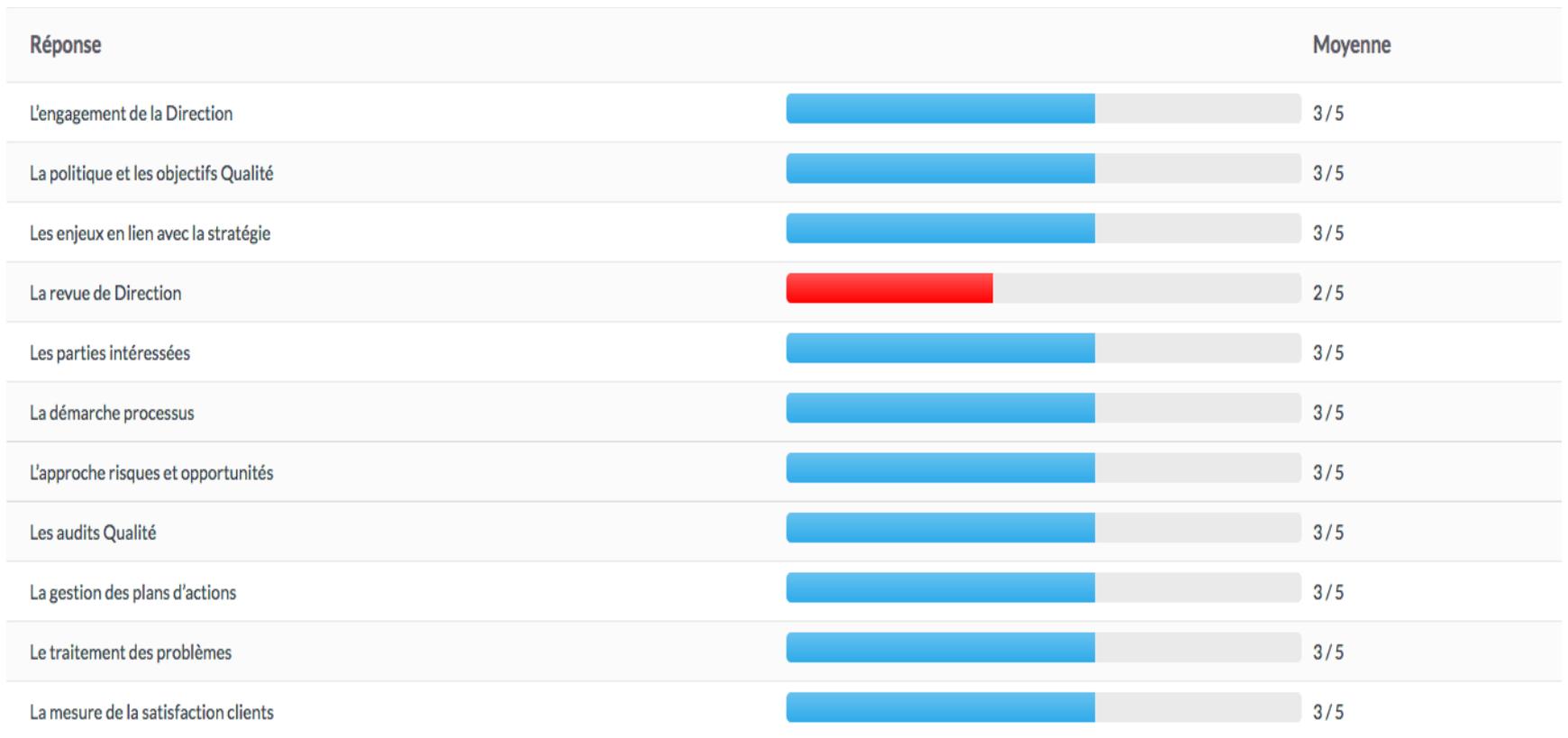
Etude Qualinove réalisée auprès de 80 Managers Qualité  
Octobre / Novembre 2017

75% des réponses d'entreprises certifiées  
70% d'entreprises basées en France / 30% en Afrique



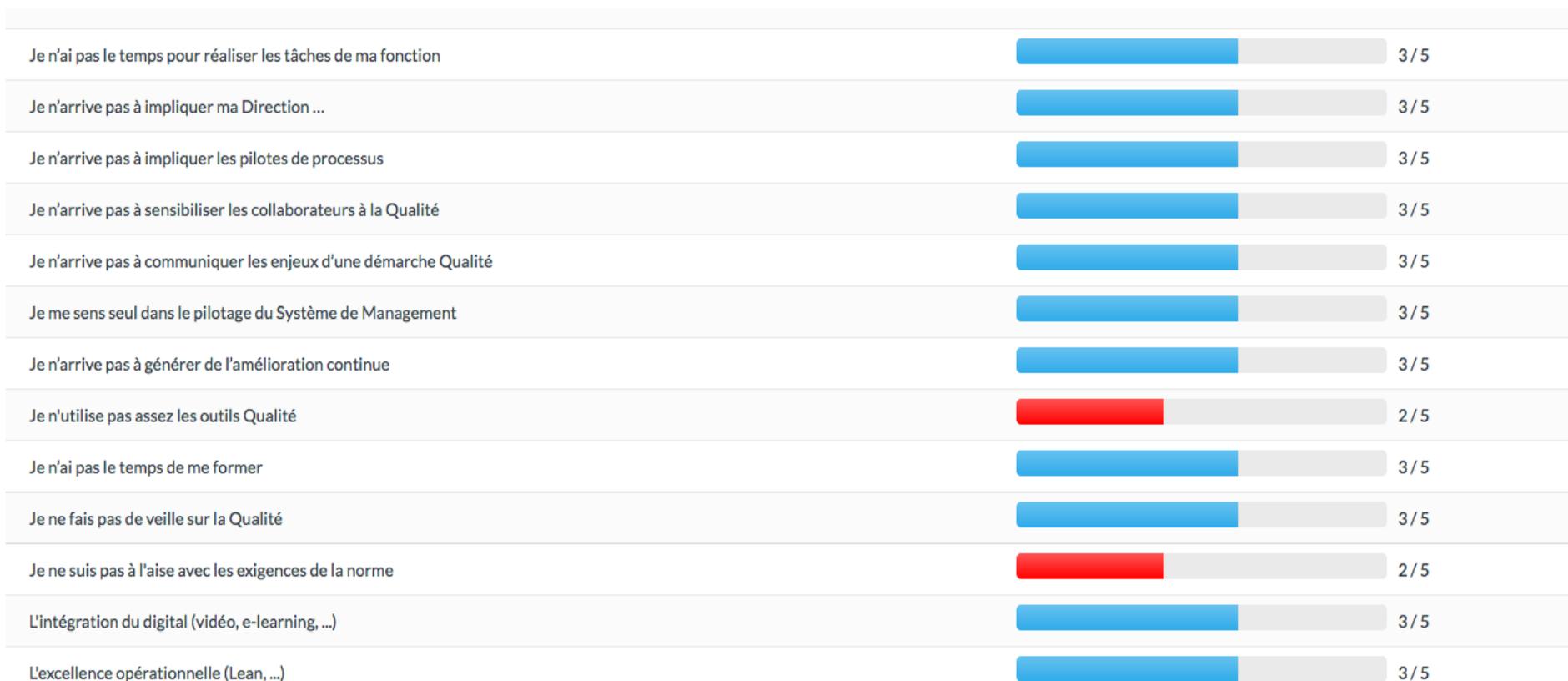


# Problèmes dans le pilotage du SMQ





# Problèmes dans l'exercice de la mission





# Un atout formidable pour innover :

C \_\_\_\_\_ E



**>** Ressources



**Ressources**

**Innovation Jugaad**



# La première chose à faire

## Choisir un PROBLEME

# Pour expérimenter la méthode.



# Et ensuite il faut :

## Ecouter les clients ...

Pour identifier leurs attentes et leurs souffrances  
(sans forcément demander des solutions)

« Si j'avais demandé aux gens ce qu'ils voulaient, ils m'auraient  
répondu des chevaux plus rapides »

**Henry FORD**

Pour innover, il faut sortir de son  
cadre de référence pour

Imaginer de nouvelles solutions



Lâcher prise



## Le problème : Revue de Direction

### Les clients

La Direction / Les pilotes de processus

### Les attentes

Contribution au pilotage de l'organisation  
Complémentaire aux autres réunions de Direction  
Réalisées avec le rythme de l'organisation  
Outil d'aide à la prise de décisions

### Les souffrances actuelles

Volume d'informations (indicateurs, ...)  
Pertinence de sujets traités

### Les solutions proposées



### Les gains



# Innover nécessite de nouvelles approches pour le Manager Qualité en complément de ses activités traditionnelles

## « Maîtriser – Organiser – Structurer – Améliorer »

Pour cela

:

Ecouter les clients internes

S'entourer de « créatifs » pour porter l'innovation

Développer de nouvelles méthodes

Sortir de son cadre de référence (ISO)

Oser le changement

Sponsor:



Partenaires:





Le changement débute toujours par une prise de conscience qui peut se transformer en une volonté puis en un projet avant de devenir une réalité

**Alors, OSEREZ vous ?**