

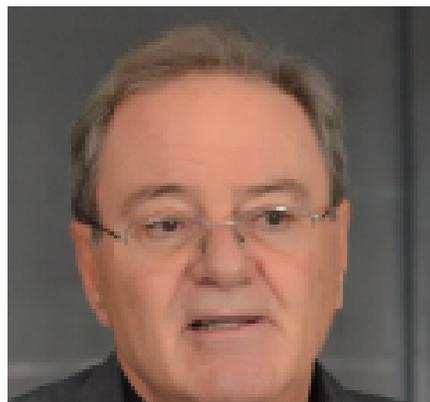
Conscience de la Qualité, faire ce qu'il faut

Jeudi 10 Novembre 2022

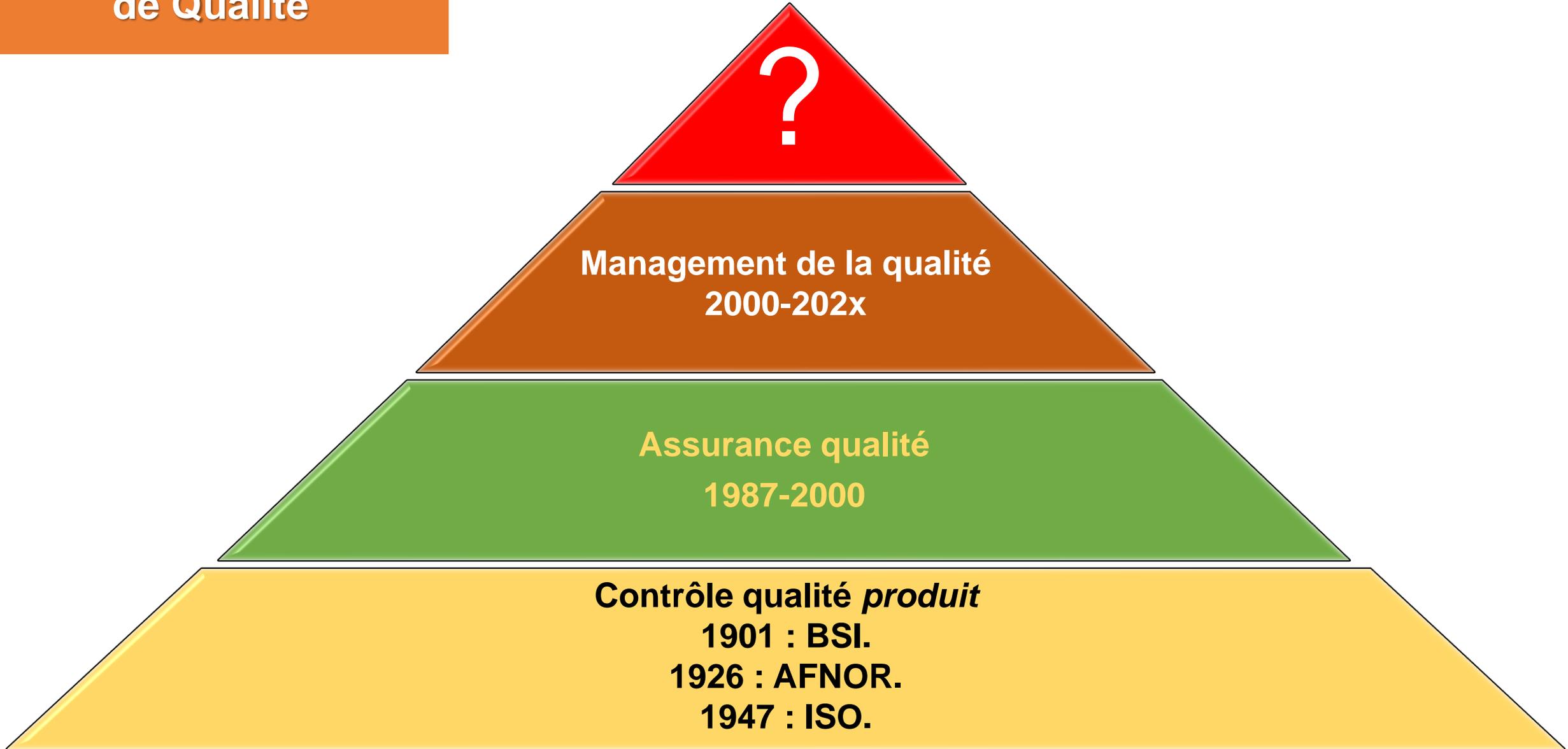
Hôtel El Mouradi Gammarth 5* -- Tunis

Le responsable qualité face
aux nouvelles responsabilités

Dr. Jean Paul CASSAR



Évolution du concept de Qualité

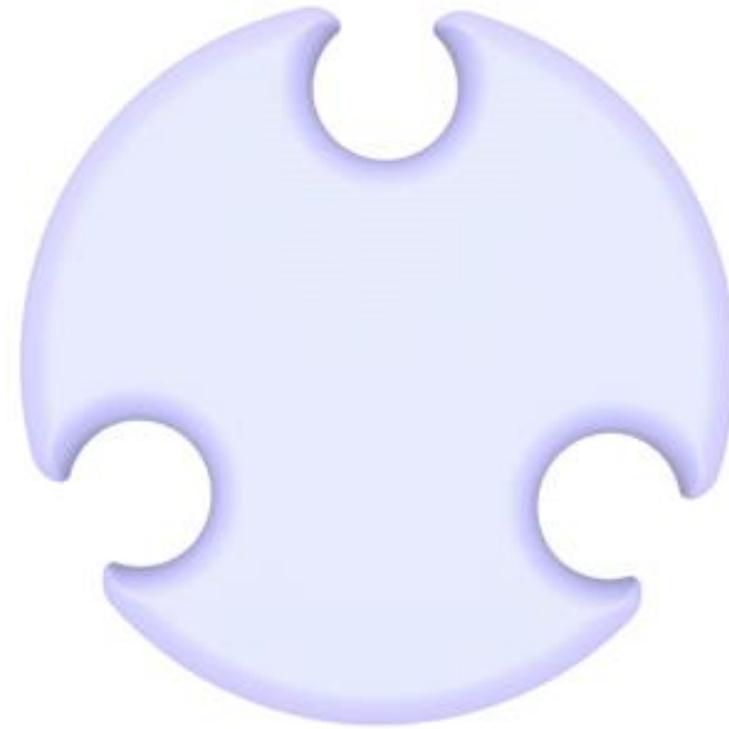




Évolution du concept de Qualité

Son périmètre s'agrandit

- Hygiène, Santé et Sécurité, Environnement, RSE.
- Normes sectorielles : HACCP, Agriculture, Chimie, Pharmacie, Automobile, Bâtiment, Qualiopi...
- Gestion des risques, climatiques, sanitaires, cyber...
- Transversalité, logique processus et lutte contre les silos.
- "Compliance Officer".



**De plus en plus
de liens entre
"Qualité" et "Performance"**

Les conséquences pour le RQ

Des méthodologies traditionnelles...

- Lean.
- Six Sigma.
- P=QQOQCC.
- DMAIC.
- SIPOC.
- AMDEC.
- 5P.
- 5M.
- 7 outils de résolution de problèmes.
- etc.

De plus en plus de connaissances à avoir !

"Rien n'est permanent, sauf le changement". Héraclite 1652 ans).



...aux nouvelles méthodologies (tertiaire).

- Lean Service.
- Nouveaux outils de résolution de problèmes.
- AMDEC Service.
- Servuction.
- Qualité de service.
- Expérience et parcours client.
- Mesure des satisfactions.
- Taux de fidélisation.
- etc.

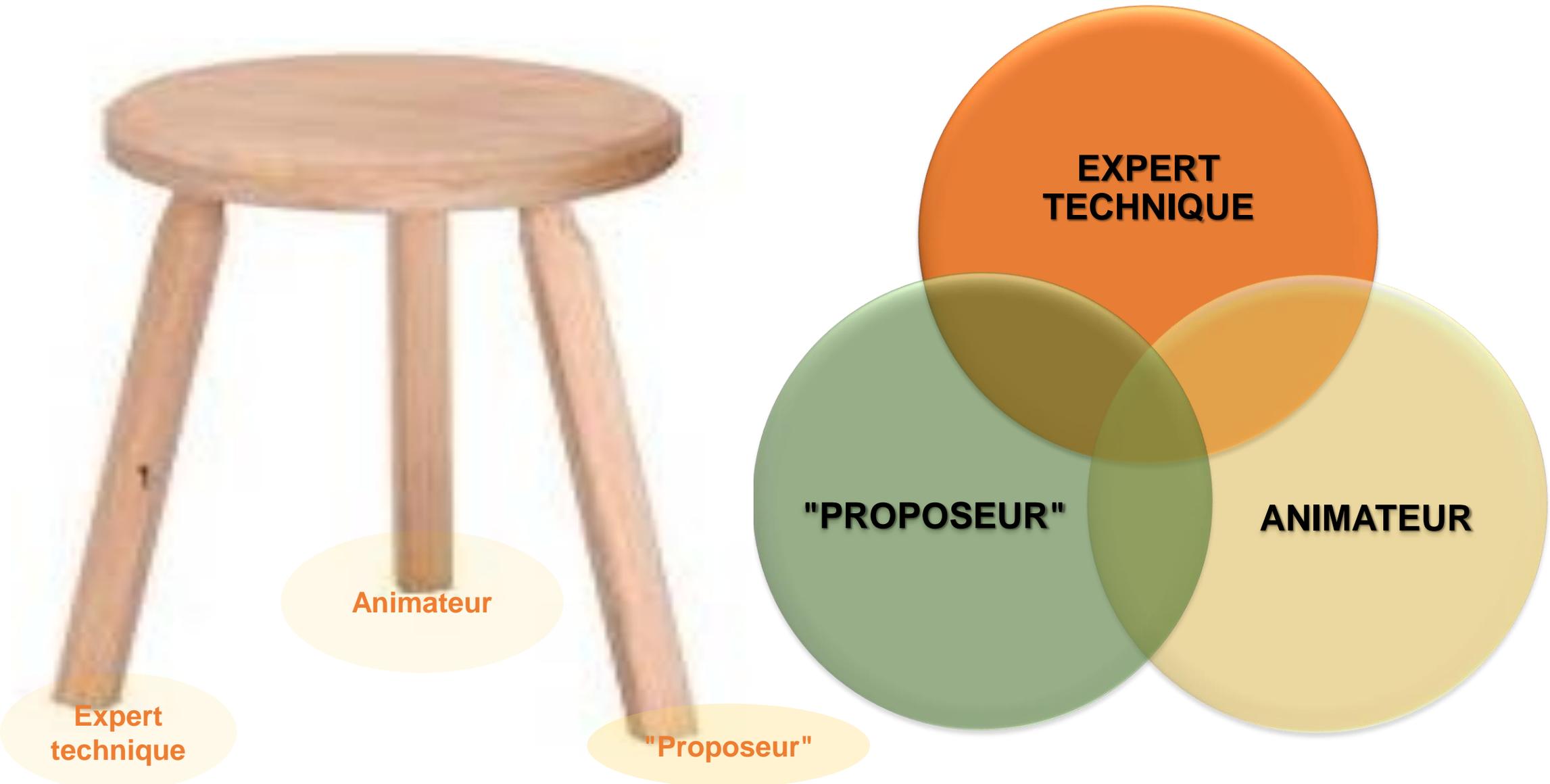
Et toujours les mêmes problèmes

Le RQ se sent souvent seul !

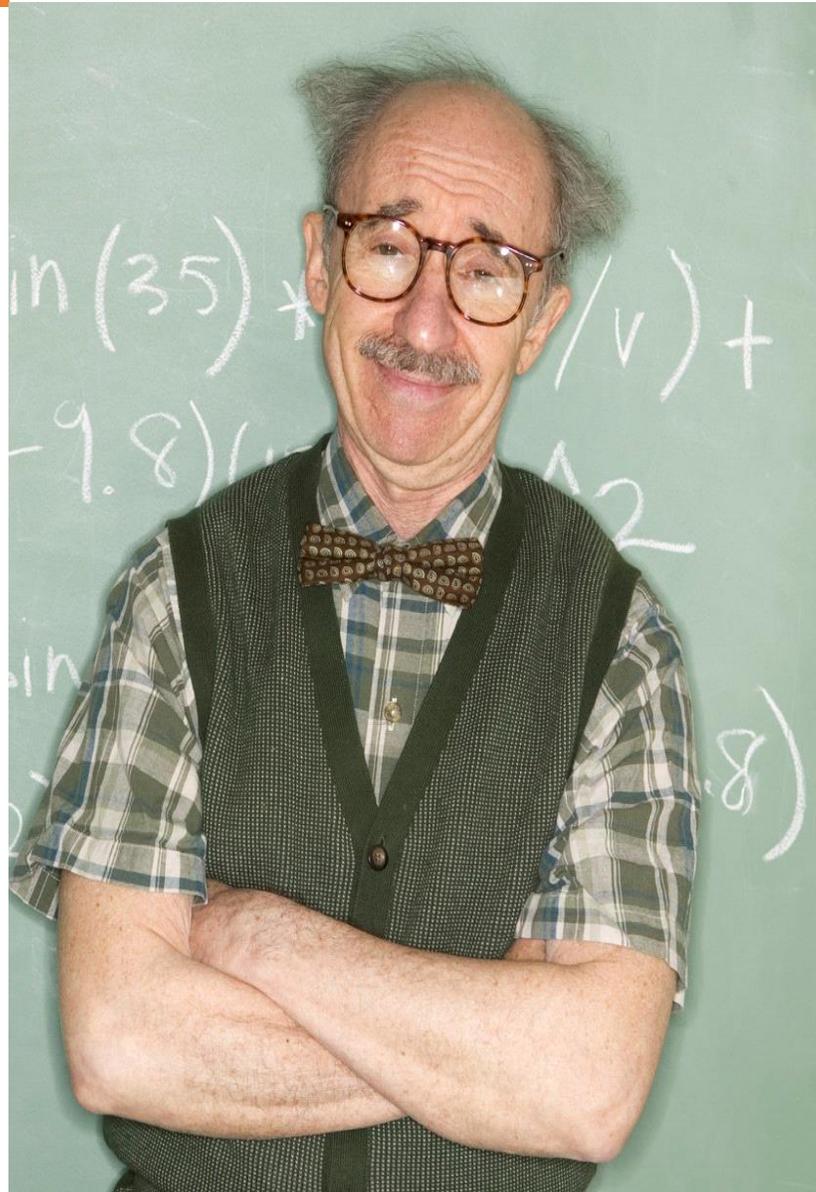
- Insuffisamment d'implication des services.
- Souvent, aucun pouvoir hiérarchique.
- Plus de résultats, plus vite, avec moins de moyens.
- Loin de la Direction, souvent sans réel soutien.
- Suspecté par tous d'être du "mauvais côté".



Un juste équilibre...



Expert technique



- Il maîtrise les normes.
- Expert en maîtrise des risques.
- Connait parfaitement les produits et les process.
- Il trouve des solutions techniques.

MAIS si trop "technique", il risque :

- De penser qu'il n'existe qu'une seule valeur : la technique.
- De négliger les aspects relationnels
- De déléguer insuffisamment : "Ça ira plus vite si je le fais moi-même".
- **Il fait à la place des utilisateurs, au lieu de leur faire de la place.**

Il est populaire !

- Il soigne ses relations avec les utilisateurs.
- Il fait en sorte que tout se passe bien, *surtout sans conflit*.
- Il favorise la prise d'initiative.



Mais il risque :

- De porter toute son attention sur le relationnel.
- D'oublier ses propres compétences techniques.
- De ne pas contrôler suffisamment.
- De sacrifier son autorité pour **sa popularité**.
- Si crise majeure ?

"Proposeur" (*visionnaire*)

Il connaît bien la réalité de l'entreprise.

- Il décode les "signaux faibles" des clients, fournisseurs, marché...
- Il connaît les problèmes.
- Il a une "vision" de l'avenir des produits, services, de l'entreprise.
- Il propose des améliorations de fonctionnement, de produits / services, etc.



MAIS si trop "proposeur", il risque :

- De gêner beaucoup de monde à vouloir tout remettre en question.
- D'oublier ses responsabilités quotidiennes.

Qu'est-ce qui lui manque ?

Le R.Q. doit briller... pour éclairer !

- Il doit pouvoir communiquer à tous les niveaux :
 - Direction et encadrement.
 - N'importe quel employé.
 - Extérieur (OC).
- Par tous les moyens : oralement, par écrit, compte-rendus, rapports...
- Il doit être pédagogue.
- Il doit être diplomate.
- Il doit savoir gérer des projets de changement.
- **Il doit se faire accepter.**



Le RQ est-il prêt ?

Pas toujours !



Mais alors quoi faire ?

Quelles sont les compétences à acquérir ?

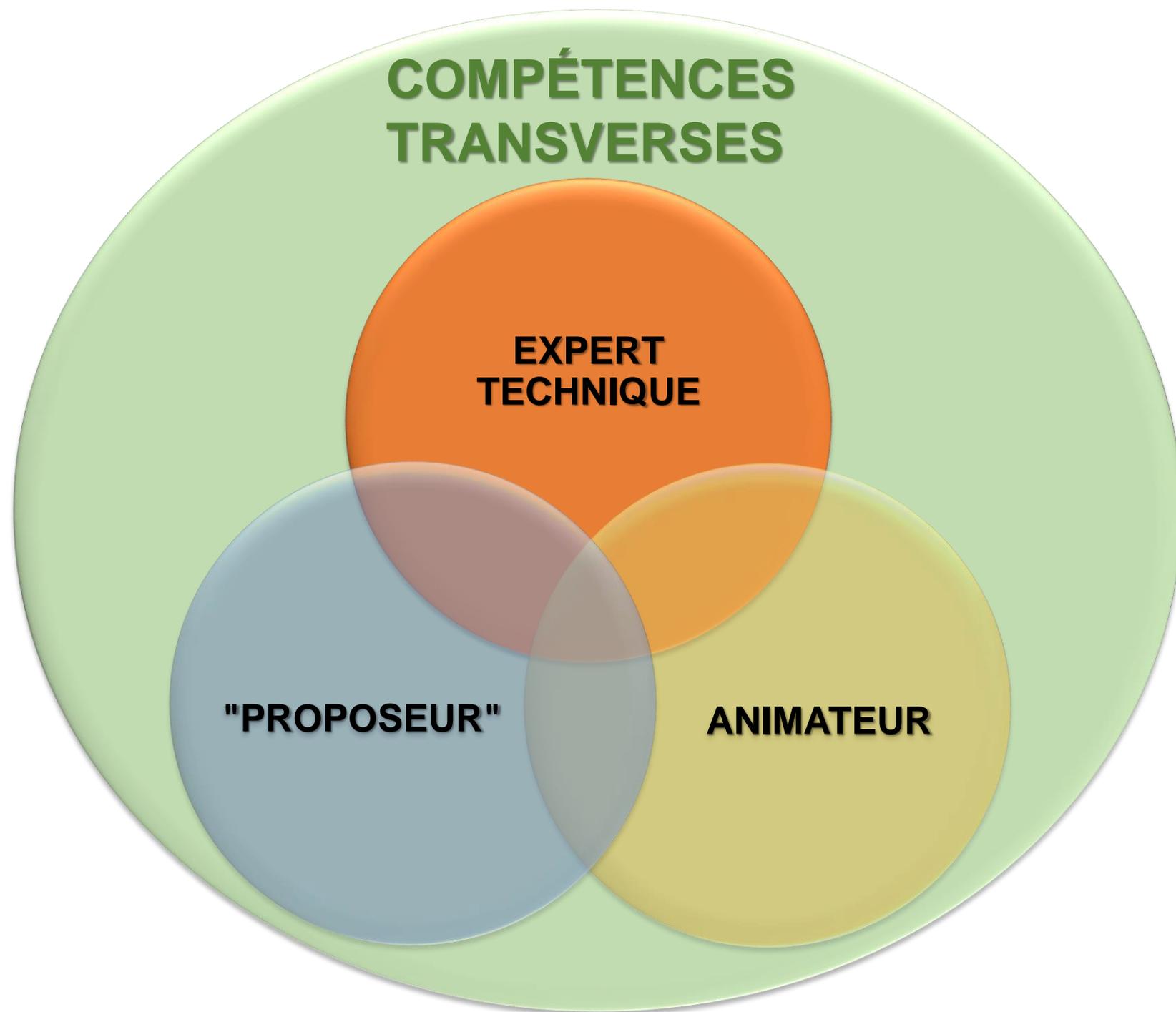
Ce qui est satisfaisant actuellement

- ❖ Connaissance produits / services/ Process.
- ❖ Normes applicables.
- ❖ Culture de l'audit externe.
- ❖ Audits interne.
- ❖ Pilotage des processus.
- ❖ Méthodologies d'amélioration continue (secteurs secondaires ou tertiaires).
- ❖ Applications informatiques de SMQ.



Les compétences "transverses" demandées

1. Management visuel, indicateurs & tableaux de bord.
2. Rédaction de rapports (*Il est sur une autre planète*).
3. Gestion des conflits.
4. "Marketing" (*vente*) de la fonction qualité.
5. Faire-faire (*déléguer*) et suivre (*contrôler*).
6. Animation de réunion (RD, revues de processus...).
7. Gestion des projets de changement.
8. Gestion du temps et des priorités.
9. (Management d'équipe).



Pour quels résultats ?

Les résultats ont majoritairement été :

**Merci de votre
attention !**

Dr. Jean-Paul Cassar

Le responsable qualité face aux nouvelles responsabilités



**Merci de votre
attention !**

• Dr. Jean-Paul Cassar