

Le management par la qualité : une démarche transversale et interactive

Capitaliser et enrichir votre savoir-faire, échanger sur les bonnes pratiques, intégrer votre projet dans une stratégie globale d'entreprise : autant de fondamentaux nécessaires à une démarche qualité efficace ouverte sur les autres par l'entretien continu d'un réseau.

Le nouvel enrichissement du processus Qualité.

En effet, les concepts Qualité ont évolué afin de s'adapter à un contexte économique de plus en plus complexe. D'un simple contrôle a posteriori des produits et services, on a ressenti la nécessité de formaliser les tâches clés de l'entreprise par la rédaction de procédures d'Assurance Qualité, afin de faire partager les connaissances des salariés.

Enfin, le management par les processus a donné tout son sens au responsable Qualité qui devient aujourd'hui un véritable coordinateur mettant en relation les fonctionnements transversaux d'une organisation.

Demain, les modèles reposeront sur la performance, l'excellence et l'exemplarité des démarches. Ce niveau d'exigence incitera encore davantage à élargir les échanges. D'un maillage interne, le fonctionnement en réseau deviendra indispensable.

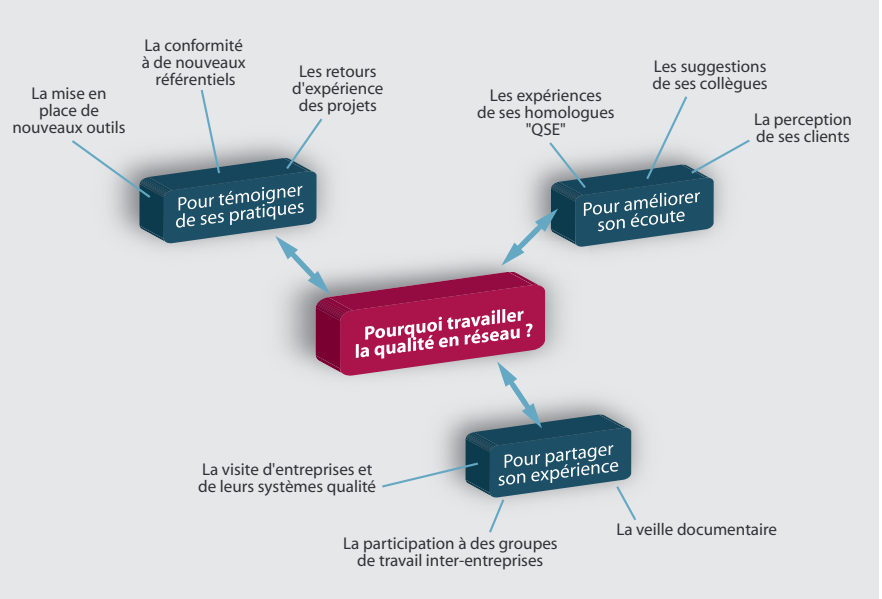
Les profils des managers Qualité

Ce constat fait qu'aujourd'hui le technicien est devenu un véritable manager. La Qualité est écoutée en entreprise seulement si des compétences transversales (la Qualité mais aussi la Sécurité et l'Environnement) sont associées à des facultés de leadership et de communication.

Le quotidien du responsable "QSE" est :

- D'impliquer par l'animation de groupes de travail
- D'expliquer ses actions et ses résultats
- De communiquer en évitant un jargon d'initiés.

L'amélioration de qualité grâce à l'animation de réseaux internes et externes



Ce savoir être s'accompagne d'une veille technique permanente sur la réglementation, l'évolution des normes et des outils.

L'utilisation des réseaux pour maximiser le processus Qualité

Aussi, un manager Qualité doit construire son propre processus d'écoute active.

Les associations, telles que le Mouvement Français pour la Qualité, les clubs réunissant responsables "QSE", les visites d'entreprises "exemplaires" valorisées par les prix Qualité, la participation à des démarches collectives permettent ainsi de témoigner sur la mise en application des nouvelles normes, de créer de nouveaux outils, d'effectuer un retour d'expériences sur les meilleures pratiques, de créer une synergie sur des problématiques communes.

Cet enrichissement réciproque entre praticiens de la Qualité contribuera à une valorisation personnelle du manager qui lui-même optimisera l'organisation de sa structure ■

Quelques liens utiles :

- www.mfq.asso.fr
- www.mqra.fr

Dates clés de Sophie Moreau

- 1992 : DESS en Management de la Qualité
- 15 années d'expériences en conseil et formation Qualité dans les entreprises des services
- 2006 : Intervenante à l'Ifag en "Management de projet Qualité"
- Depuis mars 2009 : Déléguée Régionale du "Mouvement Qualité Rhône Alpes"



Posez vos questions réseaux à Sophie Moreau

Intervenante en Management par la qualité à l'IFAG Lyon
sophie.m.moreau@wanadoo.fr