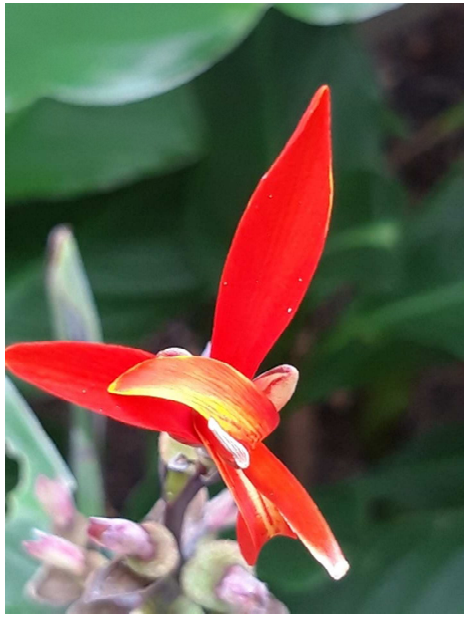
Faire vivre la Qualité au quotidien



Séminaire 18 janvier 2022

Auvergne Rhône-Alpes Tourisme

AVéis

Ce qui doit vous alerter

« Le dossier Qualité »

« Ta qualité »

C’est toujours vous qui allez vers les autres

« Pression et grande activité à l’approche des audits »

Le Reférent Qualité a comme objectif « réussir le renouvellement QT » … mais pas les autres

Vous êtes le seul de votre structure à assister à cette journée

Vous n'êtes pas les seuls

Responsable ou Référent Qualité ?

TOUT NE DOIT PAS REPOSER SUR LE REFERENT QUALITE

Manque temps, vision unique, risque en cas de départ, essoufflement, ➘ fierté collective…

CHACUN DOIT PILOTER SA PARTIE – prendre sa part – maîtriser le sujet…

Au-delà de l'idée, cela se construit !

Repérer les freins à l'implication des autres

MANQUE TEMPS… ou pas…

FACILITE

MANQUE VOLONTE DE PRENDRE EN CHARGE LES ACTIONS

MECONNAISSANCE REFERENTIEL, on s'appuie sur l'expert !

DESINTERÊT

NE VOIT PAS L'UTILITE POUR SOI

PEUR D'ETRE REMPLAÇABLE

COMPLEXITE **ADAPTATION A L'OPERATIONNEL**

Repérer VOS freins à la délégation

DIFFICULTE A **ACCEPTER QUE LES ACTIONS** SOIENT MENEES D'UNE **MANIÈRE DIFFERENTE**

PERFECTIONNISTE

POUR **RENDRE SERVICE**, EVITER DE SURCHARGER LES AUTRES

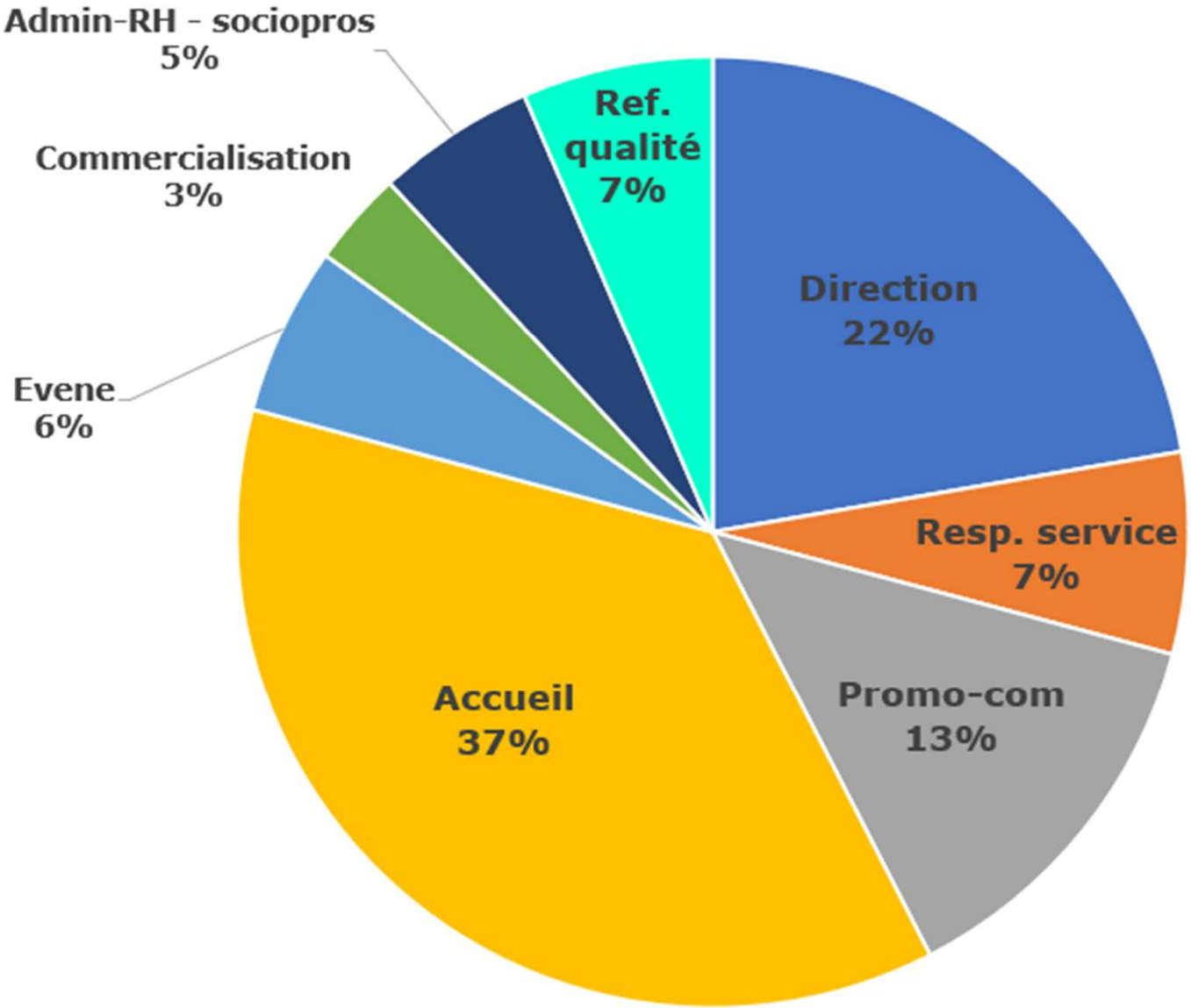
PLUS RAPIDE DE FAIRE A LA PLACE DE …

DIFFICULTE POUR S'AFFIRMER – demander plus d'implication
MANQUE DE CONFIANCE

PEUR DE L'ECART / NON CONFORMITE LORS AUDIT

POUR EVITER DE DONNER L'IMPRESSION DE CONTROLER LES AUTRES

D'une certaine manière, c'est mon projet, mon « bébé »…


Admin-RH - sociopros
5%
Commercialisation
3%
Evene
6%
Ref.
qualité
7%
Direction
22%
Resp. service
7%
Promo-com
13%
Accueil
37%

Pourquoi cette mission est difficile ?

1. Vous n'avez pas de responsabilité hiérarchique

… mais Chef d'orchestre

… une question de légitimité

Un soutien actif – réel de la Direction

Le témoignage de

Muriel Grandjean, Directrice

Simona Demanche, Réf. Qualité

AVéis

2. Quelle part laissée au participatif ?

Se placer en support mais pas en créateur d'outils - méthodes

3. Quelle preuve de l'utilité ?

Donner du sens

Valeur ajoutée pour OT de travailler/respecter le critère ?

Conséquences/risques si mal géré ?

Quelle est notre organisation actuelle ?

Est-ce qu’elle marche ? Quelles améliorations ?

Quelle efficience ?

Tester

S’adapter au contexte

4. Stress lié à l'audit – on veut que tout soit parfait

Lâcher !

Animer la qualité dans un contexte « multisites »

C’est compliqué !

Maintenir le lien

S’appuyer sur des outils

Opter pour un co-pilotage

1 équipe Qualité

Et si nous supprimions le terme « Référent Qualité »

Travailler la QUALITE = travailler sur :

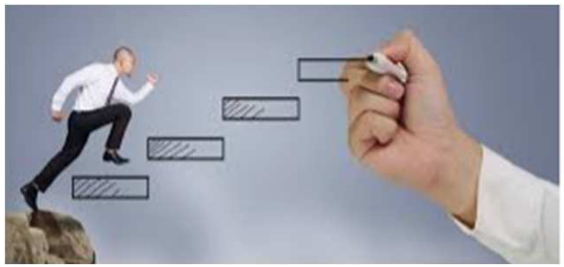
Pilotage

Organisation

Outils de travail

Bref, le rôle des responsables…

LABEL = MOYEN



Faire face à l’essoufflement après plusieurs années

Travailler sur les bugs

Le fil conducteur démarche au quotidien

Travailler sur la « non Qualité »

Tout ce qui ne sert pas directement ou indirectement sa mission… n'apporte pas de valeur ajoutée !!

- Pertes temps
- Attente, relances…
- Rattrapages
- Doubles saisies
- Productions non exploitées
- Actions conduites non justifiées
- Déplacements inutiles, « réunionite »
- Recherche de documents
- Utilisation non optimisée de logiciels
- …

VOS QUESTIONS