

VOUS AVEZ DIT QUALITÉ ?

- Madame SEBOL, je vous ai inscrite à la formation « Nouvelles techniques commerciales ».
- Je n'ai jamais demandé cette formation, je suis au service RH... je n'en ai pas besoin.
- Mais ce n'est pas grave, Arlette est absente, vous y allez pour la remplacer et en plus cela fera augmenter notre taux de formation.
- Je vous signale que je demande depuis 2 ans une formation sur le management... j'en ai besoin pour progresser.
- Oui, je vais m'en occuper.
- J'ai déjà entendu ça...

- Bonjour Jacques, tu viens au CODIR de cet après-midi ?
- Oui, même si je pense que toutes ces réunions ne servent à rien.
- Tu nous présenteras aussi une analyse du dossier COCAFE ?
- Dossier COCAFE ? Je pensais que c'était Paul qui en était responsable.
- Ah non ! On en a déjà parlé le mois dernier.
- C'est toujours la même chose, quand Paul et les autres ne veulent pas s'en occuper, c'est pour qui ? c'est pour Jacques !
- Alors on fait quoi pour le dossier COCAFE ?
- Faites ce que vous voulez, moi je vais aller prendre un café ?

Selon le baromètre EDENRED-IPSOS sur le bien-être et la motivation des salariés (2008) :
42% des salariés français sont prêts à quitter leur entreprise.

EN SAVOIR PLUS

Liste bibliographique et références :

- [1] Autisser D. et Wacheux F., 2007. Manager par le sens. Les clés de l'implication au travail. Eyrolles Editions d'Organisation.
- [2] France R., 1981. La satisfaction dans le travail et l'emploi, PUF le psychologue
- [3] ISO 9000, 9001
- [4] Modèle EFQM : www.efqm.org
- [5] Neveu JP et Tevenet M. (coord.), 2002. L'implication au travail. Collection Entreprendre. Vuibert
- [6] Quérat-Hément X., 2014. Esprit de Service. Lexitis Editions
- [7] AFNOR : www.afnor.org
- [8] France Qualité • AFQP
www.qualiteperformance.org



www.qualiteperformance.org

Une réalisation du Think Tank "Made in Qualité"
Commission n°6 : Valeur ajoutée des démarches qualité

Janvier 2016



made in **qualité**

| Le think tank de France Qualité

LA QUALITÉ
AU SERVICE ...

DU
PERSONNEL



ET VOUS ?

Connaissez-vous votre personnel ? Prenez-vous le temps de l'écouter ? À quelle occasion ? Comment s'effectue le suivi de cette écoute ?

Savez-vous ce qu'il attend explicitement et implicitement de vous ? Avez-vous clairement identifié ses attentes : rémunération, qualification, reconnaissance symbolique, avancement, extension de responsabilités...

Savez-vous pourquoi votre personnel se montre fortement, moyennement, peu ou pas impliqué ou motivé ?

Organisez-vous des « focus groupes » où vous suggérez l'échange et la discussion, voire l'émergence d'innovations ?

Faites-vous des analyses ou baromètres sociaux en relation avec la démarche qualité ?

Pensez-vous que la valeur ajoutée de la démarche qualité du personnel se situe dans sa qualité de vie au travail ?

Connaissez-vous des organisations concurrentes que votre personnel serait prêt à rejoindre ? Et pour quelles raisons les rejoindrait-il ?

Avez-vous pensé à l'interroger sur la nature de l'intérêt qu'il a à être impliqué dans la démarche qualité ? Quel est son niveau d'adhésion ?

**Vous vous posez
ce genre de questions ?**

DÉPLOYER UNE DÉMARCHE QUALITÉ FORMALISÉE VOUS PERMETTRA DE :

- Mesurer la réputation de votre entreprise auprès de votre personnel.
- Identifier les attentes de votre personnel et les anticiper, évaluer leur satisfaction ou insatisfaction afin de mettre en œuvre les actions permettant de vous ajuster par rapport à leurs besoins / attentes.
 - Connaître les attentes de votre personnel potentiel au moment de recruter.
 - Mesurer la performance de votre personnel.
 - Repérer aussi bien les talents que les détracteurs de la démarche Qualité.
- Mettre en place un système simple, coordonné et efficace d'écoute et d'exploitation de leurs besoins.
 - Favoriser le dialogue, développer la créativité et l'autonomie.
 - Offrir un projet et un défi commun à vos équipes.

Les outils de la qualité au service des vos objectifs stratégiques !

SOYEZ VIGILANT À

Croire que le personnel n'est là que pour exécuter le travail prescrit alors qu'il détient une marge de manœuvre suffisante pour conduire soit au succès et à la performance, soit à l'échec et à la non-qualité.

Trouver que c'est trop compliqué, ne pas prendre le temps de réfléchir.

Trouver que c'est une dépense non rentable.

Croire que votre personnel n'est pas captif : un personnel insatisfait est plus prompt à parler de vous qu'un personnel satisfait.

Aux employés démotivés.

L'évolution des accidents du travail, des maladies professionnelles, des RPS...

**BONNES
PRATIQUES**



Porter une attention constante au personnel via le management de proximité.

Anticipez les remarques, suggestions, questionnements aussi infimes soient-ils, avant qu'ils ne se transforment en démotivation.

Avoir un seul référent qualité par service.

Valorisez vos réalisations sociétales auprès de votre personnel en affichant les efforts consentis par le personnel et les résultats obtenus.

Susciter le dialogue et l'expression du personnel.

