

ALLQUALITY Rhône-Alpes Compte-rendu de la 48^{ième} rencontre – 29 avril 2016

1. CONTEXTE :

Cette 47^{ème} rencontre a eu lieu chez **Vinci Energies**, 1 chemin du Pilon à Saint-Maurice-de-Beynost

Nous avons été accueillis par Gilles Sonnier, responsable QSE pôle CETI

Un tour de table des participants a permis de faire les présentations.

Philippe rappelle l'origine de AllQuality, site créé par Cyril Docquin, avec un forum très actif qui a compté jusqu'à 12 000 membres et dont les données ont malheureusement été détruites. En 2006, création des rencontres régionales qui fêtent donc leur « 10 ans » !...

Le thème de cette réunion ;

Sortir des standards : est-ce un risque ou une opportunité ?...

2. ACTUALITES

La nouvelle réglementation sur la qualité des organismes de formation « bouscule » ce secteur !

Les financeurs reprennent la main et doivent s'assurer de la Qualité des organismes de formation (Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015). Cette qualité pourra être reconnue par la certification ou la labellisation : le CNEFOP éditera une liste de certifications ou labellisation reconnues dans ce secteur...

En attendant, l'ISO 29990 est sorti et permet une certification de système de management propre aux organismes de formation.

Les organismes de certification ont créé parfois leur propre référentiel pour les organismes de certification. Exemples. : Veriselect chez Bureau Veritas, NF Services avec le référentiels NF214 pour AFNOR Certification...

Et bien sûr l'ISO9001 qui pourrait être aussi reconnu par le CNEFOP...

3. QUI CHERCHE QUOI ?

Thierry DE WISPELAERE (th.dewispelaere@gmail.com) : recherche missions de formateurs dans les domaines RSE, QSE (hors CESI). Bernard lui propose de contacter Jean-Louis Arosio (ECAM) de sa part

Samuel OLIVIERO (samuel.oliviero@laposte.net) : va intégrer le CESI à la rentrée (formation Reprs. QSE) et recherche donc une entreprise pour son alternance, dans toute la région Auvergne Rhône Alpes mais aussi en Bourgogne. Sa préférence est plutôt pour une mission Qualité Sécurité mais l'environnement est aussi envisageable

Olivier RAMASSAMY (Olivier.RAMASSAMY@gmail.com) : transmet son CV (cherche un poste resp. QSE) et recherche 1 livre sur ISO 9001 V2015 : livres conseillés : « La qualité 2015, c'est facile ! » d'Yvon Mougins, « Au cœur de l'ISO 9001 v2015 » de Marc Bazinet ou encore « un nouveau souffle pour la qualité » de Christophe Villalonga...

Frédéric Girod (fgirod@alticime.net) : recherche des clients qui souhaitent des audits ISO 50001. Il souhaite aussi développer l'utilisation de son drone (exemple de mission : vérification des conduites de vapeur et delta de Température)

4. DISCUSSIONS

Présentation Bernard Poiblanç : « **Sortir Des standards, risques ou opportunités ?**

Bernard nous a présenté ses réflexions sur le sujet au travers d'un powerpoint (Voir présentation jointe).

Marie-Mélie évoque une personne de son entreprise qui s'exclame « Sortir des standards, c'est forcément une opportunité ! »

Definition d'un standard par le groupe : Répétitif, référence, chemin à suivre, normalisation, document commun. Notion de protection (c'est rassurant), diminution de prix (si on sort du standard, on peut augmenter ses prix).

Pour Bernard, ce sont les bonnes pratiques (ça vient du terrain) à un moment donné (donc le standard peut être évolutif c'est-à-dire pas figé dans le temps) et à un endroit donné (ce qui marche quelque part, ne marche pas toujours dans l'atelier à côté)

Un standard, pour quoi faire ? Pour gérer la variabilité. Le standard fait partie de la base de la maison lean.

Diagramme de Nemoto : l'essentiel du temps des opérateurs est consacré au respect des standards. Par contre la direction focalise son temps sur l'amélioration de la façon d'innover.

C'est donc essentiellement le middle management qui porte l'amélioration du standard.

Chacun en fonction de son poste peut se demander si la répartition de son temps correspond bien à sa « tranche »

Tout est-il standardisable ? Il existe des limites.

On a prévu le prévisible : domaine du standard.

Prévisible et imprévu : gestion du risque (matrice de risque)

Imprévu et imprévisible : il est nécessaire d'être dans l'adaptation. C'est la tendance du marché. On subit. L'évènement est imprévisible et imprévu dans son contenu, mais j'ai appris des comportements qui me permettent de m'adapter.

Imprévisible et prévu : incohérence plutôt que sur adaptation.

Discussion entre ces 2 cadrans « imprévisible ». Imprévu/ Imprévisible est du réactif l'autre est la préparation à la situation de crise.

PhB : Dans « imprévu », il y a des sentiments divers et variés (peur..) qui nous traversent, sentiment d'urgence, dans « prévu », on est dans la gestion du risque.

Pour conclure la progression de l'imprévu, on réagit et on apprend, d'où de nouveaux standards

Film Apollo 13 :

1^{er} extrait : le leader recadre mais les acteurs qui ont des infos ne se sont pas exprimés. On n'a pas écouté tout le monde.

On a entendu le « C'est pas possible », « L'appareil n'est pas fait pour ça », « on ne peut rien garantir ». On est dans le 2^{ème} cadran. Le leader recentre sur l'objectif.

2^{ème} extrait : au départ, les équipes vont voir le chef car elles ont un problème. Le chef reste dans sa « tranche de Lemoto » et dit « débrouillez-vous ! ».

L'analyse montre que 2 standards existent. Les équipes vont trouver des astuces pour connecter les 2 standards et vont donc créer un nouveau standard pour que les astronautes puissent le refaire.

3^{ème} extrait : le leader s'exprime et montre qu'il est confiant et fait confiance à ses équipes pour résoudre le problème.

Cycle d'autonomie : stade de développement d'1 personne et parallèle avec les comportements individuels:

1. enfant dépendant des parents : « chef, j'ai 1 problème », la posture du chef est importante
2. ado qui s'oppose : on s'oppose au leader
3. Ado qui prend son indépendance : « je sais ». Je sais faire par contre si absent, je ne sais pas reproduire.
4. adulte en lien avec les autres, Interdépendance : je sais mais je suis capable de travailler en coopération, créativité avec les autres.

Passer d'un cadran à un autre, c'est renoncer à quelque chose pour obtenir quelque chose. Je renonce à la prise en charge pour avoir le droit de dire non. Ensuite, je renonce à rejeter la responsabilité sur les autres et je gagne le droit à prendre des responsabilités. Puis je renonce à vivre seul pour gagner la possibilité d'être en synergie.

L'autonomie=, je suis capable en conscience de me positionner dans les 4 cadrans.

En situation de crise la notion d'autonomie est un facteur clé de succès.

Grille de Tuckmann. 4 stades de maturité des groupes :

1. Forming. Collection d'individus. Ils sont peut-être bons, mais ne savent pas forcément travailler ensemble
2. Storming : il y a une personne qui peut devenir leader. Apparition des conflits
3. Norming. Un leader clairement identifié. On peut produire des standards.
4. Performing. Stade ultime où l'équipe est la plus performante. Le leadership est tournant en fonction de ce qui se passe. Se rapproche du modèle des entreprises libérées. Amélioration en permanence des standards

Madeleine Lauger : Notion de changement planifié et changement émergent.

Il faut trouver un équilibre entre les deux.

Knowledge Management

Le KM c'est formaliser l'expertise (contenu dans les carnets) pour aller vers les standards et règles
 A un moment donné, les standards bien intégrés peuvent faire partie de la culture.
 D'où le tryptique vertueux.

Ceci est à rapprocher de la rencontre Allquality de décembre et janvier 2015 sur la gestion des connaissances.
 Le standard fait autorité dans une action (comme les canons de la théorie de Bern),

Toujours privilégier une stratégie long terme au détriment d'une rentabilité court terme : 1^{er} principe des 14 principes de Deming.

5. PRESENTATION D'UNE DEMONSTRATION DE DRONE

Frédéric Girod nous fait une démonstration de drone.

Le vol d'un drone doit répondre aux règles de navigation aéronautiques. Il faut regarder les cartes de navigation qui définissent les autorisations et l'altitude max du drone en fonction du lieu.

Un drone doit être estampillé par la DGAC pour avoir le droit d'être utilisé à des fins professionnelles.

Pour faire voler un drone, il faut un périmètre de 30 m sans personne autour.

La carte de navigation sur tablette :



La préparation du matériel et du vol :



L'observation du vol :



Et le groupe du jour vu du drone !



PROCHAINE RENCONTRE :

Thème :

Les 14 principes de Deming (mis en pratique dans les années 50 mais formalisés en 80). **Quid aujourd'hui de ces principes ? Sont-ils apparents dans les nouveaux modèles ISO9001, ISO14001, ISO45001 ou EFQM ?...**

Lieu : à définir

Date : lundi 20 juin au soir

Autres sujets possibles :

- *Dossier machine / modification / validation dossier => voir directive machine.*
- *Comparer les différents outils d'évaluation RSE : Label Lucie, AFAQ26000 (AFNOR), CAP26000 (Bureau Veritas), TUV STAR (TUV Rheinland), Performance ISO26000 (SGS)*
- *"Aligner" la politique, les objectifs et les processus : c'est quoi ? comment faire ?...*
- *Les certifications multiples (référentiels qualité sectoriels, combinés Environnement et Sécurité...) : quelles sont les difficultés rencontrées par les entreprises ? quelles sont les réponses des organismes de certifications ?...*
- *Et si EFQM + ISO26000 remplaçait ISO9001 ?!...*
- *Logiciels de gestion Qualité : comment choisir ?...*
- *Le co-développement : résolutions de cas pratiques dans nos mises en œuvre opérationnelles en QSE et gestion de projet...*
- *Concept d'Agilité et ISO9001 : compatible ?..*

Rejoignez-nous sur : http://www.viadeo.com/groups/?containerId=0023vungemvikoe&ga_from=Fu/hub/listehub/Fb%3AmyHubs%3Bfe%3Ahub-title