

Comment apporter de la valeur ajoutée à son entreprise ?

Agir en qualité de manager du futur.

Intervenant: Zouhaier MARRAKCHI
Tunisie.



Jeudi 14 Novembre 2024 à l'Hotel Bélisaire & thalasso Al Medina,
Hammamet Sud, Tunisie.

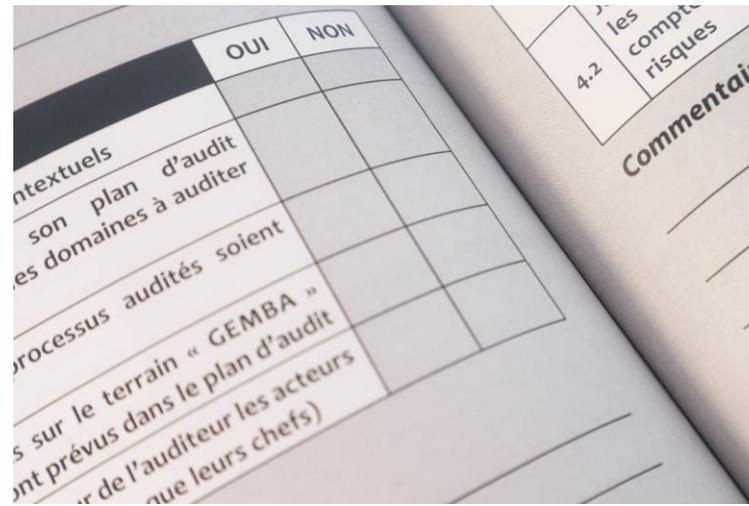
Table de matières

1	Les quatre profils type d'un manager qualité
2	Quatre tendances significatives
3	Les quatre profils types
4	A quoi ressemble le manager qualité de demain



1) Les quatre profils type d'un manager qualité

Les tâches et responsabilités d'un manager qualité peuvent varier sensiblement d'un poste à l'autre. Cela dépend de la volonté de la direction en matière de qualité (offensif, défensif), de vos compétences techniques et personnelles. Il en découle que votre impact sur la performance de l'entreprise sera différent selon le type d'acteur qualité. Êtes-vous centré sur les processus ou les hommes ? Plutôt orienté opérationnel ou stratégique ? Voici les 4 profils type.



2) QUATRE TENDANCES SIGNIFICATIVES

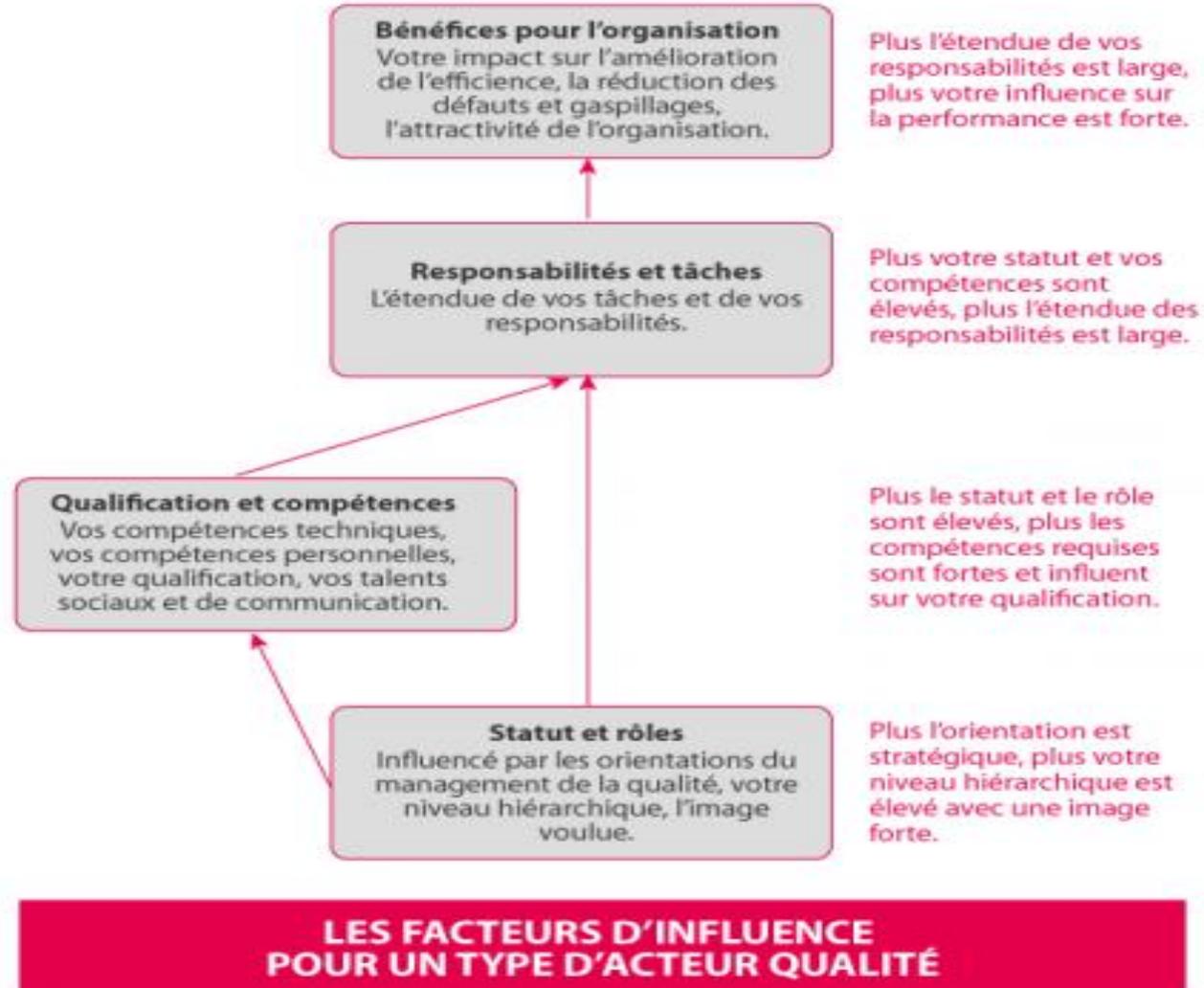
Cave Ulrich est consultant en gestion des Ressources Humaines et leadership. Il a mis au point une matrice pour montrer la nécessité d'évolution pour les DRH. Sa matrice comprend 2 axes :

En abscisse, vers la droite si l'on est focalisé sur les individus, et vers la gauche si la focalisation est axée méthodes et outils (processus)

En ordonnée, vers le haut si l'orientation est tournée vers le futur (stratégique), vers le bas si la focalisation est axée sur l'opérationnel et le quotidien.

Ulrich a utilisé cette matrice pour la fonction RH. Pour faire apparaître les contributions de l'acteur qualité, la matrice d'Ulrich peut être utilisée. Elle montre 4 profils type comme sur le schéma ci-après. Il est possible de compléter cette typologie par un diagramme d'influence. Il s'agit des facteurs qui vont orienter vers le choix d'un type d'acteur qualité.

2) QUATRE TENDANCES SIGNIFICATIVES



3) LES QUATRE PROFILS TYPES



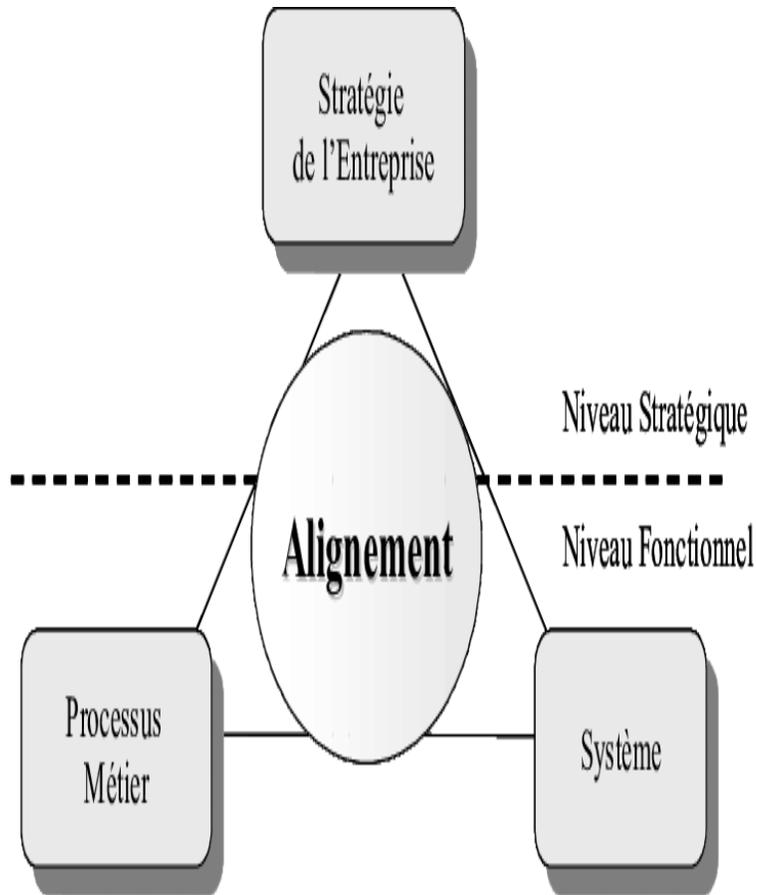
Profil 1 Expert qualité : Il œuvre sur les choses et le quotidien. Son rôle est de maintenir l'ordre et d'administrer le système qualité. C'est un expert des normes et référentiels relatifs à la qualité. On fait appel à lui pour bien comprendre les exigences et les implémenter dans le système qualité. Il s'assure que le système qualité est déployé et rend compte sur la conformité.

3) LES QUATRE PROFILS TYPES

Profil 2 Champion de l'amélioration : Il travaille avec les équipes terrain pour les faire monter en compétences. Il anime la démarche d'amélioration, contribue activement aux projets clés. Il soutient, supporte, coache les individus et les groupes d'amélioration. Il aide à résoudre les problèmes et s'investit sur les problèmes complexes. Il maîtrise les méthodes et outils de l'amélioration. En Lean management, c'est un black belt.



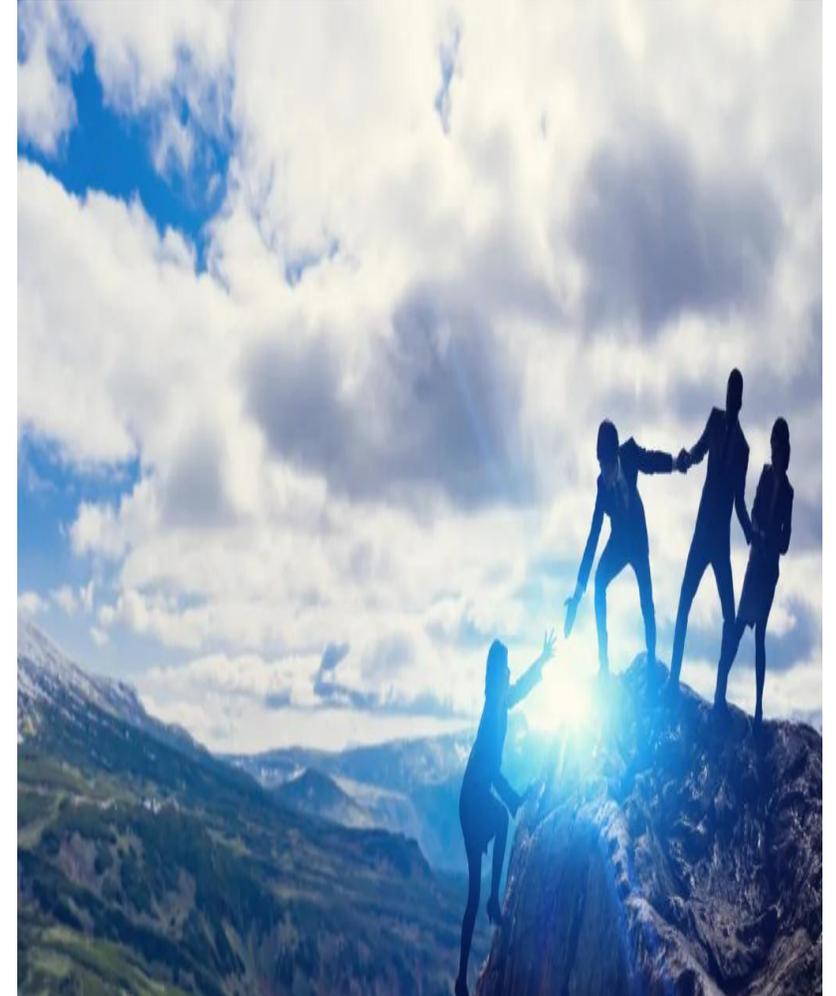
3) LES QUATRE PROFILS TYPES



Profil 3 Garant de l'alignement stratégique : Il contribue au futur de l'entreprise en apportant des méthodes de haut niveau, notamment sur la stratégie. Il a une vision globale et systémique, et il est l'acteur clé dans le cascading de la stratégie sur le terrain en assurant l'alignement des plans d'actions avec les axes stratégiques et la vision. Modérateur de conflits, il aide à arbitrer les choix de priorités. Il apporte un support méthodologique aux directions. Il rend compte à la direction sur l'avancement des plans et de la stratégie.

3) LES QUATRE PROFILS TYPES

Profil 4 Catalyseur de transformation : Orienté vers le futur, il est à la fois un manager du changement et un catalyseur de la transformation. A ce titre il suggère et initie des transformations nécessaires pour l'organisation en fonction des tendances, attentes et grands changements de l'environnement. Leader, influenceur, il maîtrise les outils relatifs aux changements humains et crée les conditions de la réussite.



4) A QUOI RESSEMBLE LE MANAGER QUALITÉ DE DEMAIN



Un manager chef d'orchestre

Une récente étude prospective menée par le Village by CA Paris et le Collectif Manager Nouvelle Génération démontre que le command & control (directif) va s'effacer au profit du share & develop (collaboratif). Agissant comme un chef d'orchestre avant tout, le manager qualité de demain donnera le tempo et fera en sorte que les conditions soient réunies pour que règnent harmonie dans son équipe. Le manager qualité aura toujours pour rôle de s'assurer qu'un cadre existe pour faire vivre la qualité. Ce cadre sera néanmoins coconstruit avec les collaborateurs, plutôt qu'imposé unilatéralement.

4) A QUOI RESSEMBLE LE MANAGER QUALITÉ DE DEMAIN

Management de proximité

On préfère les managers qualité qui se rapprochent de leurs collaborateurs en privilégiant les échanges et en créant du lien afin de les rendre plus efficaces, plus productifs et d'atteindre les objectifs fixés. Le manager qualité de proximité accompagne et encadre ses collaborateurs au quotidien et traduit de manière opérationnelle les enjeux et les axes stratégiques de l'entreprise pour les employés. Il assure également le rôle d'intermédiaire entre les dirigeants de l'entreprise et les collaborateurs.



4) A QUOI RESSEMBLE LE MANAGER QUALITÉ DE DEMAIN



L'art du feedback

Tout manager qualité digne de ce nom sait que les évaluations annuelles ne sont efficaces ni pour l'entreprise ni pour les collaborateurs.

Au lieu de cela, les managers qualité s'efforcent de fournir à leur collaborateurs un retour d'information et une reconnaissance en temps réel par le biais de technologies et de plates-formes collaboratives, ainsi que par des contrôles réguliers, brefs et périodiques, plutôt que par des entretiens de plusieurs heures,

4) A QUOI RESSEMBLE LE MANAGER QUALITÉ DE DEMAIN

Moteur du développement des compétences des collaborateurs

Avec une posture de manager mentor/ coach, le manager qualité de demain aura un rôle important d'accompagnement de la montée en compétences de ses collaborateurs. Il devra détecter le potentiel des collaborateurs et accompagner leur développement et s'assurer que c'est du sur-mesure pour plus d'efficacité.



4) A QUOI RESSEMBLE LE MANAGER QUALITÉ DE DEMAIN



Pour y parvenir, il s'appuiera sur :

- Des temps dédiés pour créer une proximité avec l'équipe et apprendre à mieux connaître chaque personne qui la compose
- La mise à disposition par les RH de programmes de développement adaptables selon les besoins et profils des collaborateurs
- Une forte écoute active pour comprendre leurs aspirations, leurs compétences et leurs talents.

LES RÉFÉRENCES

<https://www.myconnecting.fr/wp-content/uploads/LB-Le-manager-du-futur.pdf>

<https://www.qualiteperformance.org/comprendre-la-qualite/qualite-rse/excellence-manageriale-et-responsabilite-societale-le-meme-combat>

<https://www.qualiteperformance.org/commission-manager-qualite-du-futur>