



bonjour ...



Bientôt la fin de cette année, bientôt l'heure des bilans et déjà le moment des plans et budgets de l'année prochaine.

Quelles perspectives, par exemple, pour votre système de management ?



Si cela n'est déjà engagé, ou fait, à la dynamique d'une première démarche peuvent s'ajouter de nouvelles étapes à la recherche de l'amélioration : les systèmes intégrés « qualité / sécurité / environnement ».

Là également, les effets de modes sont largement passés. Nous constatons qu'il s'agit d'une évolution qui va dans le sens de l'histoire et qui se trouve encadrée par des référentiels matures. L'ISO 9001 est maintenant facilement complétée par l'ISO 14001 pour l'environnement et l'OHSAS 18001 pour la sécurité.

Alors ... pourquoi pas vous ?



Marc HAUSS



Conseil en management Paris

www.prima-conseil.com

la question

« est-il préférable de recourir à des auditeurs internes ou à des auditeurs externes ? »

Les deux ont leurs avantages ...

Simplement, une structure réduite permet rarement de disposer d'auditeurs internes et, à l'inverse, une structure importante peut nécessiter une équipe d'auditeurs et d'auditrices dédiés.

Il demeure important de valider le niveau de compétence des auditeurs internes, ainsi que la mission et les pratiques des auditeurs externes : vous aurez ainsi l'assurance de la même expertise.

Nous préconisons, lorsque cela est possible, les deux : des binômes internes / externes ou, des processus audités par auditeurs internes et d'autres par des auditeurs externes.

vous pouvez adresser vos questions sur contact@prima-conseil.com

norme OHSAS 18001 : 2007 chapitre 4.3.1

4.3.1 Identification des dangers, évaluation des risques et moyens de maîtrise

L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour une (des) procédure(s) pour identifier les dangers, évaluer les risques ... la (Les) procédure(s) ... doivent prendre en compte : ...

c) le comportement, les aptitudes et autres facteurs humains ...

Comme la majorité des normes, l'OHSAS 18001 offre toutes les règles pour organiser le bon sens en matière de sécurité.

Mais voilà le comportement et les facteurs humains : irrationnels pour un peu et tellement ... humains !

Quelle que soit la profondeur de vos analyses de risques, de votre document unique (s'il est les deux en mêmes temps et lie une approche de type « AMDEC » c'est encore mieux !), le comportement humain nécessite une encyclopédie à elle seule pour être modélisé.

Nous vous conseillons donc une approche « volontaire » de cette exigence. Si le comportement humain ne vient pas à vous : allez le chercher !

Ainsi, sa maîtrise se trouvera essentiellement au travers :

- ✓ d'enquêtes de climat social
- ✓ de formations et jeux de rôles sur la sécurité
- ✓ de la mise en place de réflexions sur la fatigue, le stress et, selon les besoins, sur la dépendance et l'addiction
- ✓ de la redéfinition des responsabilités et de la vigilance en matière de sécurité

... tout cela au regard des risques et nouveaux risques encourus et des actions à déployer : évidemment.

dans le prochain ISO 9001: 2008
numéro chapitre 7.6

M AXAM

Certifiée ISO 9001 pour ses formations, l'Institut MAXAM propose également des massages dans un décors fabuleux.

Il est rare que nous testions les prestations de nos clients mais là, unanimement : nous avons adoré !

MAXAM propose également des bons cadeaux. Alors, à l'approche des fêtes, voici une idée de plus !

www.maxam.cc

focus sur ...

outil le QQQQCP

Qui
Quoi
Où
Quand
Comment
Pourquoi

Toute entreprise est confrontée à des problèmes variés.

Si certains ont des solutions évidentes, d'autres sont plus complexes, et nécessitent de plus grandes analyse et compréhensions de la situation.

La méthode QQQQCP permet de synthétiser et d'organiser toutes les dimensions d'un problème, afin d'en identifier ses aspects essentiels.

Cette démarche d'analyse constructive est basée sur le questionnement systématique :

- Qui :** quelles sont les responsabilités impliquées ou témoin du dysfonctionnement ?
- Quoi :** quelle tâche, activité ou quel problème se manifestent ?
- Où :** en quels lieux, moments ou processus le phénomène recherché apparaît-il ?
- Quand :** à quels moments se produit-il ?
- Comment :** de quelle manière se déroulent les événements, quels sont les manifestations ?
- Pourquoi :** quels sont les événements, situations ou paramètres déclenchant les situations décrites ?

Le QQQQCP trouve également des applications dans la description de procédures, de processus ...

dans le prochain le 5 P
numéro

décryptage !

Vous voici arrivé à un point crucial de la réunion : l'arbitrage ...

L'animateur : « Bien ... comment allouer cette ressource au projet B2 ? »

Mr UN : « Simple : nous créons un nouveau poste affecté au développement »

Mme DEUX : « Je suis désolée ! C'est une fonction transverse, elle doit être dans nos équipes support »

Mlle TROIS : « Pas du tout. Cela correspond au budget du sous-traitant affecté au projet TELEMAR »

L'animateur : « On ne pourrait pas ajouter trois mois à la phase d'intégration à la place ? »

Mr UN, Mme DEUX et Mlle TROIS en chœur : « certainement pas ! »

Et des décisions comme celle-ci, il vous en reste encore dix à prendre ...

dans ce numéro :

Vous avez préparé votre réunion et assuré les meilleures conditions. Vous animez la réunion au mieux et, naturellement, vient le tour des décisions.

C'est à ce moment que les choses se corsent !

Les décisions peuvent être lourdes de conséquences pour chaque participant. Elles sont souvent irrévocables et, tout aussi souvent, elles ne peuvent contenter tout le monde.

En tant qu'animateur de la réunion, vous n'êtes pas responsable de la décision, mais vous avez en charge le processus d'arbitrage.

Comment arbitrer et assurer les meilleurs choix ?

comment arbitrer et décider en réunion

Considérez, pour cela, trois principes fondamentaux :

- **l'objectif final** : si l'objectif final est d'allouer une ressource au projet, le choix entre les propositions doit se faire sur ce critère. Les avantages secondaires des autres solutions doivent rester ... secondaires ...
- **la comparaison** : si plusieurs options semblent de même niveau, il est important de les pondérer. Fixez les paramètres de décision : le coût, la rapidité, la pérennité ... et évaluez ensemble le niveau de chaque proposition. Vous permettrez aux participants d'échanger et de faire un arbitrage commun.
- **l'ajustement** : lorsqu'un choix se dégage, demandez s'il est possible de l'ajuster pour répondre partiellement aux autres propositions. Cela permet de renforcer l'adhésion de tous aux décisions prises.

Ces principes vous assureront de gagner un temps précieux tout en dépassionnant les débats.