



Impact d'une démarche qualité sur le système de formation d'une entreprise

Elizabeth MARCHAL - Isabelle SNEED



CS : une société de service certifié ISO 9001 v 2000

L'impact d'une démarche qualité sur le système de formation d'une entreprise

- **Elizabeth Marchal, Isabelle Sneed**
- *Consultants Qualité*
- elizabeth.marchal@c-s.fr - isabelle.sneed@c-s.fr
- *Tel : +33 (0) 5 61 17 66 66 - Fax : +33 (0) 5 61 34 84 15*
- *ZAC de la Grande Plaine - Rue Brindejonc des Moulinais - BP 5872 - 31506 TOULOUSE Cedex 5*

La norme ISO 9001 v 2000: un outil d'amélioration pour CS

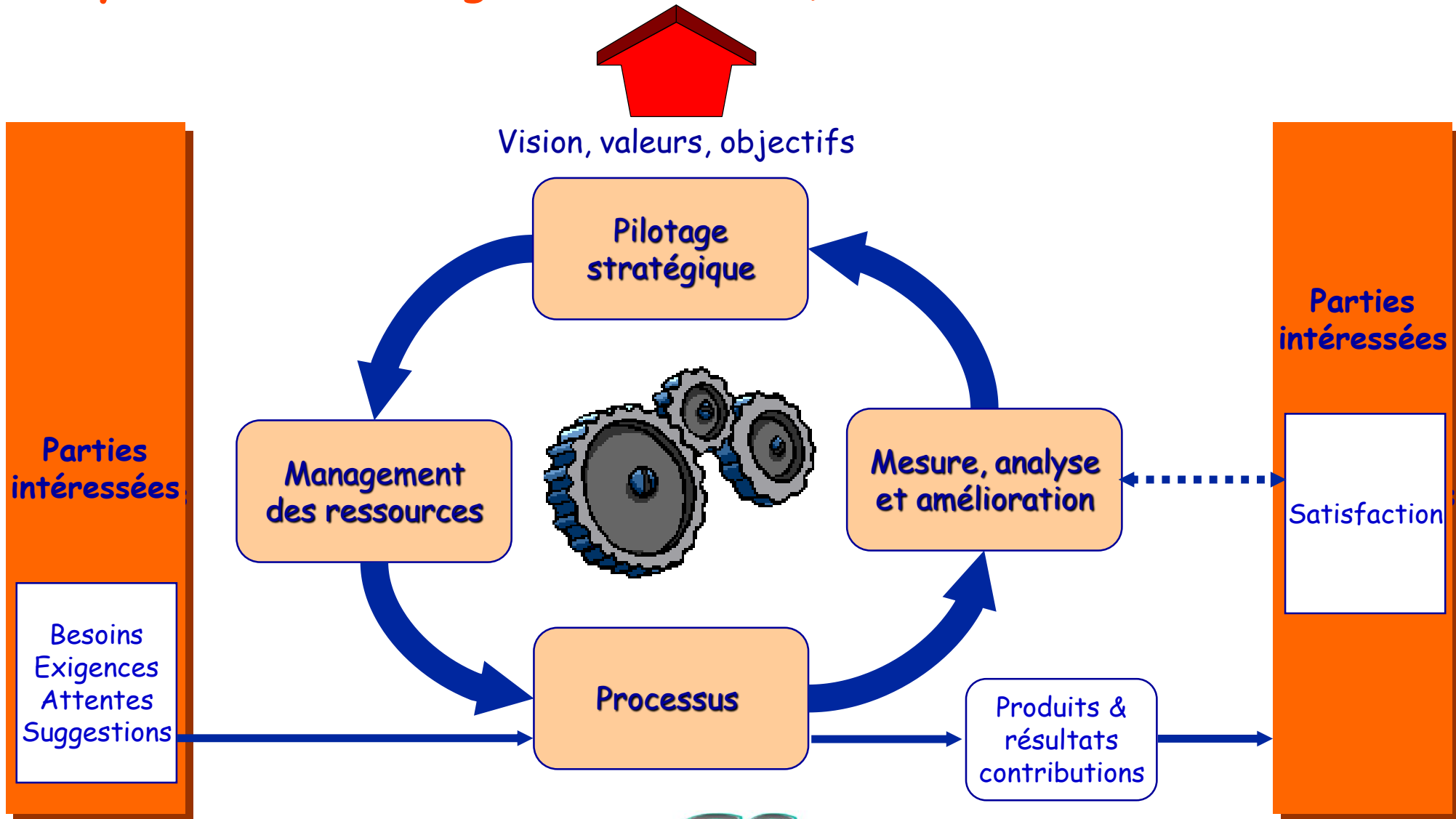
- Après une longue démarche qualité à plusieurs vitesses à l'intérieur du groupe, CS unifie son système qualité et est certifié en 2003 selon la norme ISO 9001 v 2000
- Les exigences de résultats (**efficacité**) s'ajoutent aux exigences de moyens (**conformité**)
- La notion de qualité est directement reliée à la satisfaction du client
- Dans ce cadre ainsi défini et afin d'affronter au mieux la compétition, CS met en place la nouvelle version de son Système Qualité

Le Système de Management de la Qualité de CS

- CS a pour **objectifs généraux** :
 - d'anticiper et de satisfaire les besoins et attentes de **ses clients**
 - de favoriser l'implication et la satisfaction de **son personnel**
 - de conquérir de nouveaux marchés pour assurer **son développement**
 - d'assurer durablement **sa rentabilité**

- **Les acteurs essentiels** sont :
 - le **client**
 - les **femmes et les hommes** de l'entreprise
 - les **actionnaires**
 - les **partenaires**

Le Système de Management de la Qualité de CS



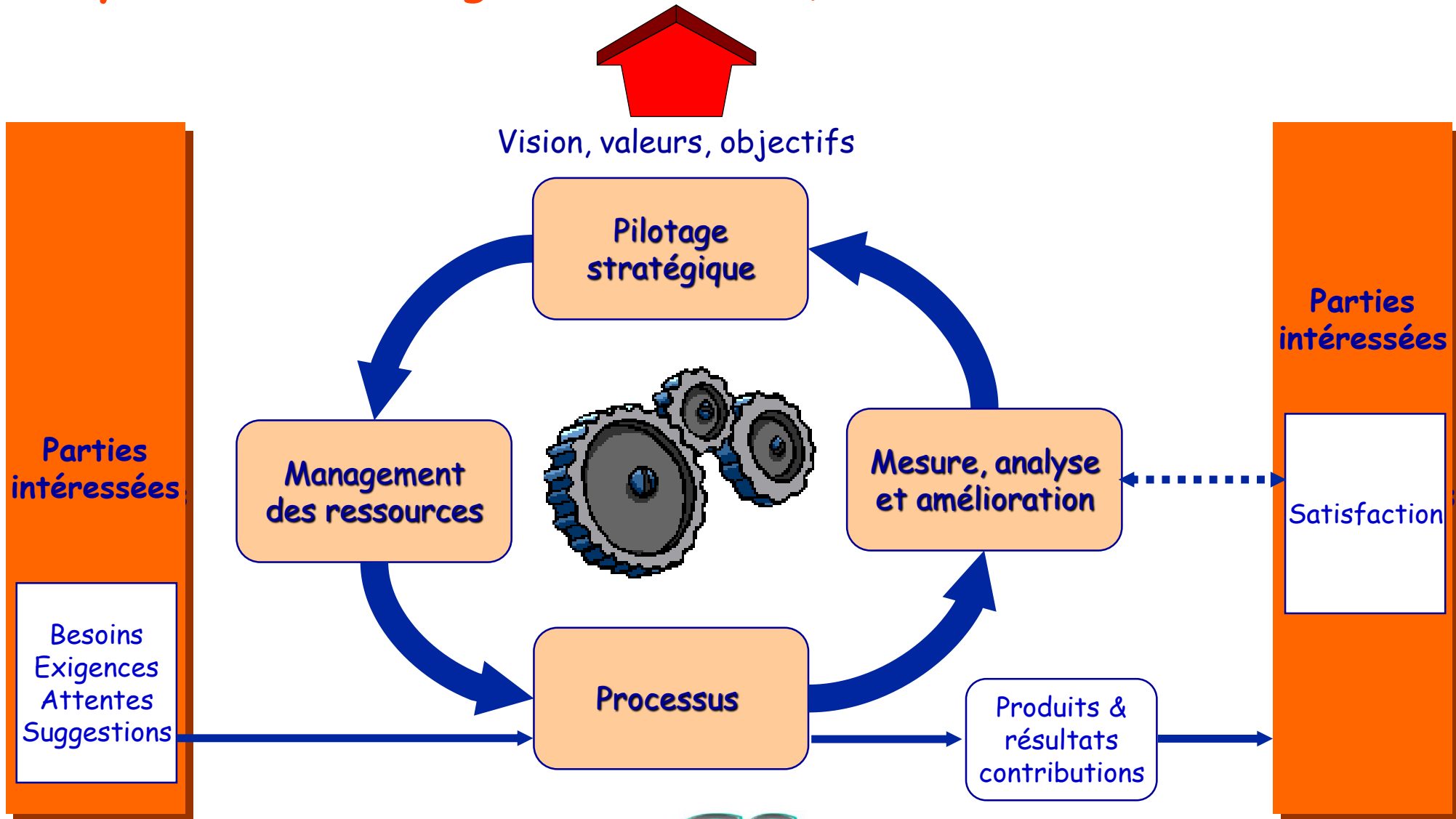
Le Système de Management de la Qualité de CS

BESOINS, EXIGENCES, ATTENTES, SUGGESTIONS

Les besoins et attentes des principaux acteurs sont pris en compte par:

- un système de suggestion du personnel
- des propositions d'actions de progrès au niveau de chaque équipe
- un recueil des attentes et besoins clients par un système d'entretiens
- un recueil des attentes et besoins du personnel par une enquête annuelle et un entretien individuel annuel
- la prise en compte des normes clients (DO178, ECSS, ...)

Le Système de Management de la Qualité de CS

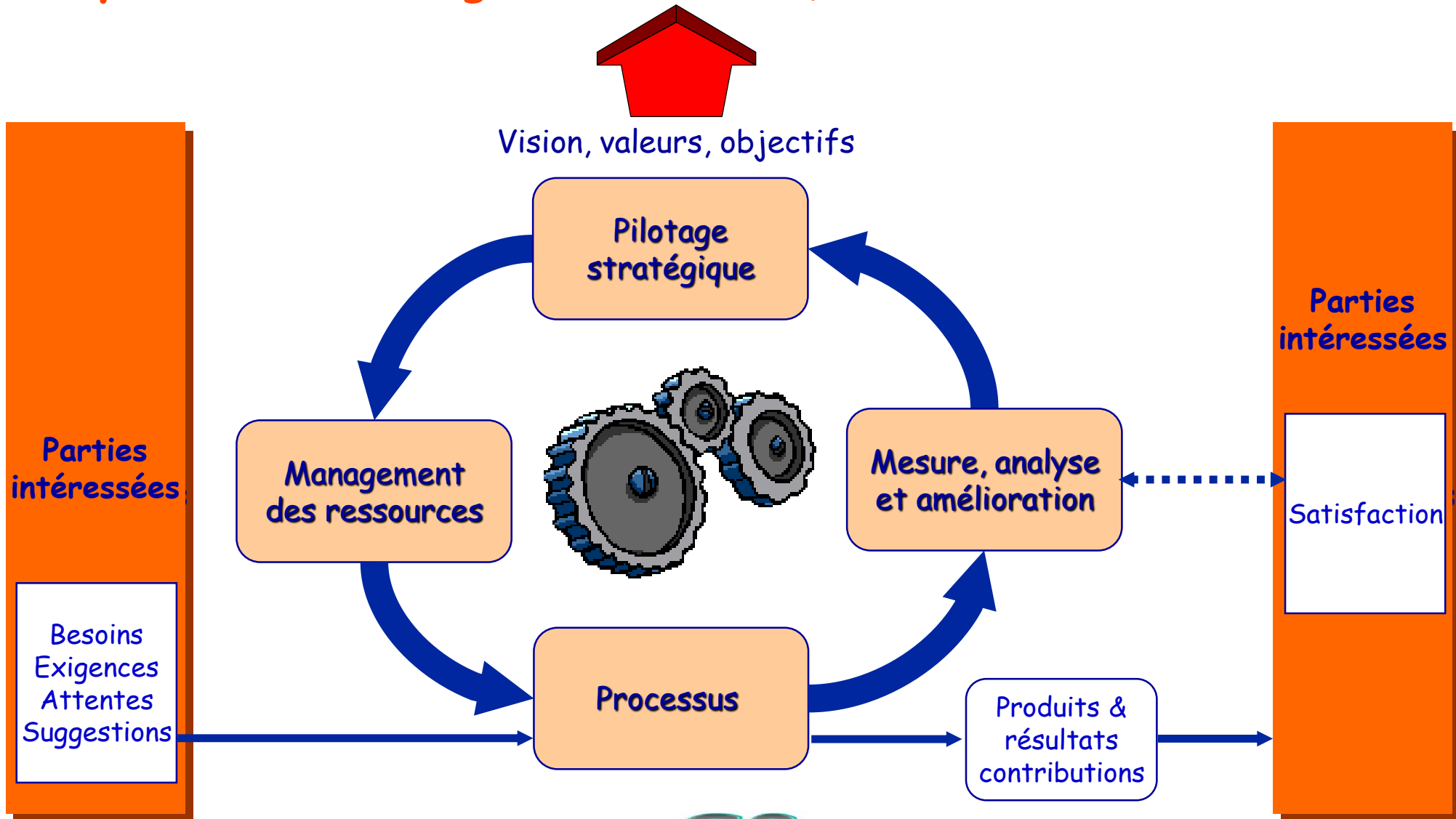


Le Système de Management de la Qualité de CS

PROCESSUS

- Les processus clés sont formalisés, documentés et outillés pour tous les secteurs
- Les processus de réalisation sont confrontés aux modèles d'évaluation CMM et CMMi

Le Système de Management de la Qualité de CS

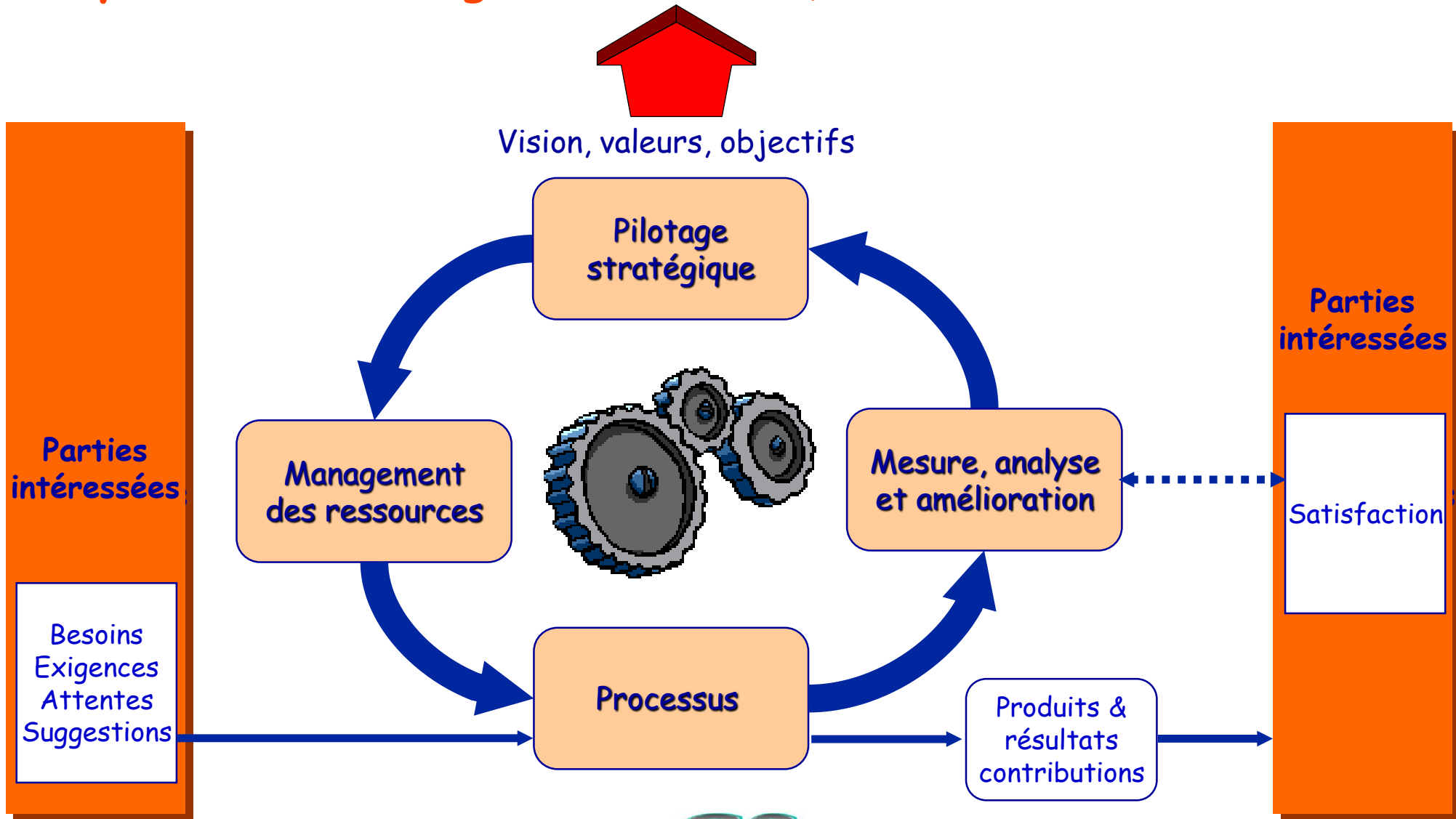


Le Système de Management de la Qualité de CS

MESURE, ANALYSE ET AMELIORATION

- Un tableau de bord contenant les indicateurs est édité régulièrement
- Des mesures sont systématiquement collectées concernant la satisfaction des clients, du personnel, des fournisseurs et des processus
- Des audits processus sont régulièrement planifiés et mis en œuvre

Le Système de Management de la Qualité de CS

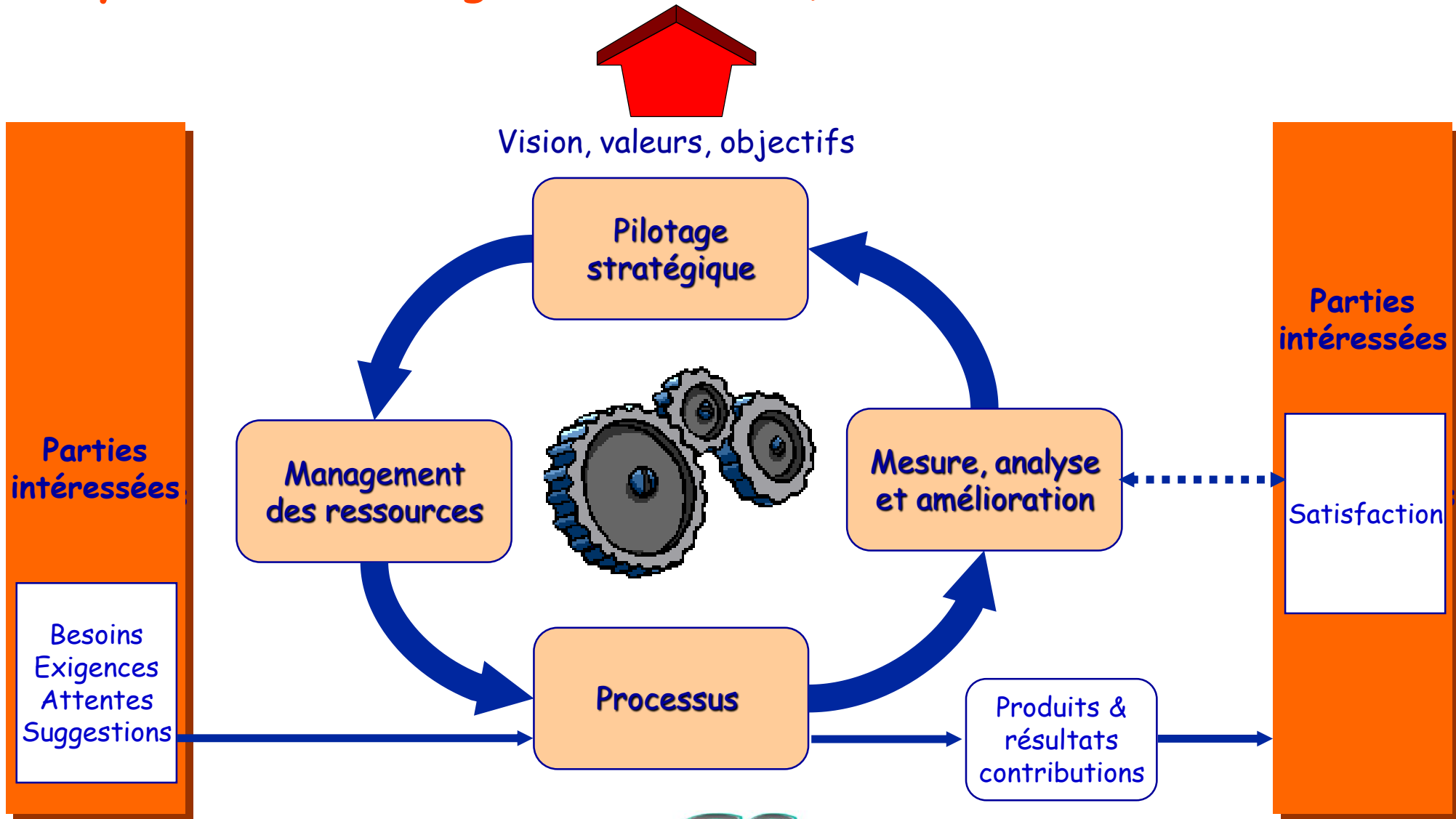


Le Système de Management de la Qualité de CS

PILOTAGE STRATEGIQUE

- Les managers sont formés au SMQ et les managers de contrat sont formés au savoir faire CS et au savoir être dans l'entreprise et chez les clients
- Chaque session de ce type de formation est mise en œuvre de manière à favoriser l'information et l'échange tant au niveau transverse de l'entreprise qu'au niveau hiérarchique
- L'élaboration du budget, les plans d'actions, les objectifs sont établis en fonction de la stratégie de l'entreprise, elle même source d'inspiration pour la politique qualité de CS

Le Système de Management de la Qualité de CS



Le Système de Management de la Qualité de CS

MANAGEMENT DES RESSOURCES

Les systèmes suivants sont utilisés pour le management des ressources:

- système d'information (SAP, Intranet, groupe communication,...)
- système logistique et informatique interne
- système qualité (20 qualitiens)
- système de réutilisation des éléments du patrimoine technique CS
- système de gestion prévisionnelle des ressources humaines

Les enjeux d'une démarche qualité sur la Gestion Prévisionnelle des Ressources Humaines (GPRH)

■ La ressource essentielle de CS

compétences et savoir-faire des hommes et des femmes qui y travaillent

■ Le besoin de CS

anticiper et réguler l'état de ses ressources humaines :

- au niveau du nombre
- leur niveau de compétences
- le panel de leurs compétences

■ La formation

- un outil vital qui permet à l'entreprise de rester performante vis à vis de ses clients et de ses concurrents

Les enjeux d'une démarche qualité sur la Gestion Prévisionnelle des Ressources Humaines (GPRH)

■ Les objectifs de la démarche qualité:

- satisfaction du client
- efficacité des processus

■ Les actions suivantes sont menées:

en interne

- définition et formalisation de la GPRH
- définition et formalisation du processus de formation
- définition des responsabilités et identification des responsables

vis à vis de l'organisme de formation

- évaluation des formations à chaud
- évaluation des formations à froid, sur le terrain
- évaluation des organismes de formation centralisée au niveau de l'entreprise

La GPRH : les objectifs

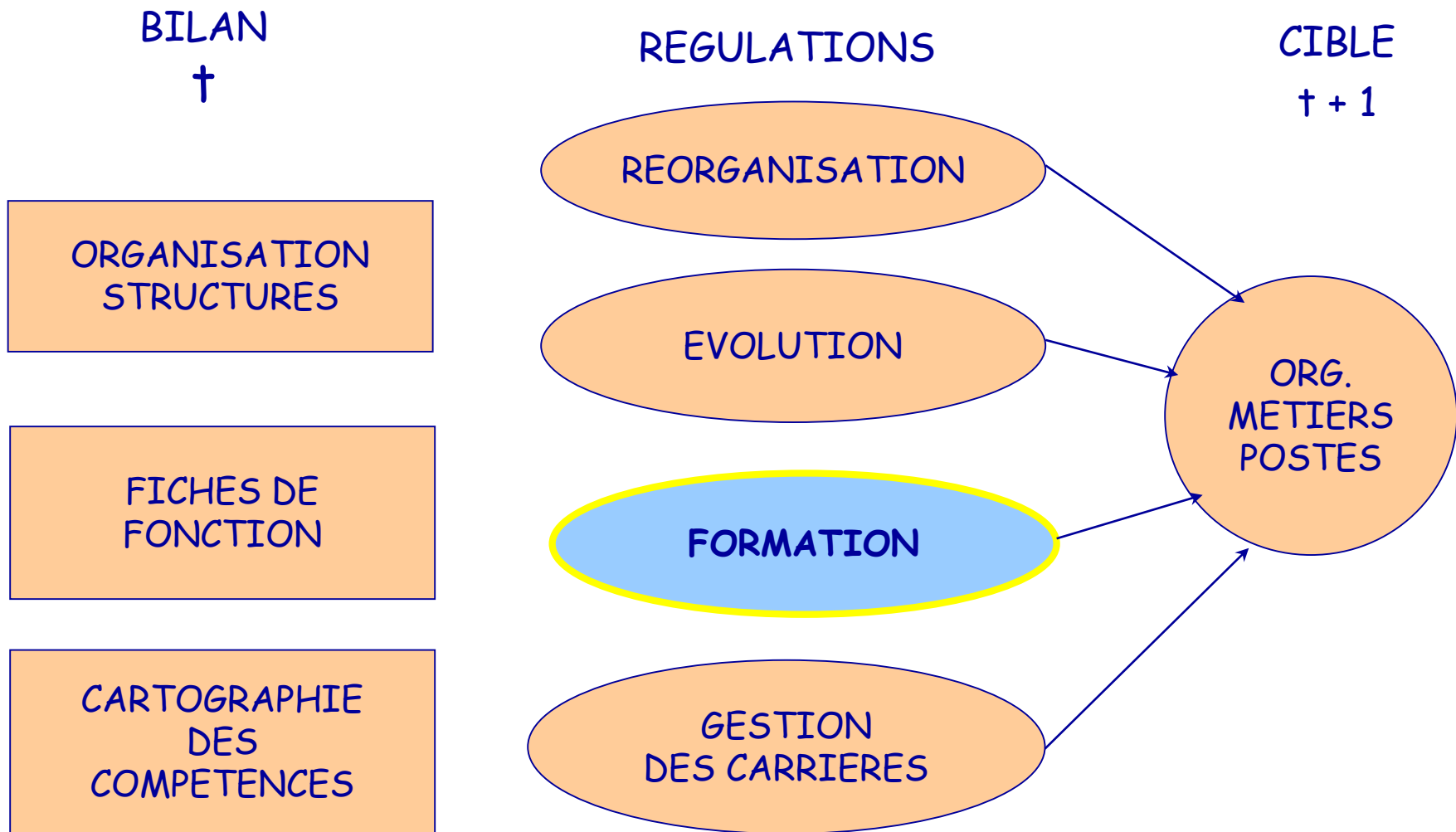
- Faire face **qualitativement et quantitativement** aux besoins de l'entreprise
- Maintenir et développer les **compétences des ressources**
- Permettre l'**évolution et l'épanouissement** de chacun

- Pour atteindre ces objectifs, la GPRH doit prendre en compte tous les éléments ayant un impact direct sur son évolution et en particulier la **formation**

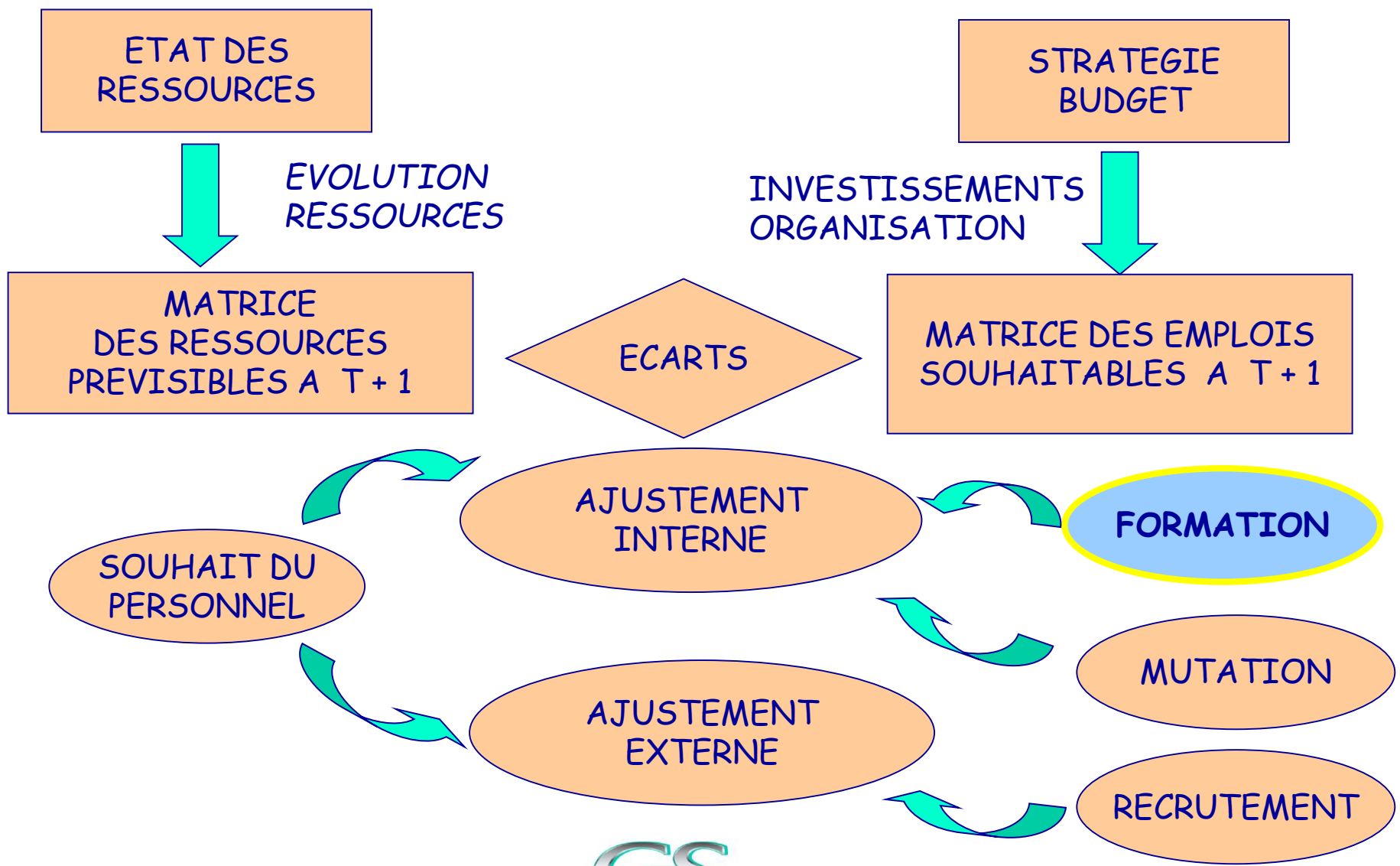
La GPRH : la démarche

- Afin d'améliorer sa GPRH, CS a appliqué la démarche suivante:
- la prévision **qualitative**
Quelles compétences et quels métiers pour demain?
- la prévision **quantitative**
Quels effectifs pour demain?
- la prévision **individuelle**
 - Avec qui travaillerons nous demain?

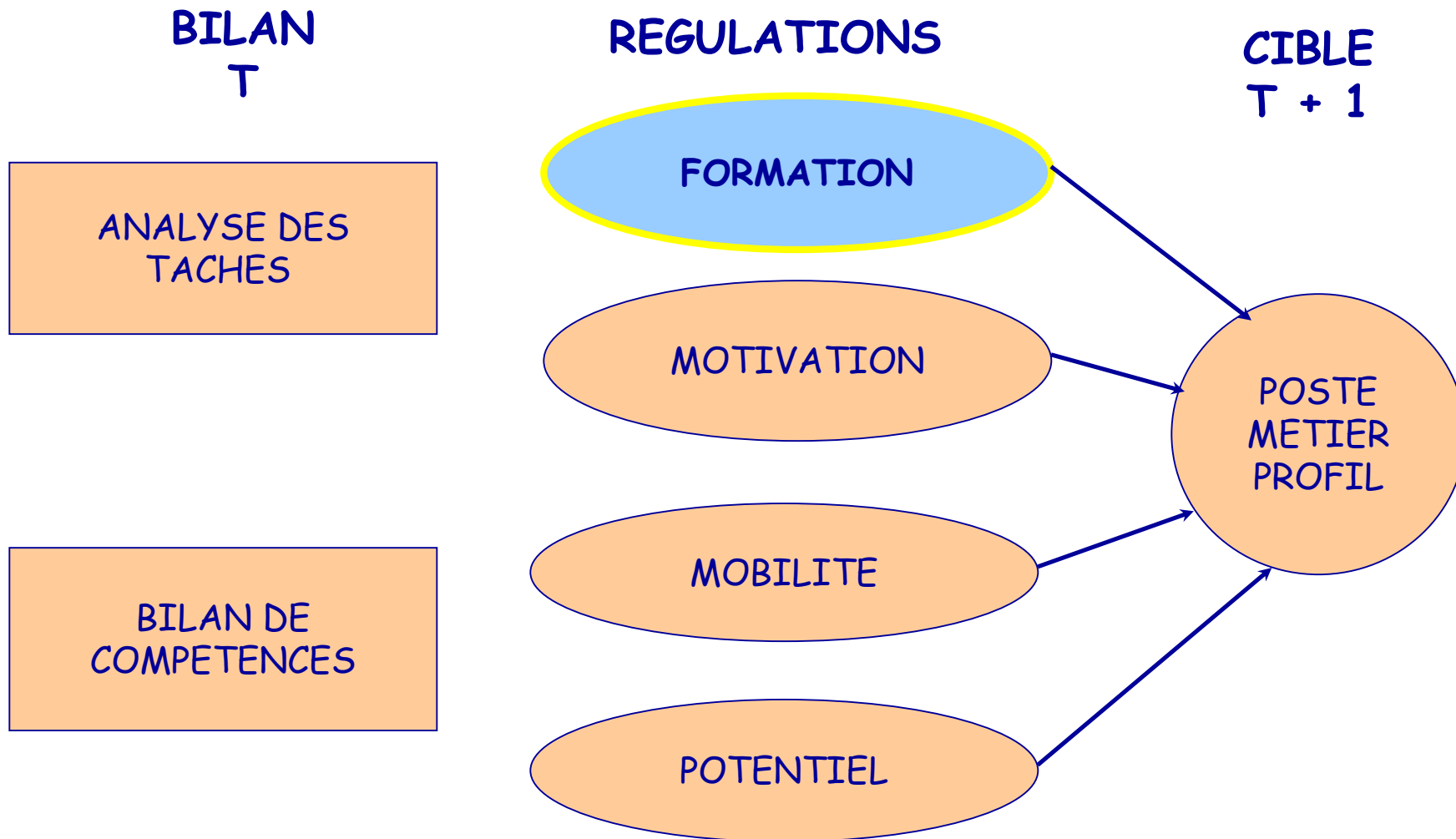
La GPRH : la prévision qualitative



La GPRH : la prévision quantitative



La GPRH : la prévision individuelle



Le processus formation

■ Objectifs : il définit :

- Les activités de détection et de réalisation des besoins en formation, afin de permettre à l'ensemble du personnel d'acquérir les connaissances nécessaires qui, avec le savoir-faire l'expérience, mènent à la compétence.
- Les responsabilités associées aux actions à mettre en œuvre : un responsable formation au niveau Direction des Ressources Humaines relayé sur les différents sites de l'entreprise par des correspondants formation

■ Les activités :

- Établissement et suivi du Plan de Formation annuel
- Mise en œuvre et suivi des actions de formation
- Évaluation des organismes de formation

Conclusions et ouverture

- Démarche qualité ==> **GPRH** et processus formation fiable et efficace
- Des indicateurs mesurent l'efficacité du processus formation; ce point est très important pour maintenir une cartographie des compétences adaptées au marché
- Le plan de formation est établi en début d'année en fonction des besoins. Il est donc en **cohérence totale** avec la **stratégie de l'entreprise** et les **ressources nécessaires sont prévues** (budget associé au plan de formation)
- **Satisfaction du client et efficacité de la formation** associées à un cycle d'amélioration continu sont les facteurs clés de réussite du processus de formation de l'entreprise
- **CS** est également **organisme de formation** que ce soit pour des clients externes ou internes. La démarche qualité lui a également permis d'améliorer ce processus

Questions



Elizabeth.marchal@c-s.fr