

# BUSINESS ROOM REPORT

DES PROCESSUS AUX  
PERSONNES:  
RÉUSSIR AVEC LA QUALITÉ

JEUDI 13 FÉVRIER 2025



# PARTICIPANTS

Merci à tous pour votre participation.

## Accueilli par



**Thomas VERMAST**  
CEO

**Miguel LOPES**  
Administration, Sales  
& Marketing Manager

**Nour-Eddine BOUBEKEUR**  
Auditeur QSE

## Invité à participer

**Adrien SABBIONEDA**  
Ingénieur Qualité  
CHL

**Mélanie SCHLIENGER**  
Coordinatrice Qualité  
Hôpital Intercommunal  
Steinfort

**Charlène NINOLES**  
Responsable de service  
Hôpital Intercommunal  
Steinfort

**Fabiano RUBERTI**  
QSE Coordinator  
Ayvens

**Lisa NICKELS**  
Junior Quality Manager  
Paul Wurth

**Serge WELSCHER**  
Administrateur  
Schroeder & Associés

**Benjamin MOZZANI**  
Cybersecurity Trainer  
Trustteam



**Guy Kerger**  
Founder  
Managing Partner

**Iana Bilousova**  
Partnership and  
Community Manager



# INTRODUCTION ET PRESENTATION

## **Gestion du *Changement* et Certifications ISO.**

La gestion du changement requiert une communication claire et une approche adaptée à chaque niveau de l'organisation.

Les certifications ISO ne doivent pas être perçues comme une contrainte, mais plutôt comme un levier stratégique permettant d'améliorer la qualité et la performance. La direction a un rôle crucial à jouer dans l'accompagnement des équipes et la mise en œuvre efficace des certifications de qualité. L'intégration d'un bon équilibre entre procédures formelles et interactions informelles contribue à une meilleure acceptation des normes et des exigences réglementaires.



**Comment surmonter les défis liés à l'adoption et à l'acceptation d'une nouvelle certification au sein d'une organisation ?**

## **Présentation de Vinçotte**



Vinçotte Luxembourg est reconnu comme un organisme de contrôle indépendant et officiel, actif depuis 1986.

L'engagement de Vinçotte Luxembourg en matière de qualité est attesté par son accréditation auprès de l'Office Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance (OLAS), conformément aux normes EN ISO/CEI 17020 et EN ISO/CEI 17025.

De plus, l'entreprise est certifiée ISO 9001 pour l'ensemble de ses services, incluant les inspections, les tests en laboratoire et les formations.



## LA RÉSISTANCE AU CHANGEMENT

L'une des principales difficultés rencontrées dans l'adoption des nouvelles pratiques de qualité réside dans la résistance au changement, particulièrement au niveau du management intermédiaire. Cette résistance est souvent due à une méconnaissance des enjeux ou à une peur de la perte de contrôle. Pour y remédier, il est indispensable d'adopter une communication adaptée et progressive, permettant aux collaborateurs de comprendre progressivement l'intérêt des évolutions proposées.

Le personnel doit être impliqué dès le début des démarches, et il est primordial de donner du sens aux changements en expliquant clairement leur finalité et leurs impacts positifs.



### Rôle du management et Importance de l'Écoute

Le management a une responsabilité majeure dans la réussite des transformations en matière de qualité. Il ne suffit pas d'imposer des directives ; il faut aussi accompagner les employés dans la compréhension et l'application des nouvelles exigences. L'écoute active et la prise en compte des retours des équipes sont essentielles pour anticiper les résistances et ajuster les méthodes mises en place. Un bon équilibre entre rigueur normative et approche pragmatique permet d'assurer une transition fluide et durable vers un modèle de gestion de la qualité plus performant.

Mais est-ce qu'on a le temps pour suivre de près tout le monde ?



### Il existe trois différents types de personnalités

- Les cercles suivent facilement et apportent des idées.
- ▲ Les triangles doivent être convaincus.
- Les carrés sont résistants au changement.

Il faut identifier les typologies de collaborateurs et concentrer les efforts sur **“les triangles”** pour les faire avancer dans la bonne direction. Ils arriveront à convaincre certains résistants.



# INDICATEURS DE PERFORMANCE ET MESURE DE LA QUALITÉ

La définition et le suivi des indicateurs de performance sont des éléments clés pour garantir l'efficacité des démarches qualité. Il est nécessaire de disposer d'outils fiables permettant d'évaluer en temps réel l'impact des actions mises en place. L'utilisation de tableaux de bord dynamiques, tels que ceux proposés par Power BI\*, permet une vision globale et actualisée des performances. L'accent doit être mis sur la pertinence des indicateurs sélectionnés afin qu'ils reflètent réellement les axes d'amélioration et qu'ils contribuent à une prise de décision éclairée.



Enfin, il est crucial d'établir **une stratégie claire** pour le suivi des indicateurs de performance et de veiller à une révision régulière des processus en fonction des résultats obtenus.

## Les solutions proposées



Le développement de formations internes ciblées est essentiel pour permettre aux employés de mieux comprendre les exigences des certifications et de se sentir pleinement impliqués dans la démarche qualité.



L'engagement de la direction est un facteur clé de succès, garantissant la cohérence et la mise en œuvre efficace des normes.



Une communication interne fluide et transparente permet de rassurer les équipes et de favoriser l'acceptation des nouvelles pratiques.



La centralisation des plaintes clients et leur analyse détaillée est un bon exemple pour permettre d'identifier des tendances récurrentes et de mettre en place des solutions correctives adaptées.

\*Power BI est une plateforme d'intelligence d'affaires et de visualisation de données développée par Microsoft.



# LA CULTURE DE LA QUALITÉ

Développer une culture de la qualité demande un engagement à long terme et des efforts continus de sensibilisation et de formation. L'implication des employés et leur compréhension des bénéfices liés à la qualité sont essentielles pour instaurer un environnement favorable à l'amélioration continue. Les plaintes des clients ou observations internes ne doivent pas être perçues comme de simples critiques, mais plutôt comme des opportunités précieuses pour identifier les points d'amélioration et affiner les processus internes. L'instauration d'un dialogue constant avec les parties prenantes permet de renforcer la transparence et de garantir l'adhésion aux principes de qualité.

## Moments forts

- "La direction était très impliquée dans la qualité, mais sans connaître les exigences, finalement, de la norme."
- "Les plaintes sont beaucoup plus précieuses pour faire améliorer ton système que les cinq étoiles."
- "Il faut essayer d'avoir des catégories pertinentes, mesurables, fiables, et pour derrière, peut-être franchir des actions."



## Les bénéfices d'une culture de la qualité

- Amélioration de la satisfaction client.
- Réduction des erreurs et des coûts liés à la non-qualité.
- Renforcement de la réputation de l'entreprise.
- Augmentation de l'efficacité opérationnelle.

## Les piliers de la culture de la qualité

- Leadership et engagement de la direction
- Responsabilisation des employés
- Amélioration continue
- Communication et transparence
- Formation et sensibilisation



## *Les points à retenir*

- La gestion du changement nécessite une communication efficace et une adaptation aux besoins individuels.
- Les certifications ISO sont utilisées comme outils de développement pour ancrer les changements et développer la performance.
- La direction joue un rôle crucial dans la réussite des démarches de qualité.
- Définir un 'pourquoi' clair et motivant est crucial pour l'adhésion des employés à un projet.
- Les plaintes des clients sont précieuses pour identifier les problèmes et améliorer les systèmes.
- Il est crucial de trouver un équilibre entre les procédures formelles et informelles pour assurer le bon fonctionnement de l'organisation.
- La communication et le feedback sont essentiels pour assurer le bon fonctionnement des processus organisationnels.
- La gestion des indicateurs de performance est cruciale pour évaluer l'efficacité des processus dans les entreprises.

## CHEZ MINDFOREST

Nous accompagnons les organisations dans la création et la mise en œuvre de projets liés au **Capital Humain**, ainsi que dans la recherche d'amélioration de la performance et de la fidélisation des collaborateurs.

Nous proposons des **audits culturels** afin de trouver des solutions concernant la gestion de vos talents, le développement de l'attractivité de votre organisation, le recrutement des hauts potentiels et des compétences clés.

Nous œuvrons également pour la mobilisation du leadership et le développement de styles de management appropriés.



## CONTACTEZ-NOUS



### **MindForest S.A**

34, rue Michel Rodange  
L-2430 Luxembourg

Adresse postale  
Boîte postale 1247  
L-1012 Luxembourg



+ 352 43 93 666 770



info@mindforest.com

