

Posture et soft skills du responsable qualité / QSE



LIVE LinkedIn

05/12/24

 Question

D'où regardez-vous le Live?

 Vos réponses dans le chat

 Question

Qu'est-ce que la « posture » pour vous?

 Vos réponses dans le chat

 Question

Que sont les « soft skills » pour vous?

 Vos réponses dans le chat

Posture

- La **réalité du corps** : une posture est une attitude, une façon de se tenir, de placer son corps, ses membres
- « **Manière d'être** en relation à **autrui** dans un **espace** et à un **moment** donnés »
- **Attitude qui influence la perception** qu'ont les autres de nous

Soft skills

- Compétences **comportementales, savoir-être**
- Se traduisent dans les **attitudes et comportements** dans le cadre du travail et du rapport aux autres
- Compétences « douces » en opposition aux compétences « **hard** » qui sont purement métier, techniques, académiques
- **Hard skills en Q/QSE**: maîtrise des normes, de la réglementation, des méthodes et outils Q/QSE, connaissances techniques produit

 Question

D'après vous posture et soft skills sont-ils importants quand on est RQ/QSE et pourquoi?

 Vos réponses dans le chat

Mes constats

- Début de carrière: accent sur acquisition et **consolidation des hard skills**
 - On devient **expert** de nos sujets métier: normes, réglementations, méthodes, outils, produit
 - L'entreprise attend ça de nous!
-
- Mais avec les années...
 - On constate que cette maîtrise c'est bien, mais **pas suffisant**
 - On comprend qu'on peut être aussi bon qu'on veut sur les hard skills, **ce n'est pas ça qui fera avancer les démarches Q/QSE**

Mes constats

- Pourquoi?

Parce que la véritable performance Q/QSE et les vraies cultures et démarches d'amélioration **reposent sur le fait d'embarquer les collègues:**

- Dirigeants qui jouent leur rôle de leadership
 - Collègues impliqués et engagés à tous les étages (managers, pilotes, opérationnels)
-
- Et pour cela **les hard skills ne suffisent pas!**

2 solutions

1. On fait avec

2. On agit

1. On fait avec

- On **porte le SM** et on émet des demandes aux autres, en se rattachant au métier et à notre expertise: on prépare l'audit de certification, on fait les analyses de causes, on garantit la conformité et les corrections, on gère les plans d'action, on impose des procédures...
- On surveille si ce qui est attendu d'eux est fait ...
- On les relance autant que besoin...
- On fait pour eux...
- On sait qu'on n'embarque pas tout le monde, mais **on fait avec**

1. On fait avec

- Le problème?

Forte charge (surcharge), fatigue, stress, frustration, éternel recommencement, bouche trou, empêcheur de tourner en rond... **deviennent normaux!**

« Je galère, mais c'est la fonction qui veut ça! »

Avec les années:

- 👉 Burnout
- 👉 Démission
- 👉 Changement de métier

 Question

Qui se reconnaît dans cette phrase:

« Je galère, mais c'est la fonction qui veut ça! »

 Vos réponses dans le chat

2. On agit

- On prend conscience de **ce qui nous motive** à faire ce métier
- En général: développer une **culture qualité / QSE** de l'amélioration
- C'est pour ça qu'on voudrait être reconnus
- Or développer cette culture, ça signifie **embarquer les autres**, leur faire adopter cette culture à eux
- Et pour cela **on agit** en développant des **compétences spécifiques...**

- Qui sont précisément la **posture** et les **soft skills**

 Question

Qu'en pensez-vous?

 Vos réponses dans le chat

Zoom sur la posture

- **Manière d'être, attitude qui influence la perception** qu'ont les autres de nous
- La posture doit **s'adapter à l'interlocuteur** (manager/opérateur, convaincu/réfractaire)
- La posture doit **s'adapter aux lieux/moments** (audit/tournée du matin, suivi de plan d'action/analyse de causes)
- La posture est donc **consciente, voulue et évolutive!**

Zoom sur la posture

- Une combinaison de **forme**:
 - **Verbal**: les mots, leur sens, ceux qui sont dits et ceux qui ne le sont pas, le ton, le débit
 - **Non verbal**: le regard, les traits du visage, la gestuelle, orientation du buste, position des mains
- Et de **fond**:
 - **L'intention** qui va être perçue par l'autre, qui est plus importante que le message à proprement parler
 - **L'interprétation** que fait l'autre du message
- C'est être exigeant mais aussi à l'écoute
- C'est être convaincu si on espère pouvoir être convainquant

Zoom sur la posture

Quelques exemples (« intention » 👉 posture):

- **« je suis accessible »**
👉 ouverture, écoute, sourire lors du tour d'atelier
- **« conformité et satisfaction clients sont primordiaux »**
👉 directif lors du traitement d'une réclamation
- **« je peux t'aider mais je ne le ferais pas pour toi »**
👉 se rendre disponible pour aider mais dire non à la demande de faire à la place d'un pilote
- **« favoriser le signalement des incidents »**
👉 écoute et prise en compte des freins, acceptation des éléments signalés, remerciement, reconnaissance

Zoom sur les soft skills

Il y en a des dizaines!

- **Communication:**

Non plus pour informer mais pour faire agir

Requiert intention, créativité, audace, initiative, humour

- **Assertivité**

Affirmation de soi dans le respect de l'autre

Dire les choses, dire stop ou non quand c'est nécessaire, proposer des alternatives

Zoom sur les soft skills

- **Influence**

Confiance en soi, conviction, incarnation

Négociation (accepter le compromis pour un pas en avant)

Empathie (comprendre le quotidien, les contraintes, les besoins des autres)

- **Tolérance**

Accepter que tous n'aient pas notre niveau d'exigence, partir d'où ils sont, arrêter le perfectionnisme

Zoom sur les soft skills

- **Esprit critique**

Remettre en cause

Se l'appliquer à soi-même, être pragmatique plutôt que dogmatique

- **Organisation**

Gestion du temps

Organisation et efficacité personnelles

 Questions

Qu'en pensez-vous?

 Vos réponses dans le chat

Aller plus loin

Posture et soft skills comportent une dimension **innée**

Absents des cursus de formation Q/QSE initiaux

Se développent avec le **temps**, l'expérience, essais / erreurs, prises de conscience...

Mais pour plus d'efficacité ils peuvent aussi se **travailler**

Aller plus loin

Méthodes de connaissance de soi:

Process com, MBTI, DISC...

Donnent des pistes d'analyse et de réflexion (même si pas toujours de fondement scientifique)

Formation professionnelle

Utile mais pas spécifique Q/QSE, plutôt générique managers

Aller plus loin

Travailler ces sujets avec moi

En individuel

👉 Coaching, mentorat

En collectif

👉 Mission Qualité: programme de formation et d'accompagnement

✉ Contact par message LinkedIn ou www.bequa.fr

 Questions

Avez-vous des questions?

 Vos réponses dans le chat

Merci, joyeuses fêtes 

et à bientôt!