

# Restauration de la Performance Qualité – HSE

Comment améliorer significativement et rapidement la performance Q – HSE de votre entreprise grâce à des actions ciblées et coordonnées ?

## Le besoin



La performance Q – HSE de votre entreprise s'est considérablement dégradée au cours de ces derniers mois ? Que ce soit pour des raisons externes ou internes, elle atteint aujourd'hui un niveau qui n'est plus acceptable par vos parties prenantes. Il est urgent de trouver des solutions pour y remédier. Comment s'y prendre ?

Quelques exemples de situations qui doivent alerter ;

- Le niveau d'exigence de qualité de service attendu par l'un de vos principaux clients est subitement monté d'un cran. Ses nouvelles exigences n'ayant pas été anticipées, il menace de se désengager. Il vous faut alors mettre en place un inventaire colossal des stocks litigieux. Et cela va forcément impacter la marge du mois;
- La situation santé – sécurité de l'organisation s'est dégradée au fil des jours à cause de la « force de l'habitude » et de « l'emprise du quotidien ». Une opération de maintenance lourde, un incident qui éclate et qui aurait pu avoir des conséquences graves. C'est un symptôme d'une organisation vacillante et celui-ci doit vous alerter ;
- Une récente réclamation de la part des autorités a révélé des failles dans la maîtrise des effluents et de l'organisation en place. Le processus de traitement des déchets va devoir être complètement révisé. Dans le même temps, les autorités ont exigé une surveillance renforcée des effluents et des émissions.

Il ne s'agit que de quelques exemples. Toute situation peut être reprise en main efficacement lorsque le problème est diagnostiqué suffisamment tôt. La tendance peut alors s'inverser, dès lors que l'ensemble de l'organisation se mobilise de façon ciblée et coordonnée. Chacun doit avoir pour seule et unique mission ; restaurer la performance.

<p>YAP Conseil  <a href="http://www.yap-conseil.fr">www.yap-conseil.fr</a>          +33 (0) 6 14 77 23 57  <a href="mailto:ya.peres@yap-conseil.fr">ya.peres@yap-conseil.fr</a></p>	<p><b>RESTAURATION DE LA PERFORMANCE Q-HSE</b></p>	<p>01/04/2014 Page : 1/2</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	----------------------------------



## La solution

Pour atteindre cet objectif et rétablir une situation acceptable et pérenne, les efforts doivent porter prioritairement sur trois axes coordonnés:

1. Faire évoluer les comportements de chacun au quotidien ;
2. Renouer avec l'exemplarité et l'investissement du management et de l'ensemble de la ligne hiérarchique ;
3. Faire ressortir le sentiment d'urgence.

## La méthode et les outils

Les actions de remobilisation du terrain peuvent aller d'un simple rappel des **consignes élémentaires**, jusqu'à l'instauration de **formations-actions ciblées sur l'identification, l'analyse et la réduction urgentes des risques opérationnels**. Ces formations sont complétées par le **partage des enseignements tirés des incidents récents** ainsi que de leurs causes.

En complément, **le management** doit démontrer son total **investissement**. **Cela se traduit par un comportement individuel exemplaire en toute circonstance**. Des visites inopinées sur le terrain doivent avoir lieu. Lorsque nécessaire, des **moyens humains, techniques et financiers exceptionnels et ciblés sont mobilisés**. Ils permettent de déployer rapidement les plans d'actions correctifs et préventifs découlant des analyses d'incidents.

Pour soutenir ce plan, des actions de **communication sont menées**. Elles peuvent revêtir la forme la plus simple telle qu'une **campagne d'affichage** utilisant les média existants. D'autres peuvent se révéler plus ambitieuses comme par exemple l'organisation de **journées thématiques d'échange**. **Celles-ci impliquent l'ensemble des acteurs de l'entreprise : collaborateurs, clients, autorités et fournisseurs partenaires**.

Enfin, le sentiment d'urgence sera illustré grâce à la valorisation et à la répétition des objectifs et des enjeux, des indicateurs de performance et les bonnes pratiques observées. Ces données sont portées à l'attention de tous sans complaisance, avec un message adapté aux différentes cibles.

## Quels résultats ?

Engager une opération de restauration permet d'améliorer la performance de façon significative. Généralement, il faut entre 3 et 6 mois pour générer un progrès de l'ordre de 20 à 50 % de l'indicateur visé.

Grâce à son effet mobilisateur, ce processus permet d'observer un gap remarquable vers l'amélioration continue et la pérennité de la performance.

## Retour d'expérience

Qu'il s'agisse d'une intervention ponctuelle sur une étape de la restauration ou d'un accompagnement à plus long terme sur le programme, mes objectifs restent inchangés : le sens du résultat à chaque étape et la priorité à l'évolution des comportements.

YAP Conseil <a href="http://www.yap-conseil.fr">www.yap-conseil.fr</a> +33 (0) 6 14 77 23 57 <a href="mailto:ya.peres@yap-conseil.fr">ya.peres@yap-conseil.fr</a>	<b>RESTAURATION DE LA PERFORMANCE</b> <b>Q-HSE</b>	01/04/2014 Page : 2/2
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	--------------------------