

FICHE 1 : Qualité produit et culture QHSE

DEFINITION¹

Le terme culture réfère à un ensemble de manière de faire et de penser. Ainsi la culture Qualité Hygiène Sécurité et Environnement dans une entreprise est une ligne de conduite et de valeurs partagée par toute l'entreprise et à tous les niveaux, dans le but de s'améliorer constamment.

APPLIQUER LA CULTURE QHSE²

- Cette ligne de conduite nécessite des prérequis tels qu'un engagement des manager(geuse)s, une démarche d'amélioration continue, ou une collaboration entre équipes. Cette notion n'est pas à séparer du fonctionnement actuel de l'entreprise mais bien à intégrer pleinement dans les activités déjà mises en place. Toutes les entreprises n'ayant pas le même niveau de culture QHSE, il existe plusieurs recommandations et actions pouvant être appliquées apportant des gains sur du court, moyen et long terme.
- Pour aider à conduire et à soutenir les changements, un message de culture qualité convaincant doit être développé. Le message doit être clair, pertinent, compris par tous et conçu pour fournir un point auquel chaque salarié peut se rallier. Aussi, des outils d'excellence opérationnelle appropriés devraient être utilisés pour assurer la réussite de la mise en œuvre et la pérennité de ces efforts, ainsi que pour fournir les mesures nécessaires pour suivre et rendre compte des progrès en cours de route.
- À QUOI DEVRAIT RESSEMBLER LA CULTURE QUALITE DURABLE ET PERFORMANTE QUI EN RESULTE ?



**Compréhension
politique et objectifs**



**Formations
déployées**



**Climat de confiance
et collaboration**



**Communication et
partage**



**Normes
déployées**



**Organisation et
nouveau processus**



**Leadership
engagé**



**Suivi, analyse et
REX**



**Embauches
concordantes**

ÉTAT DES LIEUX EN NC

Aujourd'hui, l'industrie manufacturière fait face à plusieurs problématiques liées à la thématique QHSE. Afin de faire émerger une culture partagée pour les années à venir, les entreprises ont besoin de travailler sur la montée en compétences des acteurs de la qualité, de l'hygiène-sécurité et de l'environnement. Pivot de l'année 2020 dans le secteur de la construction, le Référentiel de la Construction de la Nouvelle-Calédonie (RCNC) a pour objectif d'améliorer la qualité des produits de la construction.

*sources :

¹ [Culture QHSE par le digital](#) + [Culture QSE](#) + [Définition de la culture qualité](#)

² [Culture QHSE par le digital](#) + [Culture QSE](#)

³ [Normes et ISO](#)

+ Entretiens individuels avec des membres de la branche industrie NC – voir livrable grand public

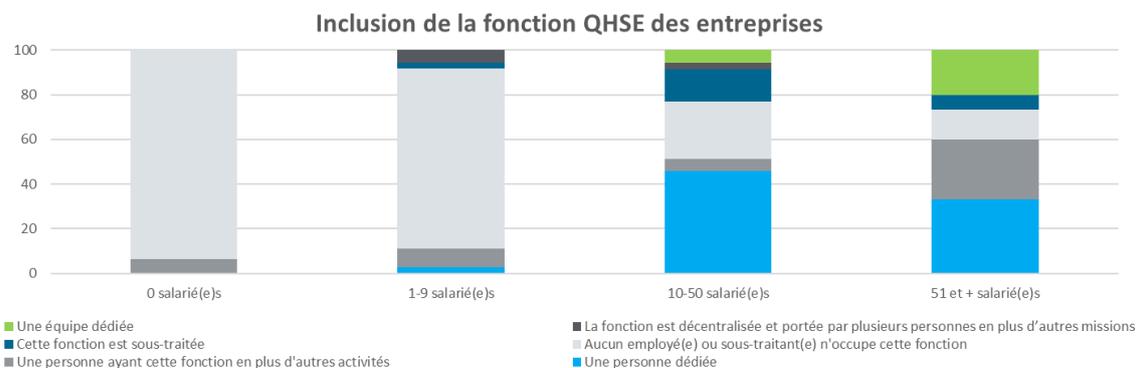
A cette image, la branche industrie a besoin d'aller vers une meilleure compréhension de la culture et du management de la qualité de façon transversale aux secteurs de l'industrie : qu'est-ce que c'est ? Comment ça fonctionne ? Ceci va plus loin qu'un travail individuel avec la mise en place de process et procédures qualités dans les entreprises ; c'est la recherche d'une vision et d'une stratégie globale préventive.

Certaines PME (30-50 salarié(e)s) calédoniennes ont obtenu la norme ISO 9001 et sont donc porteuses de la mise en place d'une culture QHSE. Cependant, il faut bien différencier les certifications, de la montée en compétence. Typiquement, un premier indicateur d'une culture QHSE au sein d'une entreprise est que cette dernière souhaite travailler sur des normes non pas pour être certifiée, mais bien pour s'améliorer.

Un travail sur l'hygiène, la sécurité et l'environnement (HSE) a déjà commencé avec la création du CQP assistant(e) HSE (AHSE). Cependant, l'aspect qualité est peu développé et réservé aux cadres des entreprises. Plusieurs axes de réflexion ont alors été mis en évidence :

- L'entreprise développe une vision globale pour faire comprendre pourquoi les entreprises font du QHSE, pourquoi une action est mise en place, etc. ;
- Les salarié(e)s doivent disposer des clés pour comprendre la culture qualité et plus globalement la culture QHSE afin de mieux y adhérer ;
- Faire un état des lieux des actions de qualité mises en place dans les entreprises (Process, contrôle qualité, responsable qualité, etc.) ;
- Accompagner les salarié(e)s à devenir des référent(e)s QHSE.

FONCTION DES QHSE EN ENTREPRISE



- Responsable QHSE présent dans **une grande majorité** des industries de + de 10 employé(e)s
- Très peu de fonction QHSE pour les entreprises de **moins de 10 salarié(e)s**

- Faibles connaissances des actions à suivre et peu d'implication des TPE
- Malgré la présence de fonctions ou équipes dédiées dans les entreprises de + de 10 salariés, la culture QHSE a du mal à s'épanouir.

- **Faire participer les employé(e)s** dans la construction des référentiels et gamifier l'atteinte des objectifs permettent une bien meilleure appropriation
- **Externaliser** peut être le **meilleur compromis** pour certaines missions. Il faut alors veiller à ce que le prestataire accompagnant joue un rôle de transmission des compétences

*sources :

¹ [Culture QHSE par le digital](#) + [Culture QSE](#) + [Définition de la culture qualité](#)

² [Culture QHSE par le digital](#) + [Culture QSE](#)

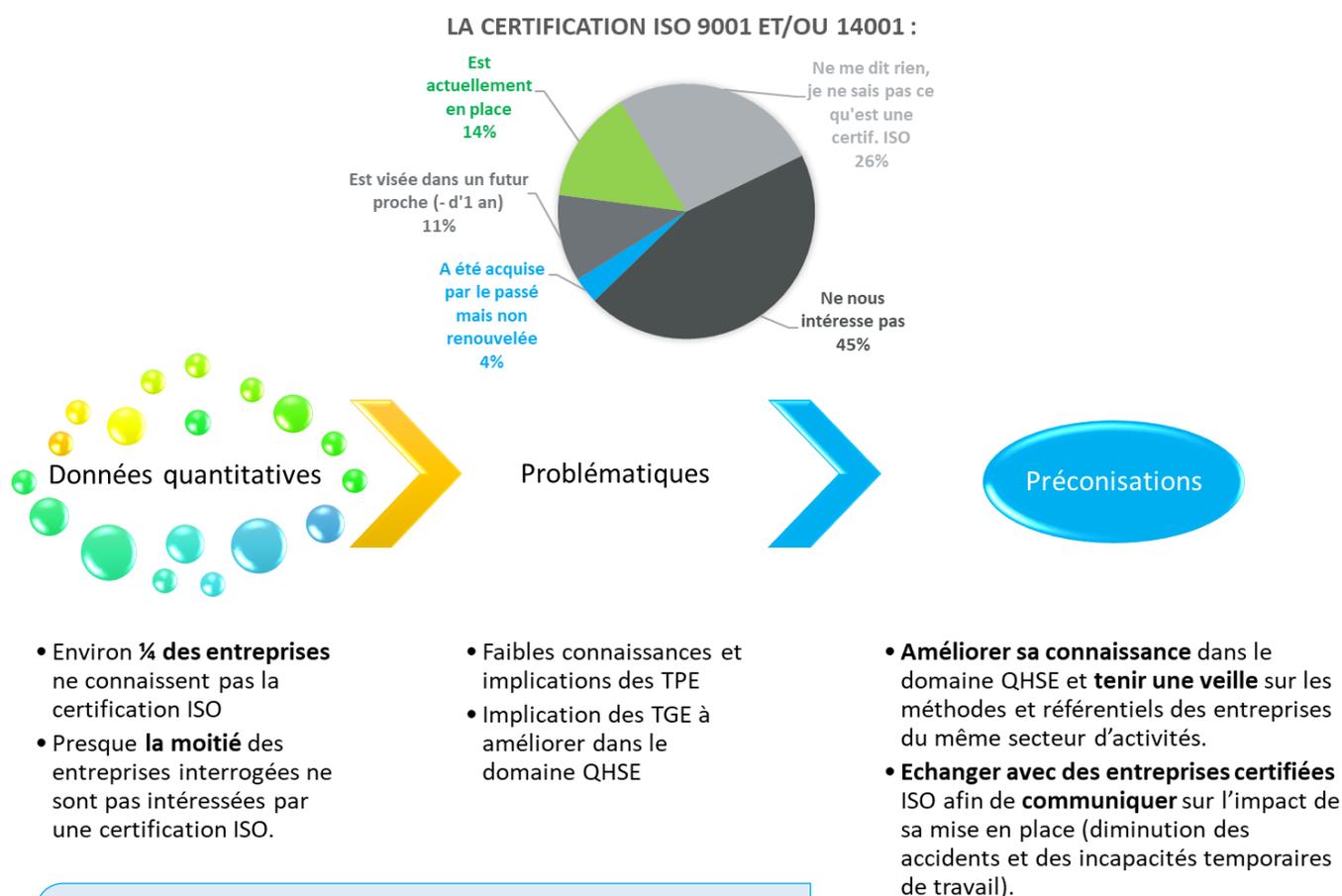
³ [Normes et ISO](#)

+ Entretiens individuels avec des membres de la branche industrie NC – voir livrable grand public

La fonction de responsable QHSE est peu sous-traitée, et cela est seulement le cas dans les entreprises moyennes. Il y a pourtant des prestataires sur le marché et un besoin identifié (25% des entreprises de 10 à 50 salarié(e)s qui n'ont pas de fonction QHSE, même partielle).

+ INFO QHSE → Responsable QHSE est un poste généralement pourvu par des profils bac +5 (master ou école d'ingénieur), mais le métier QHSE s'exerce à plusieurs niveaux et le panel de qualifications commence au niveau bac (CQP AHSE).

CERTIFICATION ISO 9001 ET/OU 14001³



L'ISO est pourtant un éditeur de norme mondial et permettant aux entreprises de se certifier mais surtout de monter en compétences grâce à des standards éprouvés.

+ INFO QHSE → Les entreprises étant de plus en plus poussées à être certifiées (par l'état ou les acheteur(se)s), la fonction QHSE devrait être de plus en plus répandue, en particulier dans les entreprises de plus petites tailles. Ces compétences très variées étant de plus en plus sollicitées, les entreprises peuvent choisir entre l'externalisation, l'embauche, ou la distribution des fonctions même si ce dernier choix apparaît plus dur à mettre en œuvre dans la réalité.

*sources :

¹ [Culture QHSE par le digital](#) + [Culture QSE](#) + [Définition de la culture qualité](#)

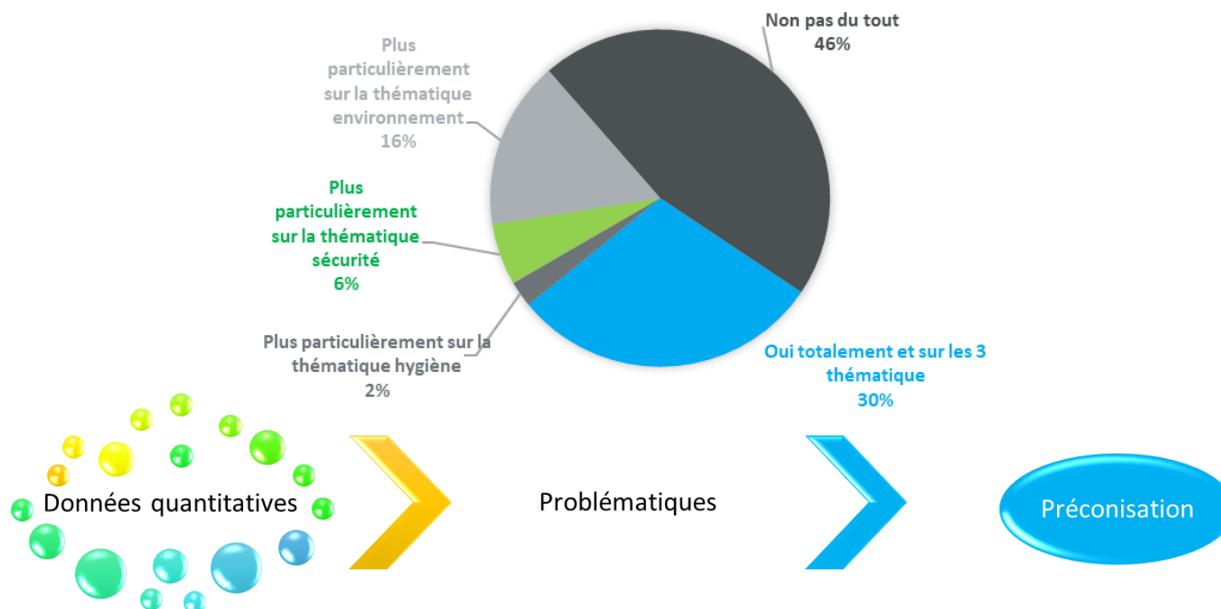
² [Culture QHSE par le digital](#) + [Culture QSE](#)

³ [Normes et ISO](#)

+ Entretiens individuels avec des membres de la branche industrie NC – voir livrable grand public

MONTÉE EN COMPÉTENCES

CONSIDÉREZ-VOUS AVOIR BESOIN DE MONTER EN COMPÉTENCES SUR LES THÉMATIQUES HSE (HYGIÈNE, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT) ?



- Un peu moins de la moitié des entreprises participantes considèrent avoir toutes les compétences HSE nécessaires
- 30% des entreprises considèrent devoir monter en compétences sur l'Hygiène, la Santé et l'Environnement.

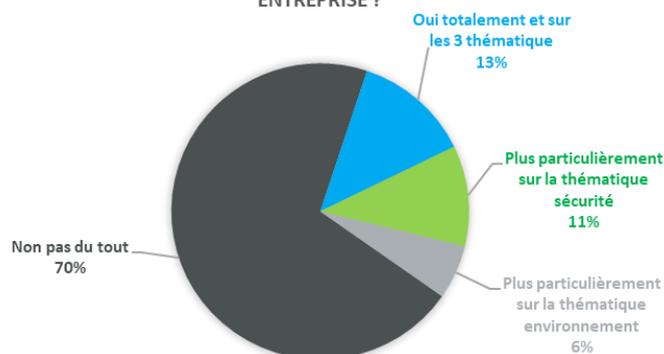
- Bonnes pratiques à pérenniser
- Faible connaissance et implication des TPME dans le domaine QHSE
- Implication des TGE à améliorer dans le domaine QHSE

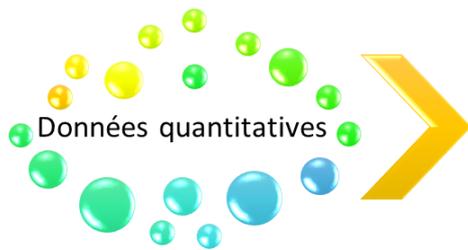
- Auditer les processus de l'entreprise peut être une aide précieuse pour piloter la montée en compétences des équipes, quel que soit le nombre de salarié(e)s.

Avec 26% des entreprises ne sachant pas ce qu'est une certification ISO, on peut se demander si dans les 46% de « Non pas du tout », il n'y a pas des entreprises qui se méprennent sur les compétences nécessaires au regard des cultures QHSE.

DISPOSITION OU ESPACE DE TRAVAIL

LA DISPOSITION OU L'ESPACE DE TRAVAIL SONT-ILS UN PROBLÈME POUR LES THÉMATIQUES SÉCURITÉ, HYGIÈNE OU ENVIRONNEMENT DANS VOTRE ENTREPRISE ?





• **30%** des entreprises rencontrent des problèmes sur leur gestion HSE en lien avec l'espace ou la disposition dans l'espace de travail.

Problématique

• **Manque d'espace** de production et environnement de travail améliorable

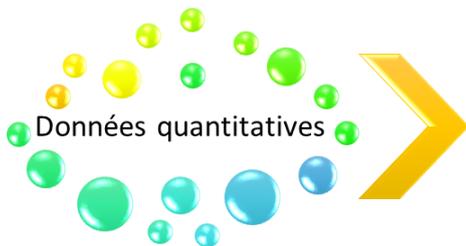
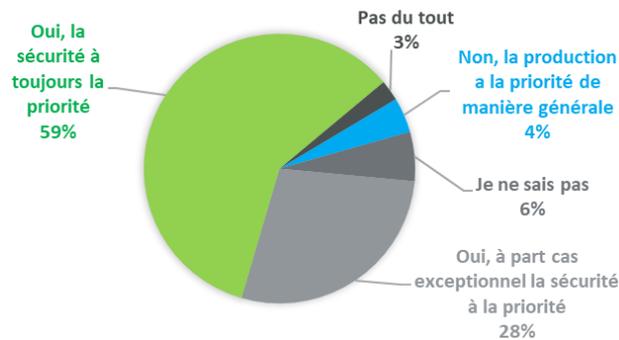


• **Auditer la disposition et l'espace de travail** dans les entreprises afin de les améliorer.

Le 5S et autres méthodes d'améliorations continues peuvent aussi grandement aider à pallier toutes problématiques concernant l'organisation globale d'entreprise.

PRIORITE PAR RAPPORT A LA PRODUCTION

TROUVEZ-VOUS QUE DANS VOTRE ENTREPRISE LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ SONT RESPECTÉES ET ONT LA PRIORITÉ SUR LA PRODUCTION ?



• **Moins de 60%** des participant(e)s considèrent que la sécurité a toujours la priorité sur leur lieu de travail.

Problématique

• **Priorisation de la production au dépend de la sécurité** pour augmenter la productivité (Temps, moyens....)



• **Auditer la bonne qualité des méthodes** de production

On devrait trouver 100% de « Oui, toujours » répondant à la question de priorité à la sécurité. Il n'y a pas d'exception valable pour enlever la priorité à la sécurité du personnel.