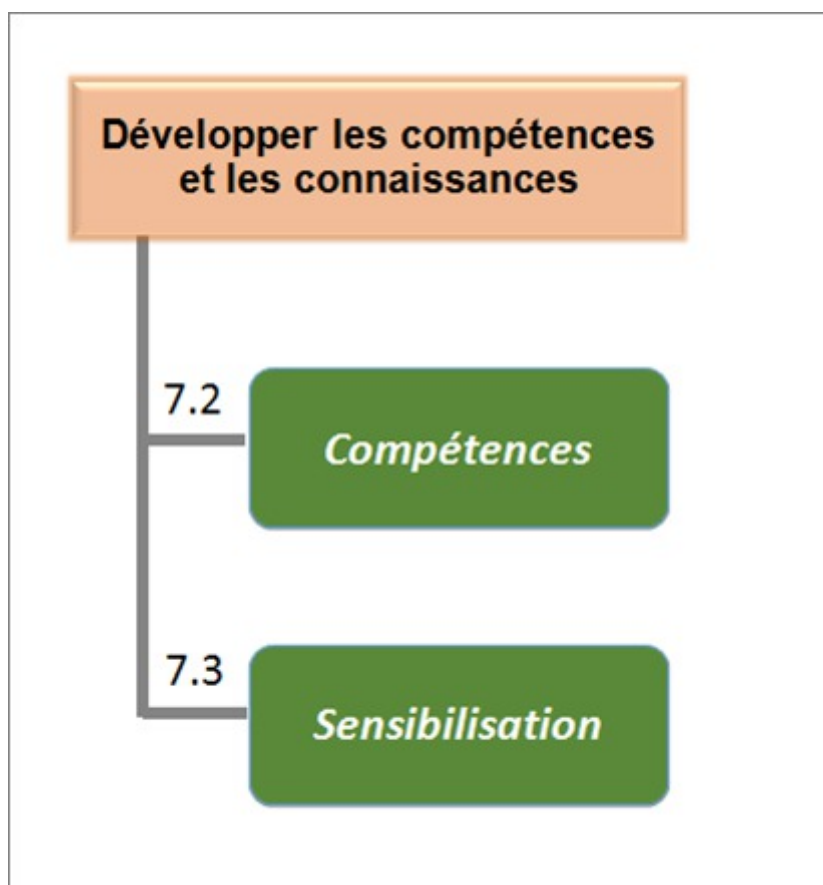


Développer les compétences et les connaissances

Pilote : Service ressources humaines

Manager les compétences et renforcer les connaissances pour assurer la qualité d 'exécution et optimiser performance



1. Acteurs	1
2. Entrées / Sorties	1
3. Risques	2
4. Améliorations	2
5. Actions	2

1. Acteurs

- Service ressources humaines

2. Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none">• Besoins en formation• Fiches des compétences individuelles	

Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> • Compétences développées • Personnel formé et sensibilisé 	

3. Risques

- Manque d'effectif à mobiliser pour les formations
- Manque de ressources financières pour planifier les formations

4. Améliorations

Quoi	Comment
Envisager les formations, l'encadrement, accompagnement et sensibilisation du personnel	
Opter pour un recrutement sélectif du personnel compétent	
Tenir compte des propositions de formation du personnel	

5. Actions

Responsable : Service ressources humaines

- **Déterminer les compétences** nécessaires des personnes dont le travail a une incidence sur les performances du SMQ
- **Évaluer les compétences** du personnel sur la base d'une formation ou d'une expérience appropriée
- Mener des actions pour **acquérir ou renforcer les compétences** nécessaires et évaluer l'efficacité de ces actions
- **Conserver les informations documentées** relatives aux compétences du personnel

Responsable : Service ressources humaines

- **Sensibiliser** le personnel à la politique et aux objectifs qualité, aux effets bénéfiques d'une amélioration des performances et aux répercussions d'un non-respect des exigences du SMQ
- **S'assurer** que le personnel est **conscient** de l'importance de son activité, de sa contribution individuelle et collective à la réalisation de ces objectives