

# **HYGIÈNE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE EN SANTÉ :**

## **LE FACTEUR HUMAIN**

**Conférence donnée le 22 Janvier 2008 dans le cadre de POLLUTEC 2008 - LILLE**

**par Christian DOUCET**



Conseil, Audits, Formation en Management, Stratégie, Organisation, Qualité, Gestion de projet,  
Résolution de conflits, Logiciels de gestion documentaire et de formation

Le parc de Massy, 1 bis rue Marcel Paul, 91742 MASSY CEDEX / Adresse postale : 6 rue Soret, 91600 Savigny sur Orge  
Tél. : 33 (0)1 69 44 20 33 Fax : 33 (0)826 166 747 Site web : [doucetconseil.fr](http://doucetconseil.fr) / [qualite-info.net](http://qualite-info.net) ; e-mail : [info@doucetconseil.fr](mailto:info@doucetconseil.fr)

Le QUE SAIS-JE « LA QUALITÉ »  
(Presses Universitaires de France)

Comment mener une démarche qualité simple et naturelle, sans formalisme inutile

CERTIFICATION UTILE : SORTIR DU FORMALISME,  
REMETTRE LA QUALITÉ AU SERVICE  
DU DÉVELOPPEMENT DE L'ENTREPRISE » (Éditions INSEP)

Comment mener une démarche de certification simple et efficace

Un site internet avec plus de 4 700 pages  
sur la qualité et le management

<http://www.qualite-info.net>

le site de la qualité et du management efficaces

**(les planches sont sur le site)**

De nombreux articles (Qualité Références) et conférences

**Aucun produit, aucune procédure  
ne peuvent bien fonctionner  
sans l'adhésion des personnels impliqués**

***Pour que le personnel soit  
compétent, attentionné et productif,  
il faut qu'il soit heureux au travail...***

## *Les besoins "psychologiques" de l'homme dans le travail*

- Le besoin de motivation : Le travailleur a besoin de motivation positive et se motivera donc si on lui en donne la possibilité
- Le besoin d'intelligence :
  - Le travailleur a le besoin d'un travail qui engage plus que l'endurance physique, qui présente un intérêt et une variété minimums
  - Il a besoin d'apprendre en travaillant et de ne pas cesser d'apprendre
  - Il a besoin de connaître la nature du travail et la façon dont on l'accomplit.
  - Il a besoin de situer ses activités par rapport aux objectifs de l'entreprise et de pouvoir les relier à sa vie extérieure
- Le besoin de dignité et de confiance : Le travailleur a besoin d'être reconnu comme "personne".
- Le besoin de convivialité : Il a besoin d'un environnement humain "positif", qui le comprend, l'écoute, s'adapte à sa personnalité...
- Le besoin de grégarisme : l'individu a besoin de se rattacher à un groupe, à un leader, à des besoins clairs...
- Le besoin de liberté : Le travailleur a besoin d'avoir certaines marges de décision et d'initiative
- Le besoin d'espoir : l'individu a besoin d'un futur désirable
- Le besoin de sécurité : le travailleur a besoin de se sentir en sécurité, et donc de stabilité, d'autorité et d'un contexte clair

## Les erreurs fréquentes actuelles

- Viser la conformité à un référentiel
- Se limiter à imposer
- Trop procéder
- Ne pas assez écouter et aider
- Ne pas traiter les pbs

- **Commencer par motiver et mobiliser**
- **Bien organiser la mise en place matérielle du changement, comme un projet**
- **Beaucoup expliquer et accompagner**
- **Gérer la motivation**
- **Faire une documentation « outil »**
- **Suivre et adapter jusqu'au bon fonctionnement.**
- **Ensuite, maintenir un suivi, de la rigueur « intelligente », des évaluations périodiques et une amélioration continue.**

## **Au début :**

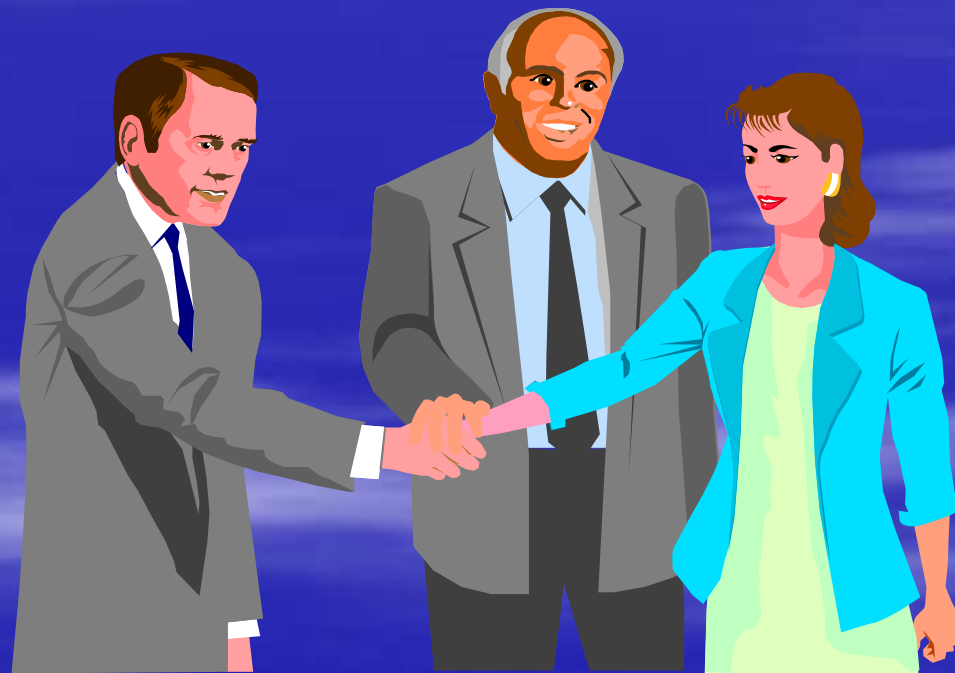
- **le diagnostic participatif d'amélioration**

## **Ensuite :**

- **Le suivi de terrain**
- **Le recueil des suggestions**
  - **Les indicateurs**
- **Les audits fonctionnels**

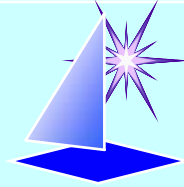
**Savoir agir vite et bien  
vis-à-vis des problèmes de fonctionnement**

# MERCI !





*Les avantages de*



**DOUCET Conseil**

- **Des démarches participatives centrées sur l'amélioration des performances et du fonctionnement**
- **Des résultats concrets en chiffre d'affaire, marge et améliorations internes**
- **Des certifications rentables, plus rapides, plus faciles, garanties**
- **Un haut niveau d'intervention**
- **Une compétence très complète**
- **Des logiciels simples et validés**
- **Un Cabinet de haut niveau à coût réduit**
- **19 ans d'ancienneté (40 au total), plus de 370 affaires**
- **Le Conseil des leaders**

***Pourquoi faire moins lorsqu'on peut faire plus ?***