

Spécialiste en amélioration continue

Supérieur immédiat : chef, directeur des opérations ou directeur Excellence Opérationnelle



Principales tâches

selon le mode d'organisation de l'entreprise

- **Participe à la mise en place du programme d'amélioration continue :** collabore à la définition des paramètres du programme; détermine les points d'amélioration; met en œuvre un plan de déploiement du programme d'amélioration continue; assure le suivi du plan; évalue la performance des mesures d'amélioration continue; s'assure de la conformité des procédés au regard des lois, normes et règlements en vigueur.
- **Améliore les politiques, les procédures et les processus :** identifie les opportunités d'amélioration continue et décrit la problématique; cible les objectifs d'amélioration; tient compte des processus actuels et mesure les performances; recommande la solution optimale; implante la solution optimale; mesure l'amélioration observée; rédige les documents et les rapports.
- **Effectue la gestion de projet d'amélioration continue :** définit les besoins d'amélioration continue; identifie les membres de l'équipe de travail, ainsi que les rôles de chacun; planifie les activités; détermine les mesures correctives; implante le projet et fait le suivi.
- **Conseille et accompagne le personnel :** assure la gestion du changement; propose des solutions pour l'atteinte des objectifs; facilite l'implantation des projets d'amélioration continue; soutient l'équipe de gestion et les employés; donne de la formation.

Évolution de la profession

- Le contexte actuel incite les entreprises à se structurer et à mettre en œuvre des processus d'amélioration continue afin, entre autres, d'augmenter l'efficacité des processus et de réduire les coûts.
- On note une demande à la hausse pour les postes de spécialistes en amélioration continue, voire même dans les grandes entreprises, l'ajout d'une équipe bien définie et dédiée à l'amélioration continue.
- La fonction de spécialiste en amélioration continue nécessite une compréhension des méthodes statistiques, de même qu'une capacité analytique approfondie afin de proposer, avec assurance, les recommandations appropriées.

Meilleures pratiques

- Mettre à jour ses connaissances afin de demeurer efficace dans la profession.
- Participer à des conférences, à des activités de formation continue et de perfectionnement.
- Les spécialistes en amélioration continue ont accès à des formations, en particulier, celles menant aux certifications *Green Belt*, *Black Belt* et *Master Black Belt*. Ils sont appelés à suivre des cours plus généraux dans les domaines comme la gestion du changement et les communications. Ces formations sont offertes tant à l'interne qu'à l'externe (par ex. le Mouvement québécois de la qualité, les universités, l'American Society for Quality (ASQ), le KIM (Knowledge Management Institute of Canada), etc.

Principales responsabilités¹

Participation à l'implantation d'un programme d'amélioration continue

- Clarté des objectifs à atteindre et de l'ampleur du programme.
- Obtention d'un engagement solide du personnel dans une gestion proactive du changement.
- Mise en place appropriée d'une gouvernance. Évaluation et priorisation des améliorations potentielles en fonction des gains et des efforts requis.
- Établissement du plan d'exécution clair et bien articulé.
- Établissement des critères de succès du projet et relevé judicieux des contraintes.
- Définition réaliste des chartes de projets spécifiques.
- Résolution des problèmes techniques : ex. formulation, équipement, produit, interprétation de la réglementation, disponibilité des ressources.
- Mise en place des indicateurs de performance et de rencontres de discussion.
- Vérification appropriée de la pérennité de ces mesures.

Gestion de projets d'amélioration continue

- Analyse détaillée de la situation actuelle et description juste de la problématique.
- Identification des priorités d'intervention et des indicateurs.
- Obtention de l'engagement des responsables de processus et mobilisation des autres personnes impliquées.
- Description exacte des livrables, des indicateurs de réalisation et des indicateurs de mesures.
- Identification des ressources disponibles : humaines, matérielles, financières, etc.
- Détermination juste de la composition de l'équipe, des collaborateurs, de leurs fonctions et de leurs responsabilités.
- Cartographie détaillée de la situation désirée.
- Analyse et identification des écarts.
- Méthodologie de travail bien définie et rigoureuse.
- Analyse rigoureuse des différentes possibilités, de leurs impacts et de leur faisabilité.
- Identification précise des obstacles et résolution de ceux-ci dans une perspective d'amélioration continue.
- Suivi régulier de l'implantation des solutions pour l'atteinte des objectifs du projet et l'obtention des bénéfices attendus.

Rôle conseil et accompagnement en gestion des changements

- Analyse judicieuse des enjeux liés à l'intention, au leadership et aux livrables d'un projet.
- Conseils judicieux et aide aux responsables dans l'élaboration de stratégies de communication.
- Établissement réaliste des enjeux et identification des obstacles au programme.
- Investigation ou analyse juste des contraintes et des compromis.
- Développement et rédaction d'un plan d'intervention adapté au projet d'amélioration continue.
- Identification juste des besoins de formation.
- Transmission des méthodes de travail ou des outils pertinents à la tâche.
- Activités appropriées de *coaching* ou de formation du personnel des services concernés.
- Accompagnement approprié des responsables des services dans le maintien des éléments d'amélioration continue implantés dans le secteur.

¹ Selon le mode d'organisation de l'entreprise.

Qualifications

Les spécialistes en amélioration continue possèdent :

- Un diplôme universitaire en sciences, en génie, en gestion ou dans une discipline connexe ou un DEC en génie industriel, en technologie ou en sciences.
- De trois à six ans d'expérience dans le domaine pharmaceutique ou dans un autre domaine réglementé.
- La certification liée à la conduite de projets d'amélioration continue *Green Belt* ou *Black Belt* est un atout.

Les employeurs recherchent des candidats qui possèdent les aptitudes suivantes :

- Capacité à communiquer avec tous les niveaux hiérarchiques.
- Capacité à pondérer et à gérer les priorités.
- Esprit d'analyse et de synthèse.
- Flexibilité et diplomatie dans les relations interpersonnelles.
- Habilité à influencer la prise de décision.
- Méthode et rigueur (orienté vers la sécurité et la qualité tout en étant productif).
- Respect des échéanciers.
- Sens de l'organisation et capacité à travailler sur plusieurs projets à la fois.
- Maîtrise du français et de l'anglais, à l'oral et à l'écrit.
- Maîtrise des logiciels courants et des logiciels spécialisés.

Cheminements de carrière

Avec de l'expérience et selon leurs intérêts, les spécialistes en amélioration continue peuvent accéder à différents postes de gestion ou de direction.

| Compétences reliées aux défis de l'emploi | Indicateurs de comportements |
|---|---|
| <p>■ Leadership mobilisant Capacité d'influence pour l'atteinte des objectifs d'amélioration continue</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Comprend les enjeux. • Évalue correctement les faits et les situations imprévues afin de prendre les meilleures décisions. • Démontre des attitudes propices à la négociation et à la persuasion. • Influence la prise de décision. • Adapte son approche face aux complexités reliées à la gestion du changement. • Manifeste de la réceptivité et de l'écoute. • Crée un climat qui motive et mobilise le personnel dans la même direction. |
| <p>■ Communication et relations interpersonnelles Capacité de construire des liens de confiance et de faire preuve d'un sens politique</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Communique de façon claire et efficace avec tous les niveaux hiérarchiques et vulgarise l'information. • S'exprime aisément avec tact et nuance devant un groupe. • Établit des relations interpersonnelles de qualité. • Développe des relations de travail efficace et facilite le dialogue. • Rédige des rapports dans les délais prescrits et conformes aux réglementations en vigueur. |
| <p>■ Résolution de problèmes Capacité de mettre en œuvre des solutions pertinentes aux problèmes ou aux changements de situation</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Applique une approche rigoureuse en résolution de problèmes dans un contexte réglementaire. • Évalue le degré d'urgence des situations. • Prend des décisions réalistes et appropriées. • Propose des solutions gagnant-gagnant. |
| <p>■ Innovation Capacité d'identifier des opportunités d'amélioration</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise les aspects relatifs aux exigences réglementaires et aux bonnes pratiques de fabrication. • Met en pratique différents concepts de gestion du changement et d'amélioration continue. • Prend en compte les tendances ou les façons de faire dans d'autres entreprises. • Revoit les façons de faire et prend en considération les suggestions d'autrui. |

Veuillez vous référer à l'Analyse de profession et au Profil de compétences des spécialistes en amélioration continue pour toutes informations complémentaires.

Ce référentiel de compétences a été réalisé grâce à la contribution financière de la Commission des partenaires du marché du travail.