

FICHES PRATIQUES

QES – 0019/4

Référentiel	ISO 9001 : 2015	ISO 14001 : 2015	ISO 45001 : 2018
	5.1	5.1	5.1
Famille : Leadership			

Problème posé

Comment la direction démontre-t-elle son leadership et son engagement vis-à-vis du système de management ?

Réponse

Le leadership, en tant que rôle moteur de la direction est essentiel, dans la détermination, la mise en œuvre et la surveillance du système de management. Cela incite la direction à aller au-delà du simple engagement consistant à élaborer une politique de management et de définir des objectifs associés.

La Direction (individuelle ou collégiale) démontre cet engagement et son leadership par des actes, des comportements et des postures plus qu'au travers de supports documentés.

L'exemplarité de la direction peut constituer un facteur de succès pour l'implication du personnel

Par exemple :

- Déploiement d'actions de promotion de la démarche auprès du personnel,
- Echanges avec l'encadrement et le personnel sur les orientations stratégiques et résultats obtenus,
- Partage interne de la vision du marché et contexte de l'organisme,
- Disponibilité auprès des managers et des pilotes de processus pour examiner le déploiement de la politique et assurer la régulation et les arbitrages nécessaires, notamment au niveau des ressources,
- Implication dans l'analyse des besoins et attentes des clients, des autres parties intéressées, y compris du personnel et des travailleurs, comprenant leur participation et/ou consultation en matière de S&ST,
- Mise en œuvre et participation active à des instances d'analyse, de revue des performances,
- Intégration des sujets ou problématiques relatives aux performances des systèmes dans les instances de pilotage de l'organisme (CODIR, COMEX, CSE, revues,...)
- Mise en avant et partage de bonnes pratiques d'équipes, personnes, services et processus...

Mot(s) clé(s): Leadership, Direction, Engagement, Rôle

Date de création : 30/10/1995

Date de modification : 11/07/2019

© Toute reproduction, intégrale ou partielle, faite en dehors d'une demande expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants droits ou ayants cause, est illicite.