

MIS (TED & Trixell) Qualité et satisfaction clients (FP08)

TENDANCES GLOBALES 2017-18



Famille Professionnelle « 08 – Qualité & Satisfaction Clients » : Définition et Données clés MIS

➤ FP 08 : La Famille Professionnelle en Bref (vision Groupe)

- La famille professionnelle « **Qualité & Satisfaction Client** » est organisée en grands domaines:
 - le **Management** (08-01),
 - la **Qualité Métier** (08-02),
 - le **Système de Management** (08-03),
 - l'**Assurance Qualité Produits, Offres & Projets et Assurance Sûreté de Fonctionnement (Safety)** (08-04).
- Les priorités sont :
 - **Développer la satisfaction et notre sens du client , notre culture Qualité et les Produits (Politique Produits)**
 - **Renforcer l'Assurance Qualité en amont notamment pour les Offres & Projets** : développer notre valeur ajoutée en optimisant nos coûts .
 - **Accompagner la montée en maturité des métiers** (ingénierie, industrie)
 - **Accompagner le projet de transformation de l'entreprise** (référentiel, pratiques et outils processus, gestion documentaire, faits techniques, nouveaux développements...)
 - **Développer le Leadership pour la Qualité** à l'international et en France.
 - **Déployer TIMS (Thales Integrated Maturity System) Système de maturité intégré du Groupe** : un modèle opérationnel pour chaque fonction.

➤ FP 08 : Chiffres Clés MIS *

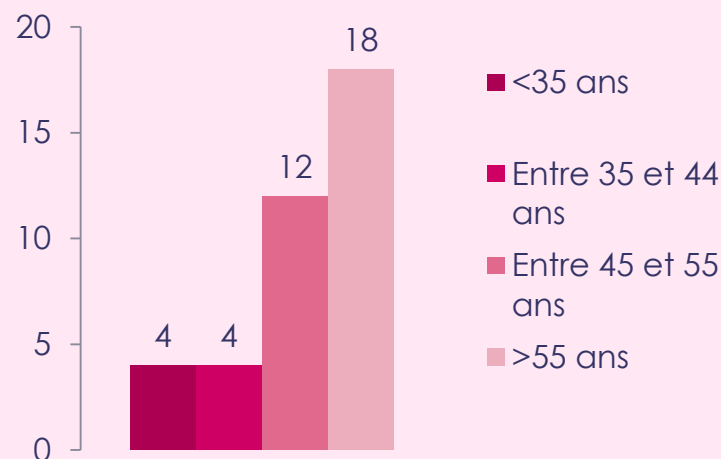
◆ **Effectif Total de la FP08*** : 38 collaborateurs (dont 4 collaborateurs TxI)

◆ Répartition par CSP

- ◆ 18,4 % : Techniciens et Agents de Maîtrise
- ◆ 81,6 % : I&C

*CDI actifs au 31/03/2017 TED + Trixell

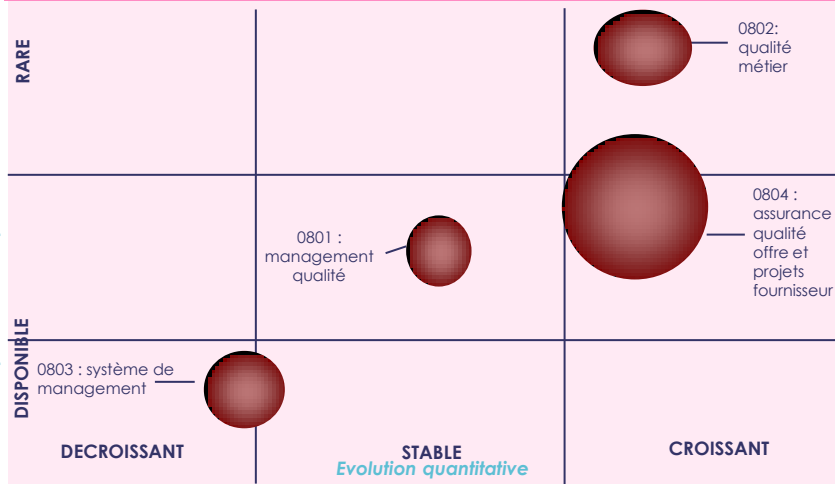
➤ FP 08 : Distribution par âge (MIS)*



Famille Professionnelle « 08 – Qualité & Satisfaction Clients » : Développement Professionnel – Enjeux & Plan d'Actions **MIS**

Disponibilité compétences sur le marché

➤ Tendances Globales à 3-5 ans



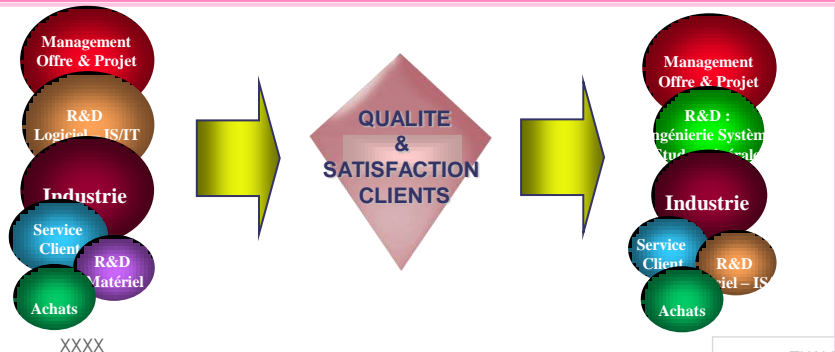
➤ Enjeux

- Développer l'esprit Client et la culture Qualité
- Recruter des salariés avec de solides compétences métier afin d'augmenter l'impact et le niveau de maturité.
- Développer le passage à la qualité comme un élément positif de plan de carrière.
- Renforcer les compétences :
 - Développer l'aspect comportemental: attitude/ communication/ leadership/ relations client
 - Développer la capacité à faire monter en maturité les pratiques opérationnelles et exercer le devoir d'alerte.
 - Se doter de nouvelles compétences (SSPA-Space)
- Etre capable de fonctionner efficacement dans les organisations matricielles, en particulier dans un contexte international.

➤ Métiers à Développer

- Assurance Qualité (Offre, Projet, Produits)
- Leaders qualité (Ingénierie, Service, Industrie & Supply Chain)

➤ Passerelles métiers



➤ Principaux Plans d'actions

- Privilégier le recrutement des salariés en dehors de la FP Qualité en provenance des familles ciblées en regard des nouveaux besoins.
- Favoriser le mouvement des Techniciens vers d'autres Familles Professionnelles dans le cadre de leur parcours professionnel.
- Formation: cf page suivante

Famille Professionnelle « 08 – Qualité & Satisfaction Clients » : Développement Professionnel – Formations prioritaires MIS

➤ FP08 : formations prioritaires

- Leadership et comportements (prise de recul, affirmation de soi, gestion des situations complexes, discernement, sens des priorités et gravité, coopérer pour réussir)
- Groupes de co-développement (si encore existant en 2018)
- Facteurs humains, management des risques
- Consolidations des connaissances métier Qualité
 - Maturity management
 - Rôle Maturity Leader (Services, Industrie et Ingénierie)
 - Développer le leadership en Qualité
 - TIMS (Thales Integrated Maturity System) : évaluation interne
- Connaissances des métiers développement, industrie, offres et projets, services