



# JOURNEE MONDIALE DE LA QUALITE 2012

*Bienvenue*

**Présenté par Zouhaier MARRAKCHI**  
**Manager de la journée**  
**Vendredi 9 Novembre 2012**  
**Hôtel Syphax, Sfax, Tunisie**



Décidée par l'ONU depuis 1990, cette journée offre une opportunité aux différents opérateurs économiques pour débattre de la qualité et ses avantages en tant que processus dynamique de gestion et d'organisation de l'entreprise ; afin d'optimiser son rendement et améliorer sa performance.





La Tunisie célèbre cette journée avec la communauté internationale depuis 3 ans.





2010 à Tunis sous le thème:

« L'importance du management de la qualité pour sortir de la crise ».

The poster is framed with a blue and green gradient border. At the top, it features the logos for ATUPQUA (Association Tunisienne pour la Promotion de la Qualité) and Forum QUALITES (Tunisia Web News), separated by an ampersand. Below these is a smaller version of the World Quality Day logo. The main text is centered and reads: "Association Tunisienne pour la Promotion de la Qualité &amp; Forum Qualité", "Organisent", "La journée mondiale de la qualité", "Jeudi 11 novembre 2010", "Hôtel Acropole - Les Berges du Lac", "Sous le thème", "L'importance du management qualité pour sortir de la crise". The background of the poster has a faint, light blue grid pattern.



2011 à Tunis sous le thème:

« Sur le chemin de l'excellence ».

**JOURNÉE MONDIALE  
DE LA QUALITÉ**

**11 Novembre 2011**

**SUR LE CHEMIN  
DE L'EXCELLENCE**

Dans la course à la qualité,  
il n'y a pas de ligne d'arrivée

 **WORLD  
QUALITY  
DAY 2011**



Tél. : +216 70 732 618 / Fax : +216 70 732 195  
E-mail : [news@forumqualite.com](mailto:news@forumqualite.com) / [contact@forumqualite.com](mailto:contact@forumqualite.com) Site Web : <http://forumqualite.com>

2012 à Sfax sous le thème:

«Qualité: Productivité et compétitivité».

N'oubliez pas le rendez vous annuel de la qualité

La **mondiale**  
**Journée**  
de la **Qualité**  
2012

À Sfax, le **vendredi 9 Novembre 2012**  
à l'**hôtel SYPHAX**  
sous le thème :

**« Qualité : Productivité et compétitivité »**

## Programme de la journée 2012

HORAIRE	INTERVENTIONS
08H00-08H30	Accueil et enregistrement des participants.
08H30-09H00	Introduction à la journée. <b>Monsieur Zouhaier Marrakchi, Manager de la journée.</b>
09H00-09H30	Compétitivité par l'amélioration continue. <b>Monsieur Mohamed Regayeg, PDG de la SOPAL(Tunisie)</b>
09H30-10H00	Compétitivité, excellence et durabilité. <b>Monsieur Lakhdar Mansoura, consultant senior(Algérie)</b>
10H00-10H30	Le bilan des réalisations du programme national de promotion de la qualité et ses perspectives. <b>Monsieur Maher Elleuch, Directeur à l'UGPQ(Tunisie)</b>
10H30-11H00	Discussion
11H00-11H30	Pause café
11H30-12H00	Retour d'expérience sur la mise en place du modèle EFQM C2E au régime social des indépendants Côté d'Azur France. <b>Madame Sonia Hamoudi, Ingénieur Qualité (QEHS), (France)</b>
12H00-12H30	Le S.M.E.D : un gain de productivité, un atout de flexibilité <b>Monsieur Jihad Sghaier, Directeur production de TECHNOPANELS(Tunisie).</b>
12H30-13H00	Discussion /Débat : Approche qualité/développement et journée mondiale de la qualité 2013. <b>Monsieur Lotfi Bouzid, Forumqualite.</b>
13H00-14H30	Déjeuner
14H30-16H30	Visite à la société <b>SOPAL.</b>

En cas de besoin, contactez l'équipe d'organisation:



**Elham Baklouti**



**Zaher Marrakchi**



**Zied Ksibi**



Coordinateur presse et média:  
Monsieur Lotfi Bouzid





Nos remerciements s'adressent aux sponsors et partenaires.



**JOURNEE MONDIALE E LA QUALITE 2012**  
Sfax, le 9 novembre 2012 à l'Hôtel Syphax.



### SPONSORS ET PARTENAIRES

#### SPONSOR OFFICIEL



#### PARTENAIRES





Nos remerciements s'adressent aux agences de communication qui ont assuré les emailings à savoir:

**NOVATIS**

9 NOVEMBRE 2012  
**LA JOURNÉE MONDIALE DE LA QUALITÉ**

// QUALITÉ  
// PRODUCTIVITÉ  
// COMPÉTITIVITÉ

**WORLD QUALITY DAY 2012**

**N'oubliez pas le rendez-vous annuel de la Qualité**  
Pour de plus amples informations, et pour s'inscrire dès maintenant, consultez notre site web : [www.forumqualite.com](http://www.forumqualite.com)

Mob(1): +216 26 721 521  
Mob(2): +216 26 526 100

Email: [news@forumqualite.com](mailto:news@forumqualite.com)  
Website: [www.forumqualite.com](http://www.forumqualite.com)





# XPERT-TNET

N'oubliez pas le rendez-vous annuel de la qualité





La Journée Mondiale  
de la Qualité

Le 09 Novembre 2012 à Sfax

Sous le thème :

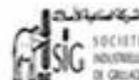
## Qualité, Productivité et Compétitivité



Sponsor officiel :



Partenaires :



Pour s'inscrire consultez notre site :





## WEB2COM

N'oubliez pas le rendez vous annuel de la qualité



Sous le thème :

La Journée mondiale de La **Qualité** 2012  
vendredi **9** Novembre 2012 à Sfax

“ Qualité, Productivité & compétitivité ”

Partenaires

Pour s'inscrire consultez [www.forumqualite.com](http://www.forumqualite.com)

Sponsor Officiel



The bottom section of the poster contains logos for partners and the official sponsor. The partners include CQI (International Quality Institute), FLEXPRI (Flexographic Printing Institute), SIG (Société Industrielle de Gestion), WEB2COM (a leading Tunisian IT company), and Forum Qualité. The official sponsor is SOPAL (Société Tunisienne de Qualité), with the tagline "La Force de la Qualité".

## Réflexions personnelles pour augmenter la productivité :

### 1- Créez un environnement positif

Que vous ayez deux employés ou 10, faites en sorte que chacun se sente utile et important. Ne faites pas de favoritisme parmi votre personnel. Laissez la porte de votre bureau ouverte et faites savoir à vos employés qu'ils peuvent toujours vous faire part de leurs questions et de leurs soucis.



## 2- Écoutez, écoutez et écoutez encore

Les employés veulent des directeurs qui sont à l'écoute de leurs idées et de leurs préoccupations; ne les interrompez pas quand ils parlent.

Ne tapotez pas du pied et ne travaillez pas sur autre chose. Prêtez une grande attention à ce que votre employé a à vous dire.



### 3- Associez tâches et talents

Le plus souvent possible, confiez aux employés des tâches dont vous savez qu'ils les aimeront et qu'ils sauront les mener à bien. Une personne qui réussit quelque chose acquiert de la confiance pour s'attaquer à d'autres projets avec une énergie et un enthousiasme renouvelés.



#### 4- Favorisez l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Respectez l'heure du déjeuner, les pauses et la vie après le bureau.  
Même les meilleurs employés ont besoin d'une pause dans la journée.



## 5- Faites des commentaires immédiatement et en privé

Lorsque vous affectez une tâche à un employé, demandez-lui de vérifier avec vous au début du projet qu'il est bien sur le bon chemin. N'émettez jamais de critiques devant les autres membres du personnel: **c'est humiliant et anti-professionnel.**



## 6- L'honnêteté est la meilleure politique

Quelle que soit la taille de l'entreprise, le téléphone peut rapidement répandre des nouvelles potentiellement troublantes, telles qu'une réduction de personnel, c'est pourquoi il est indispensable de parler de ces problèmes avec les employés le plus tôt possible. Si vous faites preuve d'honnêteté sur ce qui se passe dans votre entreprise, ils seront honnêtes à leur tour quant à leurs préoccupations.





## 7- Travail et récompense

Faites quelque chose d'agréable pour ceux qui travaillent pour vous.

Invitez le personnel à un dîner.

Offrez au personnel un weekend end dans un hôtel.

Récompensez le dur labeur par un jour de congé inattendu ou en fermant le bureau de bonne heure un vendredi après-midi à l'improviste.





## 8- Modernisation

Les ordinateurs blocs-notes, assistants numériques personnels et autres formes de technologie moderne peuvent être votre meilleur ami. La technologie moderne permet aux employés d'avoir accès à de vastes ressources et à des informations en temps opportun.





## 9- Offrez des incitatifs

Un incitatif peut être aussi modeste qu'un certificat-cadeau ou plus substantiel, comme une prime au rendement ou une augmentation de salaire. L'octroi d'une récompense à l'employé du mois fait beaucoup pour la motivation.





## 10- Reconnaissez les contributions

Prenez le temps de féliciter un employé pour un travail bien fait, de préférence devant ses collègues. Si vous êtes directeur dans l'entreprise de quelqu'un d'autre, assurez-vous que le patron est au courant des contributions de votre équipe sur un projet clé. Si les membres de votre équipe travaillent bien, le propriétaire vous considérera comme un motivateur efficace.



## Réflexions personnelles sur les sources de compétitivité:

- des coûts de production : coût du capital (c'est-à-dire taux d'intérêt et rendement attendu par le marché boursier) et coût du travail (salaires des mains-d'œuvre qualifiées et non-qualifiées),
- de la productivité : bonne organisation, main-d'œuvre qualifiée, etc,
- de l'imposition locale et nationale, et des contraintes administratives,
- de la présence d'infrastructures (routes, réseau télécommunications,..),
- d'externalités positives, liées par exemple à la présence de fournisseurs, d'un réseau dense de PME,
- de la disponibilité de main-d'œuvre formée répondant aux besoins de ou des entreprises,

- des coûts de [transport](#) jusqu'à la zone de consommation,
- d'une [qualité](#) de production adaptée à la demande,
- de l'adéquation de la production avec la demande intérieure et extérieure,
- du [taux de change](#) par rapport à des producteurs extérieurs (lorsque la [monnaie](#) domestique est sous-évaluée, la compétitivité est améliorée),
- La compétitivité repose également sur la capacité d'[innovation](#) technique et commerciale lorsqu'il s'agit de compétitivité dite "hors-prix" (ou qualité).

- |          |  |
|----------|--|
| <b>C</b> | Cessez de faire une fixette sur l'horaire.                               |
| <b>O</b> | Optez pour des salaires sur la base des résultats.                       |
| <b>N</b> | Ne donnez pas des salaires pour la présence physique seulement.          |
| <b>S</b> | Se mettre à la place des autres.   |
| <b>E</b> | Eviter d'espionner tous les faits et gestes des employés.                |
| <b>I</b> | Injecter la fierté d'appartenance dans le savoir être des employés.      |
| <b>L</b> | La qualité n'est pas une recette, c'est une façon de penser et de faire. |



Merci pour votre attention.

