

Conscience de la Qualité, faire ce qu'il faut

Jeudi 10 Novembre 2022

Hôtel El Mouradi Gammarth 5* -- Tunis

Abstract

Faire ce qu'il faut en s'appuyant sur l'expérience collaborateur.

Mr. Benoit KRIEGEL 04

Culture

03

Méthodes

01

Responsabilité

Les dirigeants prennent de plus en plus conscience des nouveaux enjeux externes et des attentes sociétales. Il faut « faire ce qu'il faut » et la qualité peut jouer un rôle primordial dans cette démarche. Mais qui doit faire ? Vouloir amener la qualité au rang de crédo au quotidien renforce un enjeu interne majeur : la nécessité d'implication totale et complète des collaborateurs.

Ils portent en eux cette conscience des nouveaux enjeux. Les futurs collaborateurs, les jeunes qui arrivent dans le monde professionnel, la fameuse génération Z, ont grandi dans une profusion d'information et sont animés par un profond besoin de sens. Mais ils ne voient pas forcément une réponse dans la qualité.

Nous devons réfléchir à la manière de rendre la qualité accessible, compréhensible, appropriable, afin de mobiliser les collaborateurs. Les règles et procédures ne suffisent plus. Impliquer aujourd'hui, engager, nécessite de donner du sens à la qualité et de l'adapter à son époque. La qualité doit faire envie.

Je propose d'explorer ensemble l'idée d'expérience vécue par le collaborateur qui fait de la qualité. Son « expérience qualité ». Comprendre et optimiser cette expérience, en faire un axe de la culture d'entreprise, constitue une décision à la portée des dirigeants, afin de matérialiser l'action de l'entreprise en réponse aux nouveaux enjeux et de finalement faire ce qu'il faut.

