

Conscience de la Qualité, faire ce qu'il faut

Jeudi 10 Novembre 2022

Hôtel El Mouradi Gammarth 5* -- Tunis

Abstract

Pour une (nouvelle) conscience
de la (nouvelle) Qualité !

Mr. Christophe VILLALONGA



La qualité d'un produit ou d'un service caractérise son aptitude à satisfaire et fidéliser des clients en prenant en compte des besoins exprimés ou implicites. C'est la base même de la Qualité

Cette définition de la Qualité est le minimum vital pour une organisation. Elle est indispensable mais désormais insuffisante. La « Qualité basique » doit être annexée d'une dose d'émotion positive pour le client en créant un effet « Waouh » (étonnement) C'est mieux mais c'est encore insuffisant !

La Qualité doit passer d'une logique de satisfaction des clients (avec un effet « waouh ») à une logique de satisfaction de toutes les parties prenantes. Cette approche holistique nécessite de penser et d'agir autrement.

La (Nouvelle) Qualité définie par l'AFQP (Association France Qualité Performance) se veut globale en intégrant toutes les dimensions de la performance (sécurité, QVT, respect environnement, excellence opérationnelle, ...), pragmatique (simplification des modes de fonctionnement), innovante (écoute et création de valeur pour toutes les parties prenantes) et participative (association de tous les salariés).

Cette prise de conscience de la Nouvelle Qualité est indispensable pour agir autrement dans les organisations. Une nouvelle ère qui met fin à de nombreux paradigmes !

Un déclic émotionnel pour être en lien avec les enjeux de nos sociétés !