

Conscience de la Qualité, faire ce qu'il faut

Jeudi 10 Novembre 2022

Hôtel El Mouradi Gammarth 5 -- Tunis*

*La qualité ne se décrète pas,
elle se construit.*



Dans notre contexte actuel, les baromètres et les tableaux de bord se sont développés, apportant aux Directions des indicateurs sur le phénomène, mais souvent orientés davantage dans la mesure des effets que dans la compréhension des causes et des actions à mettre en place ! Or, notre expérience est formelle, c'est bien le terrain, la connaissance approfondie des situations de travail, qui apporte des réponses. C'est au cœur des réalités que s'appréhendent les vrais leviers de la Qualité : Ce qui se passe dans la « vraie vie », comment cela fonctionne, comment cela tient et permet de rendre un service de qualité, de respecter un délai, et de rendre une entreprise compétitive. Cela passe par savoir conjuguer exigence et bienveillance pour conjuguer performance. En d'autres termes, développer une réelle culture du feedback, mettre en place des rituels participatifs avec son équipe pour se nourrir des retours d'expérience et partager les victoires, développer l'écoute et être orienté solution et adopter une posture coach pour dépasser les difficultés et monter en compétences.

En s'appuyant sur l'expérience vécue, nous considérons que les pratiques indispensables et les outils pour mieux gérer l'insécurité et l'incertitude de notre environnement par un cercle de confiance, une confiance en soi, une confiance d'équipe, une confiance hiérarchique, une confiance dans la mission, une confiance dans l'histoire et enfin créer la confiance.

« Un leader est quelqu'un qui connaît le chemin, suit le chemin et montre le chemin. »

« Un leader ne conduit pas, il suffit qu'il montre le chemin. »

« Le leadership, c'est la capacité à transformer une vision en réalité. »