

# Evaluation de la Journée Mondiale de la Qualité 2021



# Sommaire

- I. Présentation de la Journée Mondiale de la Qualité 2021.
- II. Taux de satisfaction globale.
- III. Taux de satisfaction globale par entreprise.
- IV. Taux de satisfaction par critère.
- V. Taux de satisfaction intervenants.
- VI. Taux de satisfaction par région.
- VII. Meilleur moyen de communication.
- VIII. Quel thème souhaiteriez-vous voir aborder la prochaine fois?
- IX. Autres suggestions !
- X. 2022

**Thème** : « La qualité de vie au travail : entre le bien être des collaborateurs et la performance économique de l'entreprise »

**Date** : Jeudi 11 Novembre 2021.

**Lieu** : Hôtel El Mouradi Gammarth 5\*, Tunis, Tunisie.

**Intervenants** :

- Mr Christophe VILLALONGA, France.
- Mr Lyes BEN HASSEL, Algérie.
- Mme Suzy CANIVENC, France.
- Mr Djenidi BEN DAOUD, Algérie.
- Mme Sihem AZZOUN, TUNISIE.

# I. Présentation de la Journée Mondiale de la Qualité 2021.

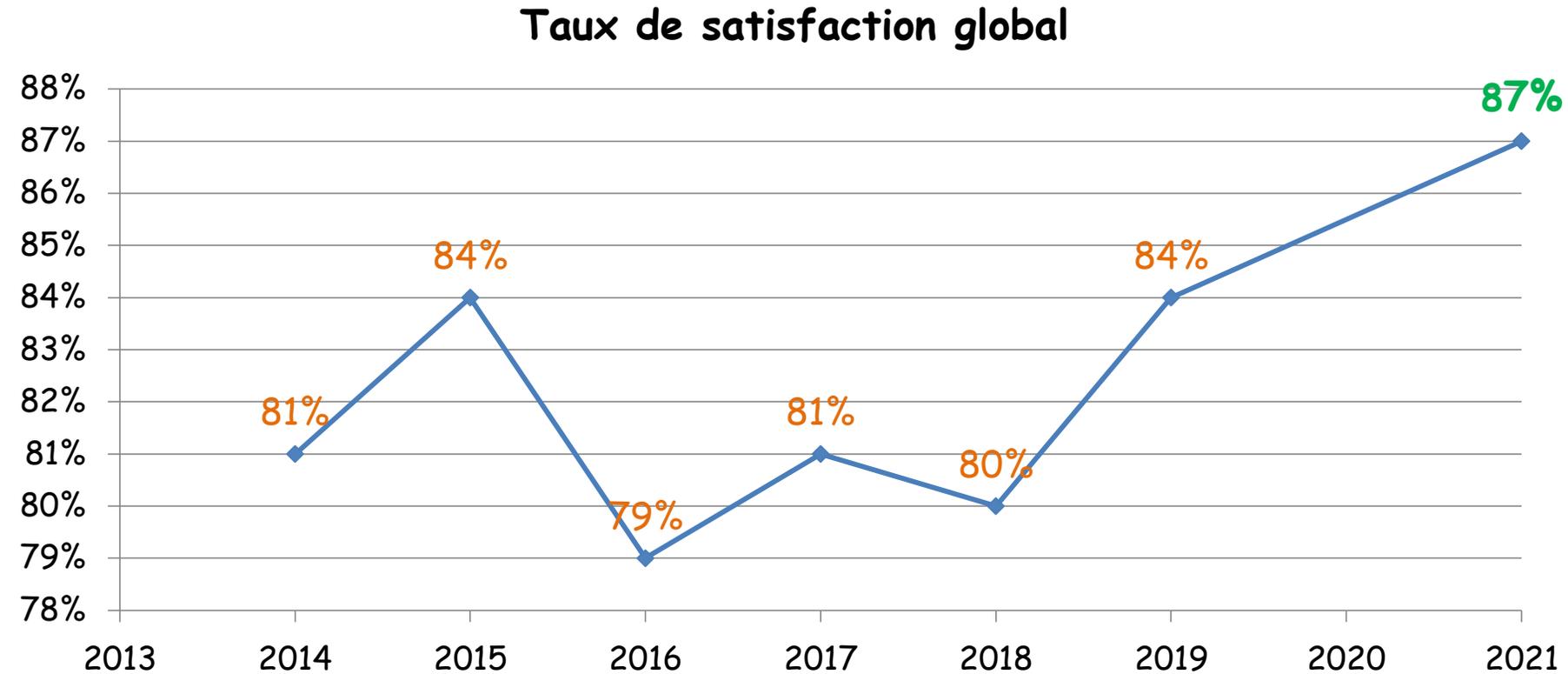
**Nombre de participants : 61 participants.**

**Nombre d'organismes : 28 organismes.**

## II. Taux de satisfaction globale.

**Taux de réponse : 88.52%.**

**Taux de satisfaction globale : 87%.**

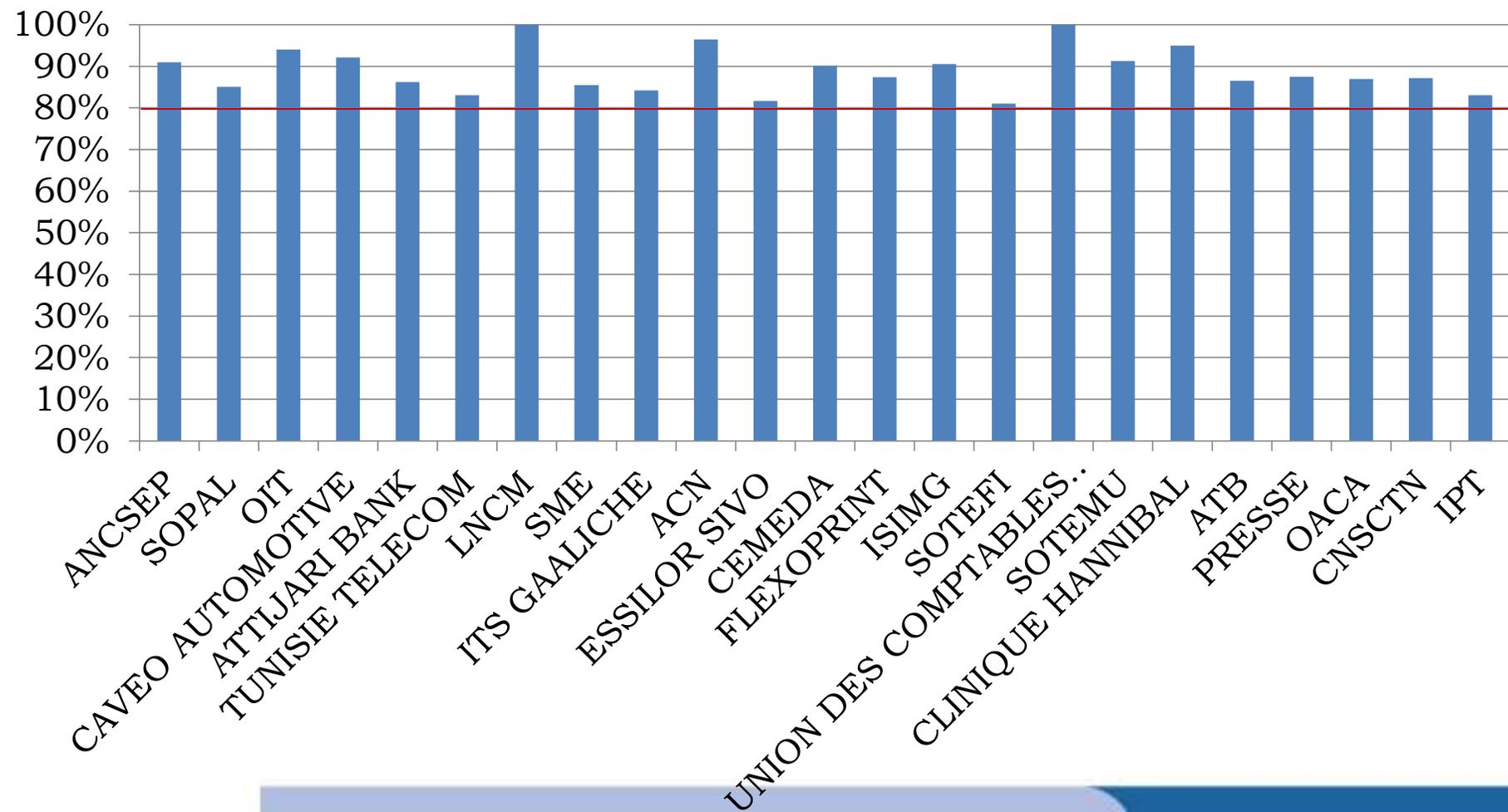


## II. Taux de satisfaction globale.

Degré de satisfaction	2015	2016	2017	2018	2019	2021
<b>&gt;=85%</b>	42%	23%	26%	33%	54%	<b>63%</b>
<b>&gt;70% et &lt;84%</b>	52%	61%	64%	54%	38%	<b>35%</b>
<b>&lt;70%</b>	6%	16%	10%	13%	9%	<b>2%</b>

### III. Taux de satisfaction globale par entreprise

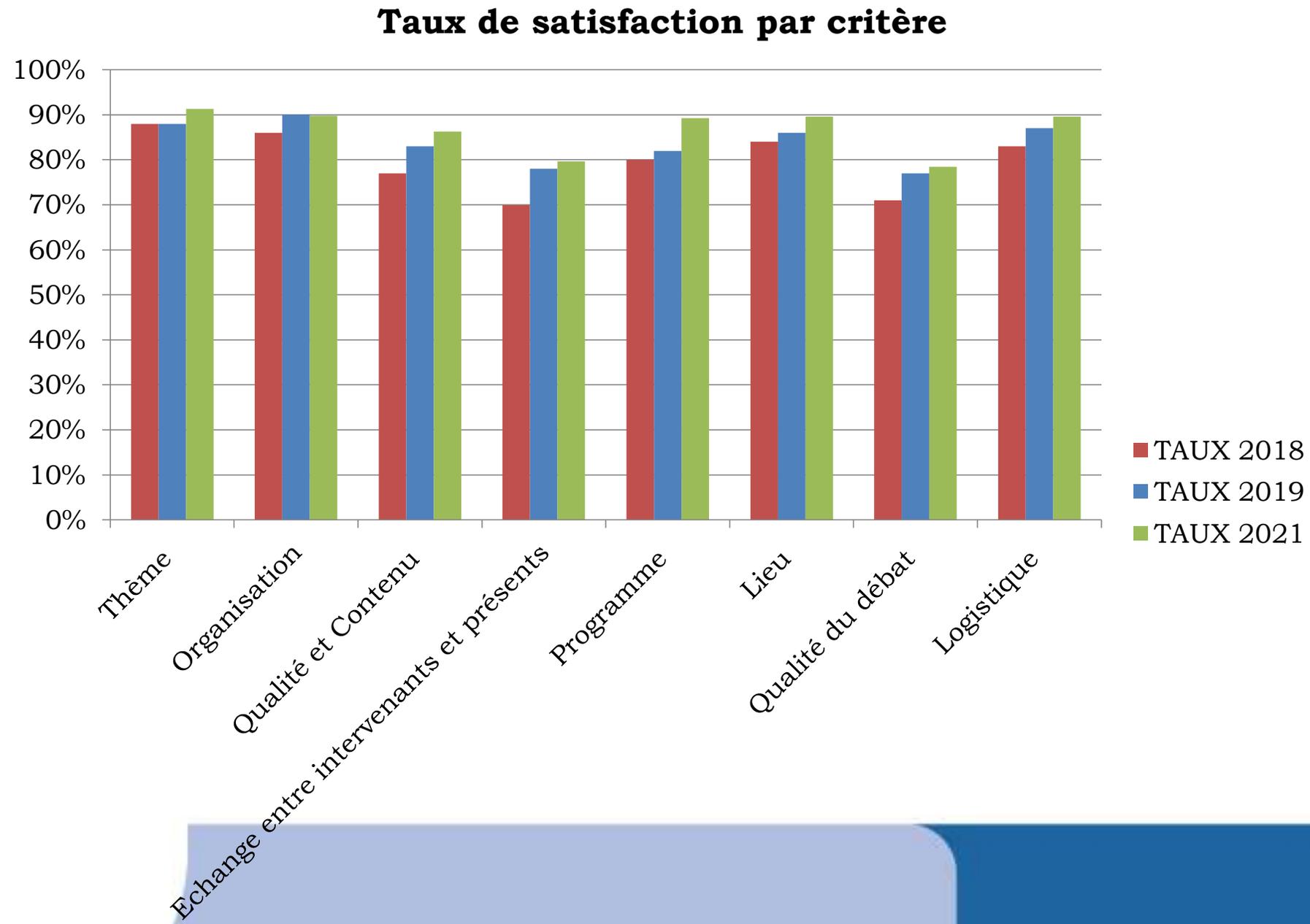
#### Taux de satisfaction Entreprise



## IV. Taux de satisfaction par critère

Critère	Taux 2018	Taux 2019	Taux 2021
<b>Thème</b>	88%	88%	<b>91%</b>
<b>Organisation</b>	86%	90%	<b>90%</b>
<b>Qualité et Contenu</b>	77%	83%	<b>86%</b>
<b>Echange entre intervenants et présents</b>	70%	78%	<b>80%</b>
<b>Programme</b>	80%	82%	<b>89%</b>
<b>Lieu</b>	84%	86%	<b>90%</b>
<b>Qualité du débat</b>	71%	77%	<b>78%</b>
<b>Logistique</b>	83%	87%	<b>90%</b>

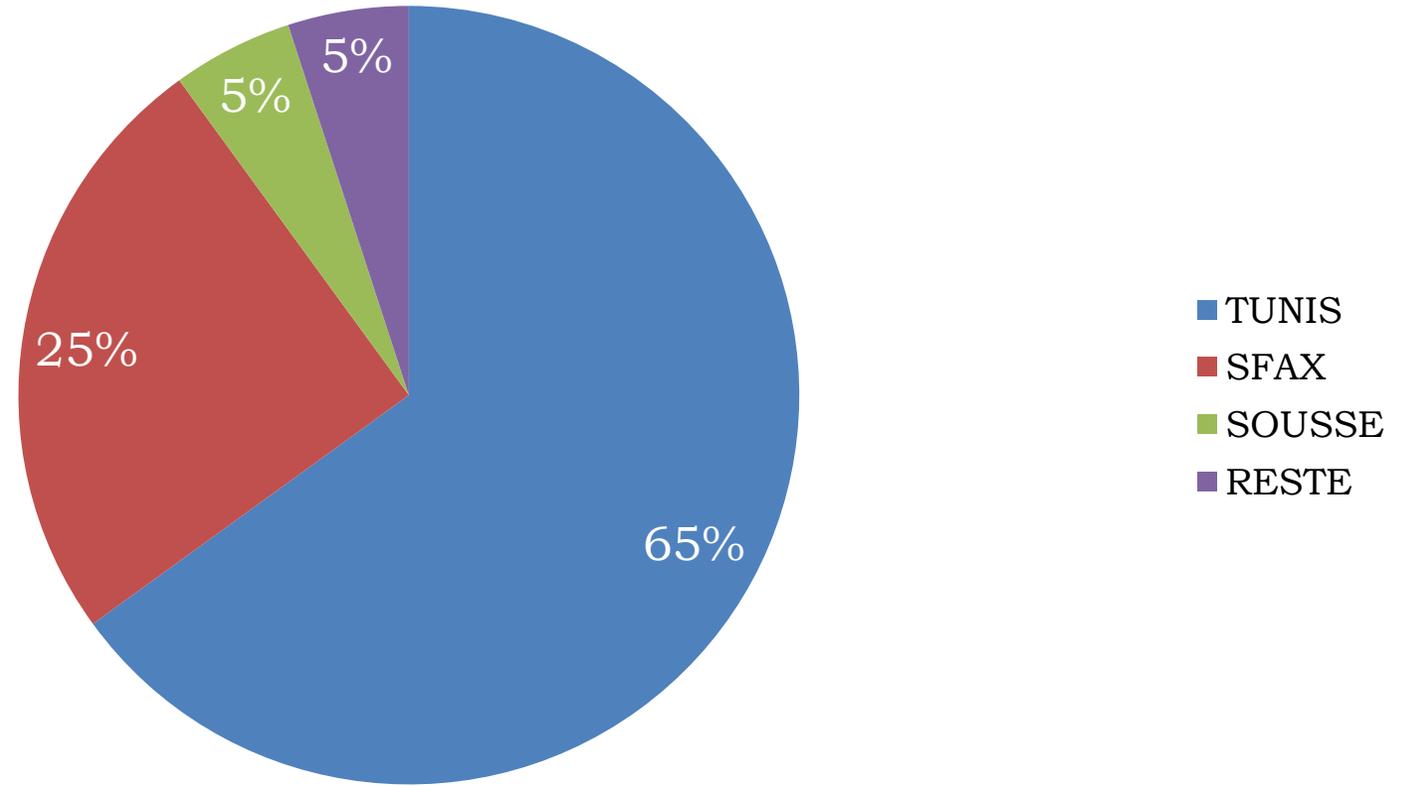
# IV. Taux de satisfaction par critère



## V. Taux de satisfaction intervenants

Critères						
		Lyes BEN HASSEL	Suzy CANIVENC	Sihem AZZOUN	Djenidi BEN DAOUD	Christophe VILLALONGA
<b>Critère 1</b>	La communication de l'intervenant attire l'attention.	79%	88%	82%	95%	91%
<b>Critère 2</b>	Intervenant organisé, bien préparé et a présenté l'information de manière logique.	80%	89%	84%	95%	92%
<b>Critère 3</b>	L'information présentée était pratique et pertinente	80%	88%	82%	94%	91%
<b>Critère 4</b>	Les réponses étaient fondées	83%	88%	84%	93%	91%
<b>Taux (2021)</b>		<b>80%</b>	<b>88%</b>	<b>83%</b>	<b>94%</b>	<b>91%</b>

Taux de participation des entreprises par région 2021



## VII. Meilleur moyen de communication

Moyen de communication	Taux (2018)	Taux (2019)	Taux (2021)
<b>E-MAILING</b>	53%	34%	66%
FACEBOOK	5%	21%	7%
SITE WEB	7%	14%	7%
AUTRES	12%	13%	5%
TELEPHONE	17%	10%	7%
INVITATION	0%	4%	7%
LINKEDIN	0%	1%	<b>0%</b>
SMS	2%	1%	2%

## VIII. Quel thème souhaiteriez-vous voir aborder la prochaine fois?

Maitrise des risques et communication sur les risques

Total management quality

Total management quality

Actualité des normes ISO

Industrie 4.0

Actualité des normes ISO

RSE dans les entreprises

Qualité expérience clients digitalisation

Gestion de conflit et communication positive

La promotion du travail

La qualité dans les organismes publics

Comment arriver a documenter les documents SMQ selon la norme ISO 9001 v 2015

Les outils qualité pour l'amélioration continue au sein de l'entreprise leadership

La qualité des services médicaux

Gestion des risques sur le milieu du travail

## VIII. Quel thème souhaiteriez-vous voir aborder la prochaine fois?

Gestion des risques engendrées par le télétravail

Critère à connaître pour recruter des nouveaux collaborateurs

La qualité est la médecine des crises

Environnement

Culture de changement

Digitalisation des processus

Sentiment d'appartenance à l'entreprise

Intelligence artificielle et entreprise

Comment améliorer la qualité dans les services publics

Importance du management qualité dans les laboratoires d'analyse

## Points à améliorer

Il n'y a pas eu de discussion

Horaire inadéquat qualité de débat et échange intervenants / participants

Le temps à illustrer pour les questions à revoir

Sfax plus mieux non!

Ce que vous présentez est très intéressant et contemporain

Temps limite échange intervenant/participant

A l'année prochaine

Le Jeudi 10 Novembre 2022