

Evaluation de la Journée Mondiale de la Qualité 2023



Sommaire

- I. Présentation de la Journée Mondiale de la Qualité 2023.
- II. Taux de satisfaction globale.
- III. Taux de satisfaction globale par critère.
- IV. Taux de satisfaction intervenants.
- V. Taux de satisfaction par région.
- VI. Meilleur moyen de communication.
- VII. Quel thème souhaiteriez-vous voir aborder la prochaine fois?
- VIII. Autres suggestions !
- IX. 2024

Thème : « Les outils d'amélioration de la qualité au service du management de l'entreprise. »

Date : Jeudi 09 Novembre 2023.

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

Intervenants :

- Mr Kola OLUTIMEHIN, Grande Bretagne.
- Mr David HUTCHINS, Grande Bretagne.
- Mme Patricia ESNAULT, France.
- Mr Djenidi BEN DAOUD, Algérie.
- Mr Zouhaier MARRAKCHI, Tunisie.

I. Présentation de la Journée Mondiale de la Qualité 2023.

Sponsors :



Couverture médiatique :



Nombre de présents : 126 présents.

Nombre des participants : 67 participants.

Nombre des invités : 27 invités.

Presse : 06 personnes.

ISBAT : 09 étudiants.

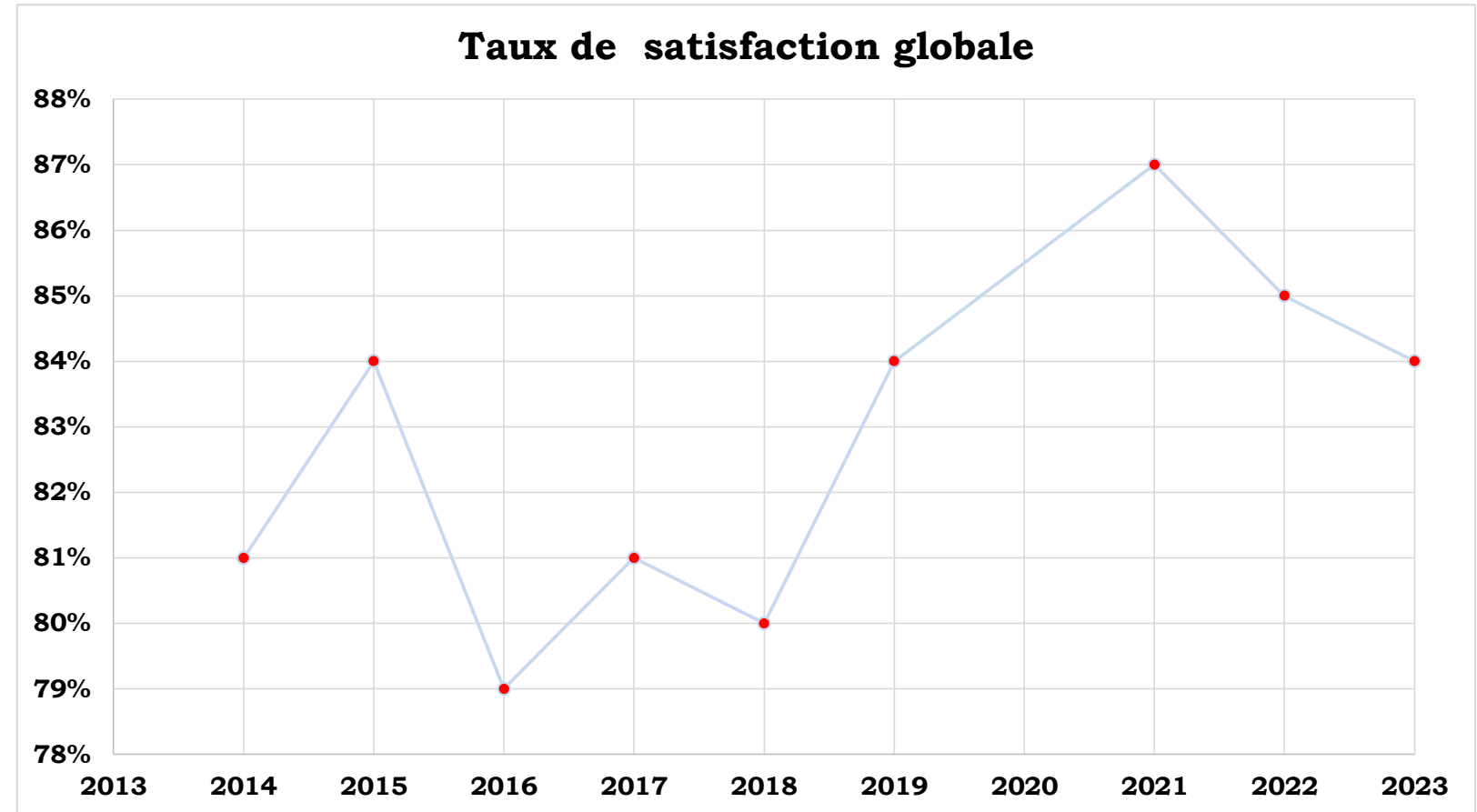
Organisateur : 17 personnes (ZMC + Intervenants
Photographe + Traducteurs).

Nombre d'organismes : 42 organismes.

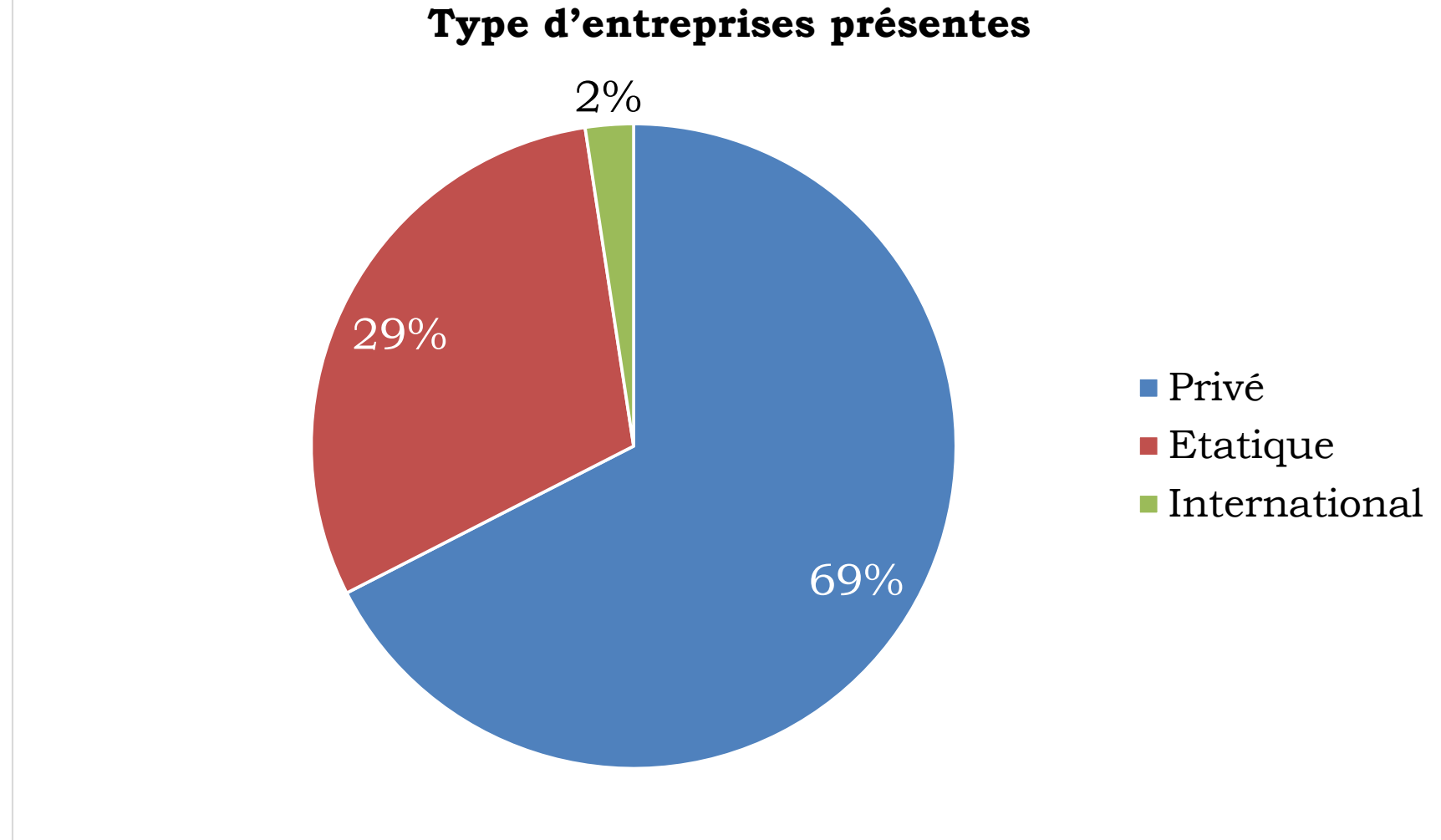
II. Taux de satisfaction globale.

Taux de réponse : 88,3 %.

Taux de satisfaction globale : 84%.



II. Taux de satisfaction globale.



II. Taux de satisfaction globale.

Degré de satisfaction	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023
>=85%	42%	23%	26%	33%	54%	63%	60%	51%
>70% et <84%	52%	61%	64%	54%	38%	35%	25%	41%
<70%	6%	16%	10%	13%	9%	2%	15%	8%

NB :

- 51% des présents ont un degré de satisfaction $\geq 85\%$,
- 41% des présents ont un degré de satisfaction entre 70% et 84%,
- 08% des présents ont un degré de satisfaction moins de 70%.

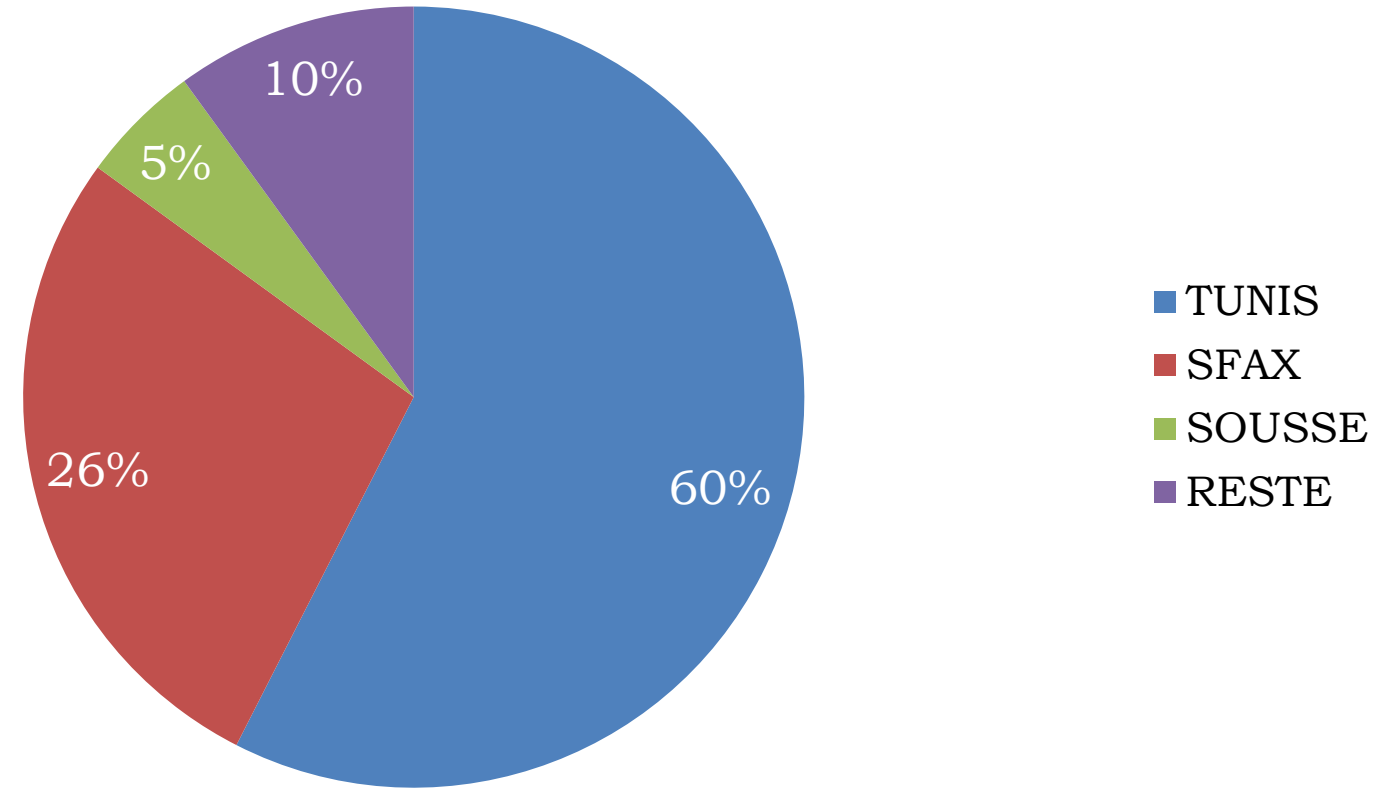
III. Taux de satisfaction par critère

Critère	Taux 2018	Taux 2019	Taux 2021	Taux 2022	Taux 2023
Thème	88%	88%	91%	91%	87%
Organisation	86%	90%	90%	83%	89%
Qualité et Contenu	77%	83%	86%	88%	82%
Echange entre intervenants et présents	70%	78%	80%	81%	79%
Programme	80%	82%	89%	82%	81%
Lieu	84%	86%	90%	76%	87%
Qualité du débat	71%	77%	78%	89%	79%
Logistique	83%	87%	90%	88%	85%

IV. Taux de satisfaction intervenants

Critères		Intervenants				
		Kola OLUTIMEHIN	Patricia ESNAULT	David HUTCHINS	Djenidi BEN DAUD	Zouhaier MARRAKCHI
Critère 1	La communication de l'intervenant attire l'attention.	75%	70%	81%	92%	86%
Critère 2	Intervenant organisé, bien préparé et a présenté l'information de manière logique.	78%	73%	80%	92%	86%
Critère 3	L'information présentée était pratique et pertinente	77%	74%	83%	91%	86%
Critère 4	Les réponses étaient fondées	76%	73%	81%	89%	85%
Taux		76%	72%	80%	89%	84%

Taux de participation des entreprises par région 2023



V. Taux de satisfaction par région

VILLE	TAUX 2015	TAUX 2016	TAUX 2017	TAUX 2018	TAUX 2019	TAUX 2021	TAUX 2022	TAUX 2023
TUNIS	51%	49%	3%	38%	73%	65%	67%	60%
SFAX	20%	18%	83%	29%	12%	25%	19%	26%
SOUSSE	4%	10%	7%	10%	7%	5%	8%	5%
RESTE	25%	22%	7%	24%	7%	5%	6%	10%

VI. Meilleur moyen de communication

Moyen de communication	Taux (2018)	Taux (2019)	Taux (2021)	Taux (2022)	Taux (2023)
E-MAILING	53%	34%	66%	48%	62%
FACEBOOK	5%	21%	7%	11%	6%
SITE WEB	7%	14%	7%	7%	5%
AUTRES	12%	13%	5%	11%	9%
TELEPHONE	17%	10%	7%	21%	9%
INVITATION	4%	4%	7%	0%	--
LINKEDIN	1%	1%	0%	0%	1%
SMS	1%	1%	2%	2%	2%
EXPRESS FM	--	--	--	--	1%
COLLEAGUE	--	--	--	--	3%

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

- Scrum agile
- Conduite de changement
- La valeur ajoutée de la mise en place du système qualité dans les différents domaines
- Accréditations européennes, américaines et britanniques
- La conduction des audits et l'assurance de leur efficacité
- How to explain quality to other departments in the same organization
- Lean management dans les industries et les services
- Les outils qualité doivent être développés avec des exemples pratiques
- Présentation des outils qualité avec des cas pratiques
- La qualité totale dans les organismes étatiques tunisiens
- E-qualité
- Parler de la qualité allemande (sys.Refa)
- Développement durable
- RSE

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

- Management de l'innovation
- La qualité totale
- Transformation digitale
- Qualite 4.0
- Comment développer la culture qualité en entreprise
- Comment gérer les techniques statistiques pour gérer et améliorer les outils qualité
- Gestion des risques
- Satisfaction client
- Certification et accréditation
- L'engagement du leadership dans la réussite d'une démarche qualité
- Veille réglementaire
- La bonne gouvernance : levier de la performance de l'entreprise
- L'entreprise face aux changements climatiques : les défis de la qualité
- Culture Food Safety
- Les outils de la qualité en soutien des techniques statistiques

VIII. Autres suggestions

- Animer un workshop pour permettre en pratique un outil d'assurance qualité
- Eviter les définitions déjà connues et les longues diapositives
- Présenter un cas pratique réel (mise en place de l'outil PARETO dans une industrie : les avantages et les bénéfiques valeurs,)
- Projection des débats sur l'écran de projection pour qu'on puisse suivre correctement
- Rendre l'enquête en ligne
- Communiquer sur la journée avant 03 mois

IX. 2024

14 NOVEMBRE 2024