

Conscience de la Qualité, faire ce qu'il faut

Jeudi 10 Novembre 2022

Hôtel El Mouradi Gammarth 5\* -- Tunis



La qualité :  
conformité ou comportement ?

Mr. Djenidi BENDAOU

## La qualité : conformité ou comportement ?

Le mot clé

1

L'origine du mot qualité

2

Conformité ou comportement ?

3

# Sommaire

# La qualité : conformité ou comportement ?



**Conscience de la qualité: faire ce qu'il faut !**

## La qualité : conformité ou comportement ?

### CONSCIENCE :

***C'est un sentiment*** que nos actions ou nos intentions sont  
moralement bonnes ou mauvaises,  
ainsi qu'à un ***sentiment d'obligation de faire la bonne chose.***

## La qualité : conformité ou comportement ?

### Quelques synonymes :

Vertu , honnêteté, moralité, sensation,  
discernement, intuition, idée, connaissance .....

## La qualité : conformité ou comportement ?

**La conscience est donc  
un privilège humain**

## La qualité : conformité ou comportement ?

Pourquoi associer les mots conscience et qualité ?

Responsabilité



## La qualité : conformité ou comportement ?

On ne fait de la qualité que si on est conscient

Peut-on faire de la qualité en état d'inconscience ?

## La qualité : conformité ou comportement ?

< J'AI DONC APPELE **QUALITES** CE QUE LES  
GRECS NOMMENT **ΠΟΙΟΤΗΤΑ** MOT QUI N'EST  
PAS CHEZ LES GRECS UN MOT DU PEUPLE ,  
MAIS UN MOT **DES PHILOSOPHES** >

Extrait du traité *ACADEMICA* du philosophe romain Marcus Tullius CICERON 106 - 43 av.JC

## La qualité : conformité ou comportement ?

< LA QUALITE EST CE QUI REND UNE CHOSE

**SENSIBLE A NOS SENS >**

( A. FURETIERE - 1690)

La qualité : conformité ou comportement ?

< **MANIERE D'ETRE DES CORPS** EN VERTU DE  
LAQUELLE ILS FONT **SUR NOS SENS** UNE  
IMPRESSION PARTICULIERE QUI NOUS DONNE  
**DES IDEES** DE FIGURE , DE COULEUR , DE  
GRANDEUR ....>

( Le Littré - 1876 ).

## La qualité : conformité ou comportement ?

### La qualité selon l'ISO

( norme ISO 9000 V 2015 )

# QUALITE

## Concept fondamental

Les organismes axés sur la qualité favorise une culture se traduisant par

- un comportement,
- une attitude,
- des actions
- des activités

qui fournissent de la valeur par la satisfaction des besoins et attentes des clients et des parties intéressées pertinentes.

## Définition

**aptitude**

d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques  
d'un objet  
à

**satisfaire des exigences**

## La qualité : conformité ou comportement ?

La qualité comme concept fondamental:

Selon l'ISO 9000 V 2015

## La qualité : conformité ou comportement ?

Les organismes axés sur la qualité favorise une culture se traduisant par :

- un comportement,
- une attitude,
- des actions
- des activités

qui fournissent de la valeur par la satisfaction des besoins et attentes des clients et des parties intéressées pertinentes.

## La qualité : conformité ou comportement ?

Toute entreprise axée sur la qualité favorise

une culture

se traduisant par :

un comportement,

## La qualité : conformité ou comportement ?

### EXERCICE

## La qualité : conformité ou comportement ?

Quelle est la différence entre

un pays **pauvre** et

un pays **riche** ?

( critère retenu : PIB / Habitant )

## La qualité : conformité ou comportement ?

La différence est-elle

fonction de l'âge du pays ?

## La qualité : conformité ou comportement ?

### L'INDE et L'EGYPTE

ont plus de 2 000 ans d'existence

mais sont pauvres

## La qualité : conformité ou comportement ?

**Le CANADA et l'AUSTRALIE**

étaient inexpressifs il y a 150 années

**Aujourd'hui c'est des pays riches**

## La qualité : conformité ou comportement ?

La différence est-elle fonction de  
**l'étendue du pays**  
ou de ses  
**ressources naturelles ?**

## La qualité : conformité ou comportement ?

### Le JAPON

80% de montagne

Aucune ressource naturelle

2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> puissance économique mondiale

## La qualité : conformité ou comportement ?

### La SUISSE

Ne plante pas de cacao mais produit les meilleurs chocolats au monde

Petit territoire mais fabrique des produits laitiers de haute qualité

**Montres Suisse !!**

## La qualité : conformité ou comportement ?

La différence est -elle fonction

du niveau intellectuel de leurs élites ?

La qualité : conformité ou comportement ?

La communication entre les cadres des pays riches et ceux des pays  
pauvres montre bien

qu'il n'y a pas de différence intellectuelle significative entre eux

## La qualité : conformité ou comportement ?

Où est alors la différence ?

## La qualité : conformité ou comportement ?

La différence est dans le

**comportement**

des personnes façonné par

l'éducation et la

**culture**

## La qualité : conformité ou comportement ?

Toute entreprise axée sur la qualité favorise

une culture

se traduisant par :

un comportement,

## La qualité : conformité ou comportement ?

إذا أحسنت لمن أحسن إليك فأنت البر الوفي

وإذا أحسنت لمن لم يحسن إليك فأنت الكريم الخفي

وإذا أحسنت لمن أساء إليك فأنت المؤمن الصفي

التلذذ بالعطاء وقضاء حوائج الناس لا يعرفه سوى أصحاب

الأخلاق الكريمة

La qualité : conformité ou comportement ?

**LIRE A HAUTE VOIX**

**LES 3 PROCHAINES DIAPOS**

La qualité : conformité ou comportement ?

c'est plus ( + ) votre

***attitude***

La qualité : conformité ou comportement ?

que votre  
***aptitude***

La qualité : conformité ou comportement ?

qui détermine votre

***Altitude***

## La qualité : conformité ou comportement ?

03  
Méthodes

04  
Culture

## La qualité : conformité ou comportement ?

c'est plus votre **attitude**

que votre **aptitude**

qui détermine votre **Altitude**

( ZIG ZIGLAR : écrivain américain spécialiste du développement personnel )

La qualité : conformité ou comportement ?

Alors :

la qualité conformité ou comportement ?

La qualité : conformité ou comportement ?

03  
Méthodes

04  
Culture

**MERCI**

