

12^{ème} édition
de la Journée Mondiale de la Qualité

Conscience de la Qualité, faire ce qu'il faut

Jeudi 10 Novembre 2022

Hôtel El Mouradi Gammarth 5* -- Tunis

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

Mr. Christophe VILLALONGA





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

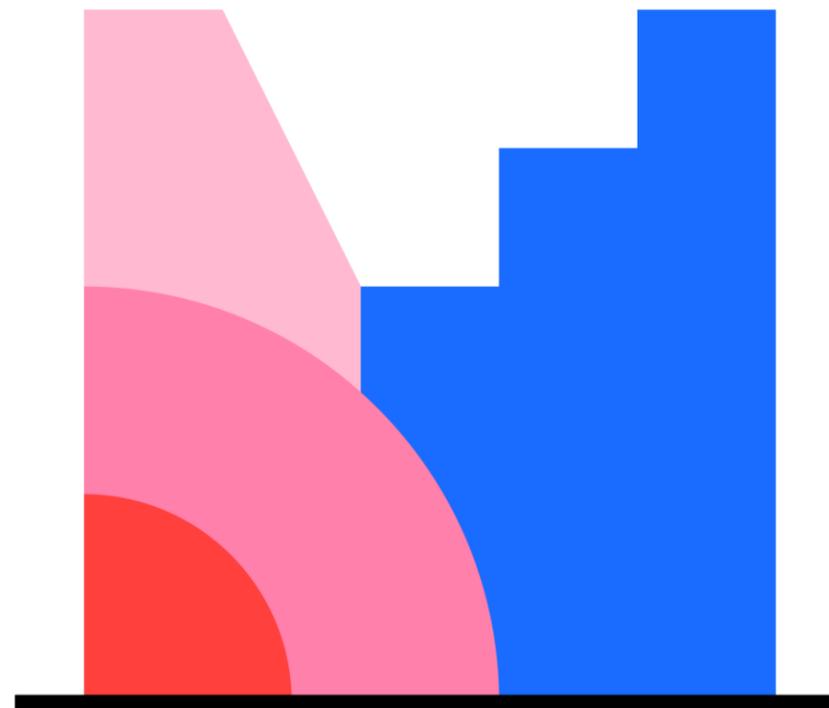
Le 10/11/2022

La belle épopée de la Qualité



Exercice

Quels sont pour vous les mots clés qui peuvent caractériser cette nouvelle ère de la Qualité ?



Mentimeter

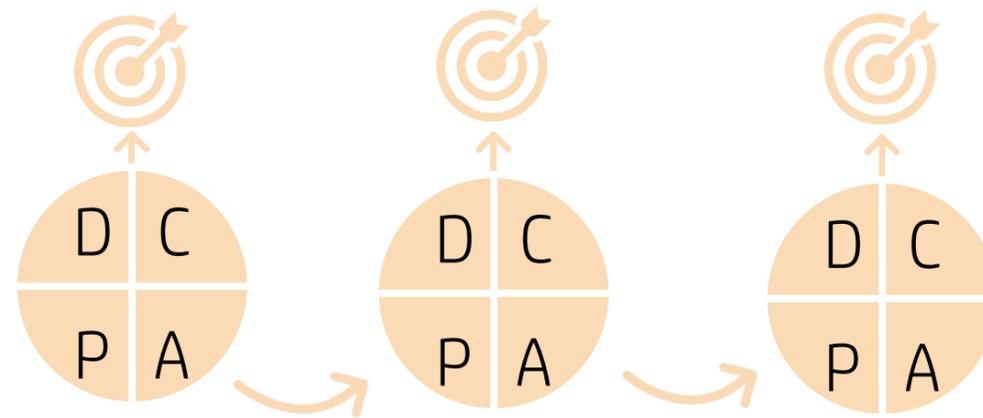
La (Nouvelle) Qualité sera : PRAGMATIQUE

« N'importe quel type intelligent peut faire des choses plus compliquées. Mais il faut du génie pour faire plus simple »

Albert Einstein

Faire simple c'est la capacité à :

- Distinguer l'essentiel du superficiel
- Engager une démarche itérative (*on ne fait pas simple du 1^{er} coup*)
- Faire preuve de pragmatisme
- Savoir se débarrasser (*ou alléger*) des choses inutiles

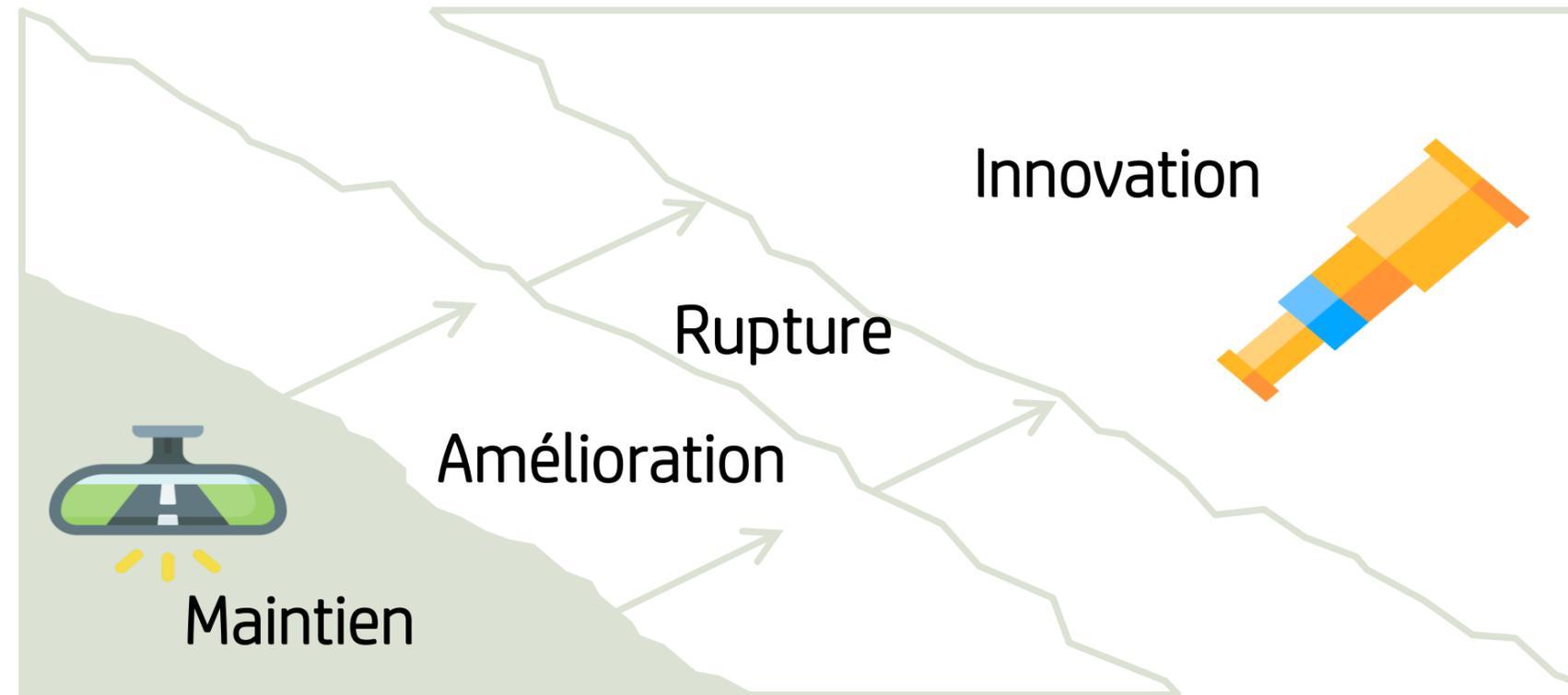


Des sauts de puces agiles à fréquence rapprochées



La (Nouvelle) Qualité sera : INNOVANTE

« Parfois il ne suffit pas de faire mieux, il faut faire autrement »



Innover c'est la capacité à :

- Mobiliser de l'énergie
- Prendre des risques (*sortir de sa zone de confort*)
- Faire preuve d'empathie
- Accepter le droit à l'échec
- (Re)partir d'une feuille blanche

La (Nouvelle) Qualité sera : HOLISITQUE

Satisfaire le **client** c'est bien mais insuffisant !

Il faut désormais prendre en compte tous les parties prenantes... pour de vrai ! ☐

	Aujourd'hui	Demain
Salariés	<ul style="list-style-type: none">• Compétences• Sensibilisation• Communication	<ul style="list-style-type: none">• Intelligence collective• QVT
Prestataires	<ul style="list-style-type: none">• Référencement• Évaluation à posteriori	<ul style="list-style-type: none">• Partenariat• Co-développement
Clients	<ul style="list-style-type: none">• Détermination exigences• Satisfaction• Traitement des réclamations	<ul style="list-style-type: none">• Fidélisation• Co-développement• Consommateur

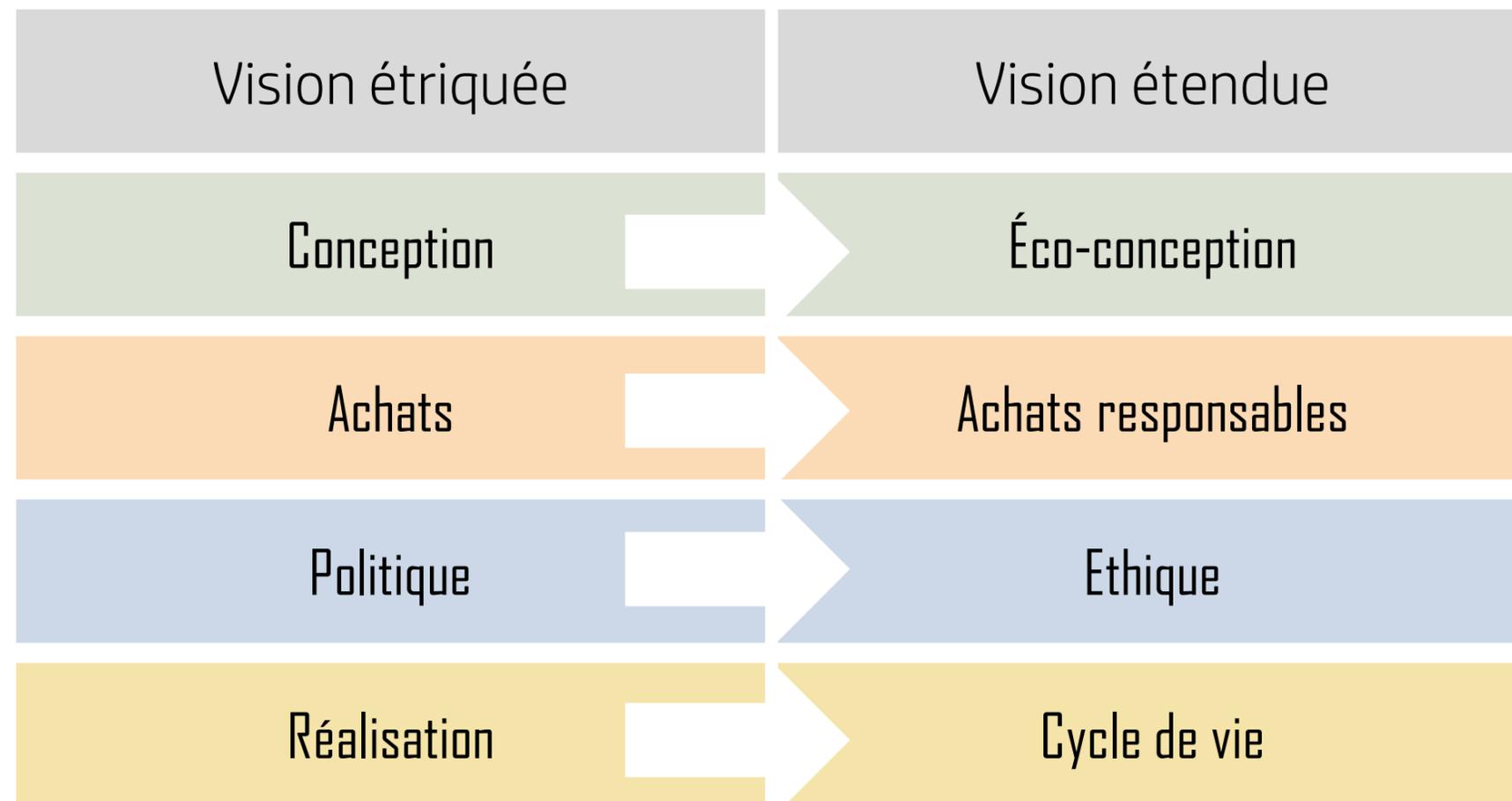
Et les laissés pour compte :
Société civile (ONG, association,...), les consommateurs , les autorités locales,...

La (Nouvelle) Qualité sera : RESPONSABLE

Être **performant** c'est bien mais insuffisant !

Il faut désormais prendre en compte les enjeux **environnementaux** et **sociaux**

Un changement de dimensions...

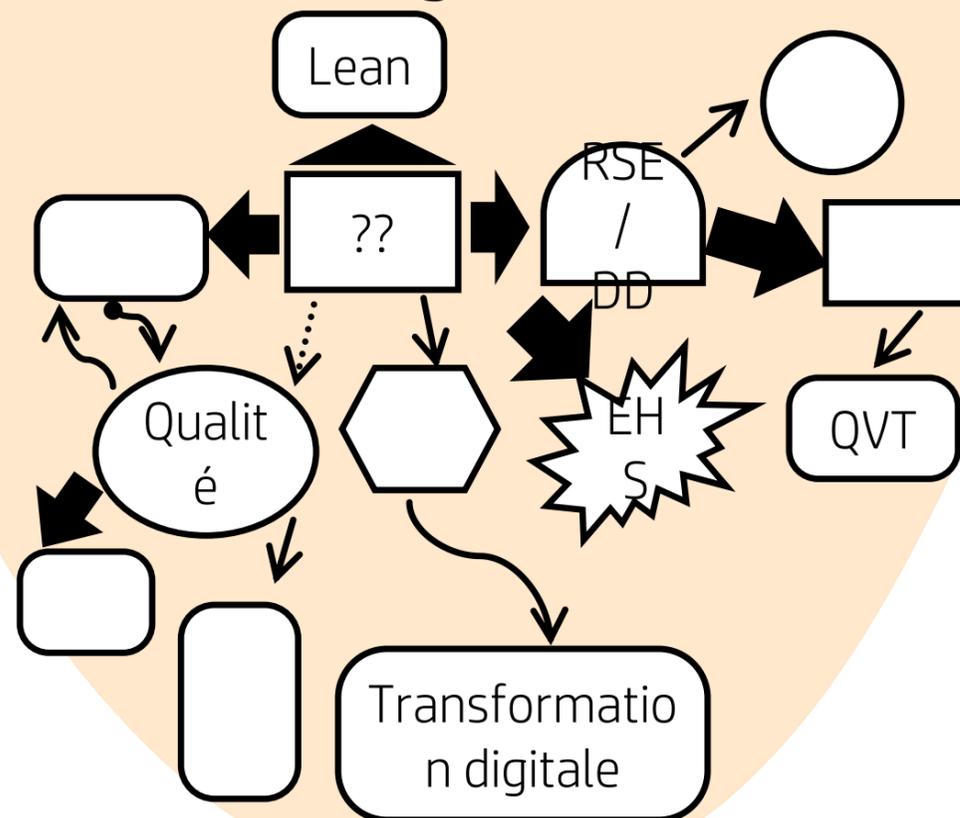


La (Nouvelle) Qualité sera : INTÉGRÉE

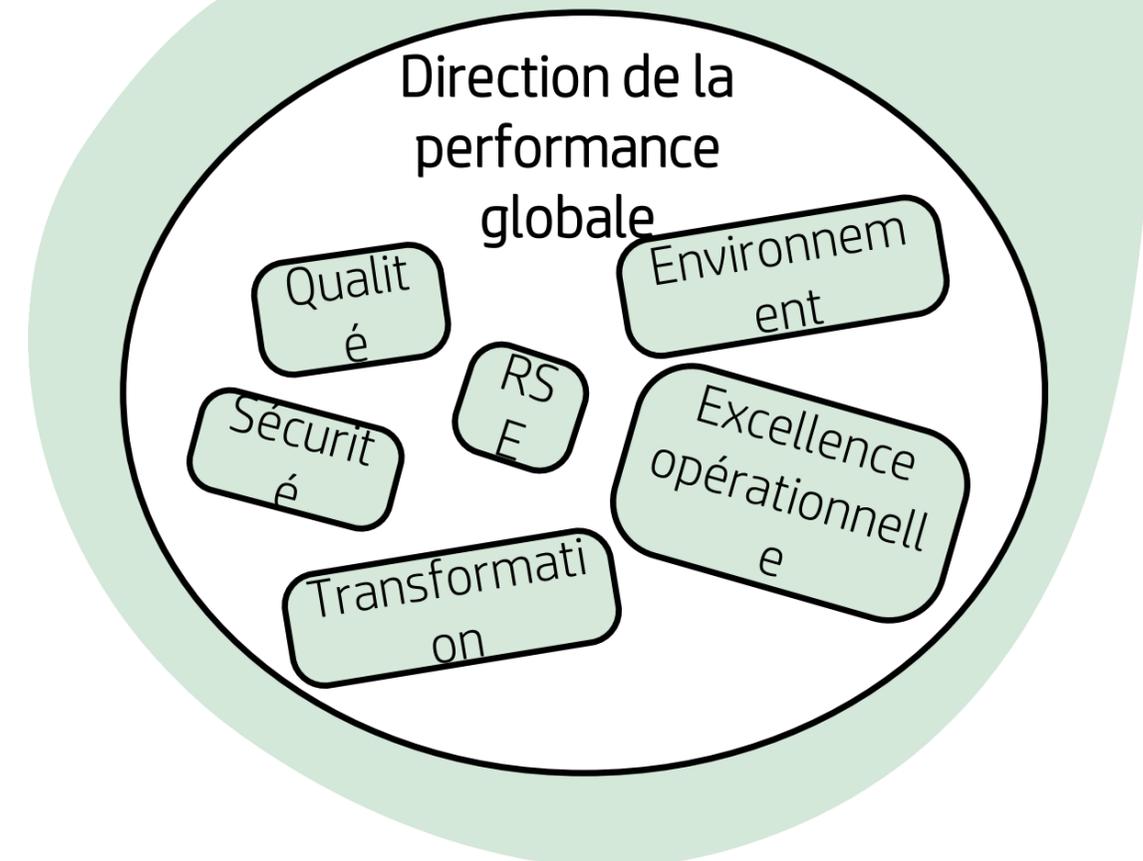
Travailler pour une **cause** c'est bien mais insuffisant !

Il faut travailler **ensemble** pour une **cause commune**

Aujourd'hui les fonctions qui contribuent à la performance globale sont parsemées dans l'organisation



Et si demain c'était ça !



Une (nouvelle) Qualité pour quelles conséquences ?



Acquérir de nouvelles connaissances et développer ses compétences

Matrice du **savoir** et du **savoir-faire**

De nombreuses pratiques <i>Expert</i>	4				
Une ou quelques pratiques <i>Avancé</i>	3				
Une expérimentation <i>Intermédiaire</i>	2				
Pas de pratique <i>Notions</i>	1				
		1	2	3	4
		J'ai quelques connaissances <i>Notions</i>	Je sais en parler <i>Intermédiaire</i>	Je sais expliquer <i>Avancé</i>	Je sais transférer (former) <i>Expert</i>

Compétences (ISO 9000) : « Aptitude à mettre en pratique des connaissances et du savoir faire pour obtenir les résultats escomptés »

Éco-conception

Design thinking

« Vous avez beau avoir toutes les aptitudes, si vous n'avez pas l'attitude, vous ne réussirez pas »

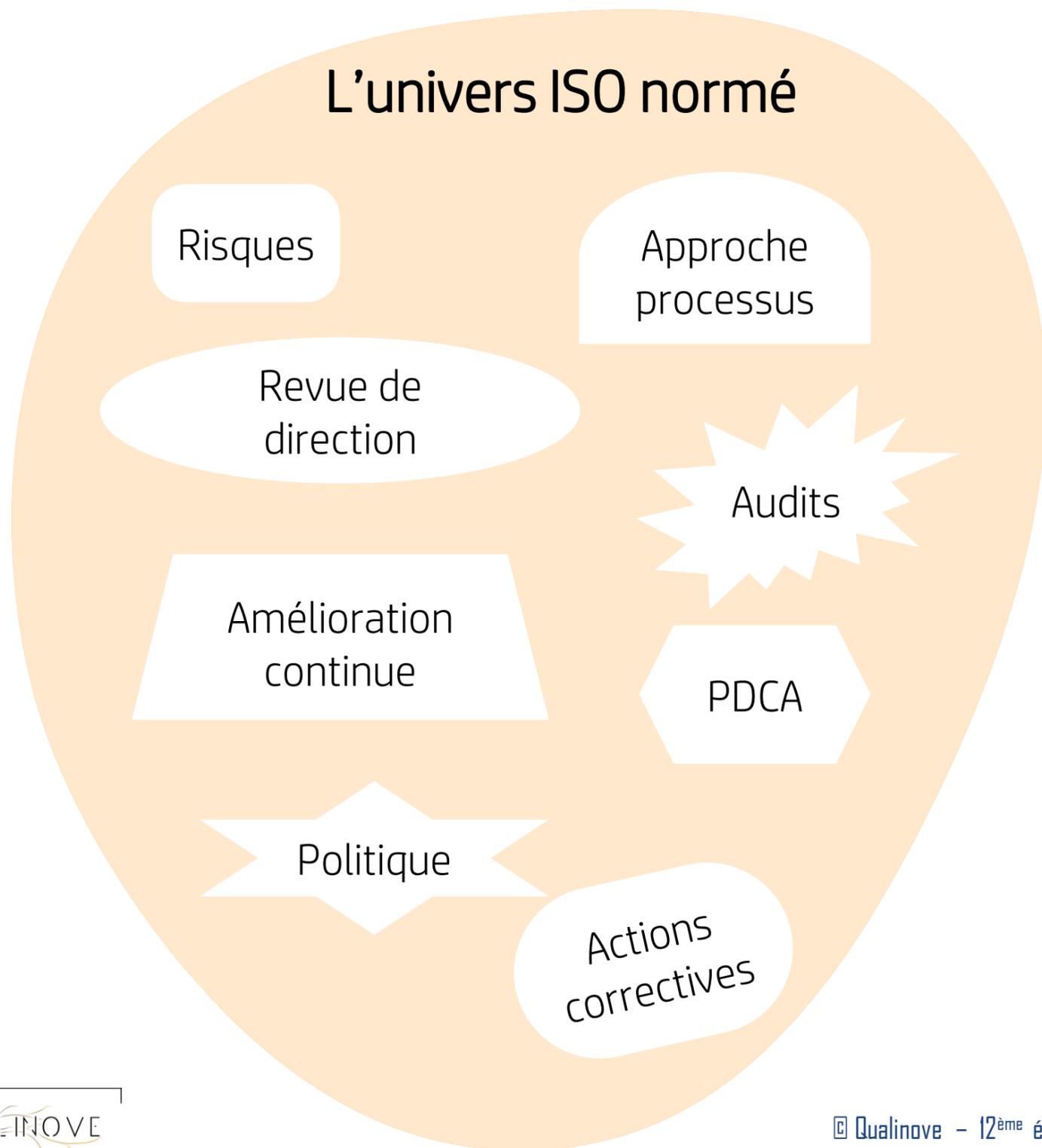
Ghandi



L'exemplarité – L'empathie – La communication – La créativité – L'agilité – L'esprit collaboratif – L'esprit d'entreprendre

« Voyager en terre inconnue »

L'univers ISO normé



L'univers de la Performance Globale

Lean Excellence Opérationnelle	RSE	Entrepreneuriat
Management visuel	QV(c)T	Time to Market
VSM	Éco-conception	Pitch
Gemba tour	Économie circulaire	Business Model Canva
Kaizen	Éthique des affaires	Démarche Itérative

« Si on veut obtenir quelque chose que l'on n'a jamais eu, il faut tenter quelque chose que l'on n'a jamais fait »

Periclès

