

### 3<sup>e</sup> journée nationale sur la qualité du 10 décembre 2019

Dans quelle direction le management de la qualité va-t-il prochainement évoluer?

Conclusions / thèses des tables rondes

#### Groupe 1

- Toutes les personnes ne sont pas socialisées / adaptées aux organisations agiles
- Si la stratégie et les valeurs sont données comme cadre, alors tout le monde peut faire l'expérience de la qualité

#### Groupe 2

- L'agilité ne doit pas être une fin en soi
- Le MQ doit porter plus de messages qualitatifs
  - Efficacité
  - Efficience

#### Groupe 3

- La qualité est créée sur place – directement, immédiatement
  - réduit les coûts
  - fournit un travail de bonne qualité avec des collaborateurs motivés
  - facilite la transparence vers l'extérieur
- Le rôle du responsable Q passe de celui de policier à coach

#### Groupe 4

- La qualité peut-elle se vérifier?
  - Critères?
  - Normes?
  - Niveau méso / macro?
  - Liberté vs conditions-cadres?
  - Perspectives
- Personnalisation  
Individualité plus communauté  
Bien-fondé

Qui la définit?

#### Groupe 5

- Ne pas oublier «d'apprendre de ses erreurs»  
MQ comme attitude, moins comme unité organisationnelle
- Pour une compréhension Q commune: l'échange est et reste indispensable et devient plus important dans les organisations agiles

### Groupe 6

- Nouvelle norme  
Le client définit la qualité
- Nouvelles formes d'évaluation (sortir du questionnaire)

### Groupe 7

- Management de la qualité vs assurance qualité -> resp. développement  
→ Moins d'investissement pour la certification  
→ Que signifie la qualité et quels instruments sont pertinents (pour nous)?
  - La qualité est de nouveau plus «perceptible», concrète
  - La qualité n'est pas nouvelle
    - Très multidimensionnelle -> question de mesurabilité
  - Le client comme critère de mesure de la qualité -> satisfaction
    - Au sens large (les collaborateurs aussi)
- Homogénéité vs hétérogénéité



- Facteur temps
- Orientation du marché vers la «rapidité & l'agilité», le «volontarisme»
- Apprentissage disruptif
- Défi pour assurer et transmettre la qualité / les connaissances (nécessité de ressources)
  - Auto-organisation
  - Nouvelle culture du management
  - Grande importance des softskills
  - Gestion des incertitudes
- Documentation: tirer parti de la numérisation
- Agile ≠ non structuré  
Agile ≠ chaotique  
Au contraire: a besoin de beaucoup de structure
- Labels = permettre de réfléchir sur soi (= qualité)
  - De quoi les institutions ont-elles besoin?

### Groupe 8

- Quelle qualité en 2025?  
(Communication?)
- Faire évoluer les critères de la qualité au sein de l'entreprise selon projet:  
(personnaliser d'un groupe à l'autre, d'un objectif à l'autre...)
- Chatbot 😊

### Groupe 9

- Blocages
  - Hiérarchies
  - Besoins individuels

S V E B ■

F S E A ■

- Poids des habitudes
- Besoins (facteurs de succès)
  - Définition mission, vision, valeurs, rôles
  - Règles-cadres strictes
  - Donner du temps au temps