



# La révolution 4.0 et ses challenges



Excellence dans le service par les gens? Un mythe ou une nécessité?



**"Excellence dans le service par les gens?"**

**Un mythe ou une nécessité?"**

Alain Najjar  
MBA, EFQM  
Octobre 2019

# Madame SOLEIL



<https://www.pinterest.ch/pin/218706125624519106/?lp=true>



Excellence dans le service par les gens? Un mythe ou une nécessité?

## Objectifs

Comprendre le lien entre l'humain et l'excellence dans une société de plus en plus déshumanisée et un service de plus en plus robotisé





<http://www.dlm-management.ch/service-client-metier-soi/>

Excellence dans le service par les gens? Un mythe ou une  
nécessité?



Excellence dans le service par les gens? Un mythe ou une nécessité?

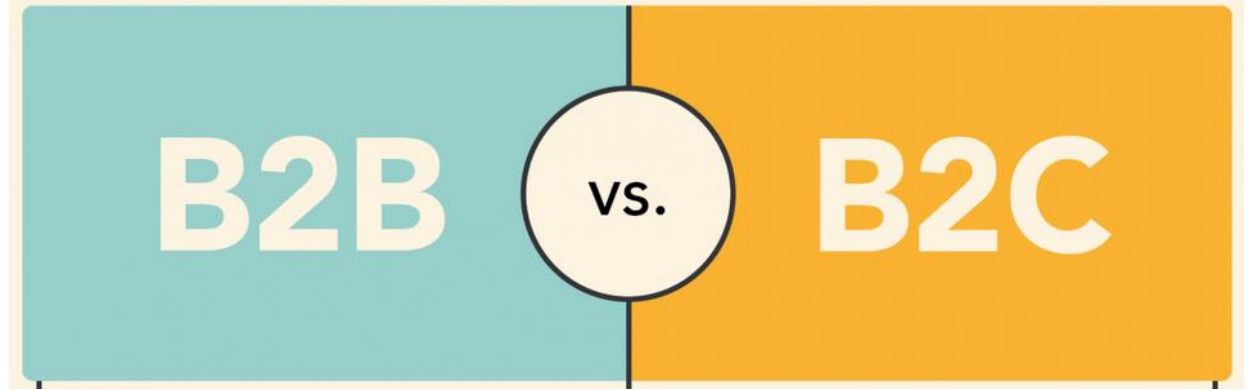


**BAD CUSTOMER  
EXPERIENCE LOSES  
YOU BUSINESS.**

**67%**

of customers switch brands due to  
real or perceived poor service





<http://www.forttrafic.com/produits-et-services-de-sylvain-wealth>

Excellence dans le service par les gens? Un mythe ou une nécessité?



[https://fr.123rf.com/photo\\_19606110\\_boussole-orient%C3%A9-vers-l-excellence-aiguille-mot-une-image-appropri%C3%A9e-pour-concept-d-entreprise-il.html](https://fr.123rf.com/photo_19606110_boussole-orient%C3%A9-vers-l-excellence-aiguille-mot-une-image-appropri%C3%A9e-pour-concept-d-entreprise-il.html)

Excellence dans le service par les gens? Un mythe ou une nécessité?



Bugatti - €16'700'000

## Le Jura accueillera le Mondial de la « deux chevaux » en 2021

Le canton du Jura organisera la 24e rencontre mondiale des amis de la 2CV



Citroën - 5 millions vendues

<https://www.auto-moto.com/insolite/delire/quelle-la-voiture-la-plus-cherre-du-monde-8104.html#item=1>

[https://fr.wikipedia.org/wiki/Citro%C3%ABn\\_2\\_CV](https://fr.wikipedia.org/wiki/Citro%C3%ABn_2_CV)

Excellence = Prix



[https://fr.123rf.com/photo\\_65216025\\_pommes-pourries-et-moisies-isol%C3%A9-sur-fond-blanc-l%C3%A9gumes-moldy-.html](https://fr.123rf.com/photo_65216025_pommes-pourries-et-moisies-isol%C3%A9-sur-fond-blanc-l%C3%A9gumes-moldy-.html)

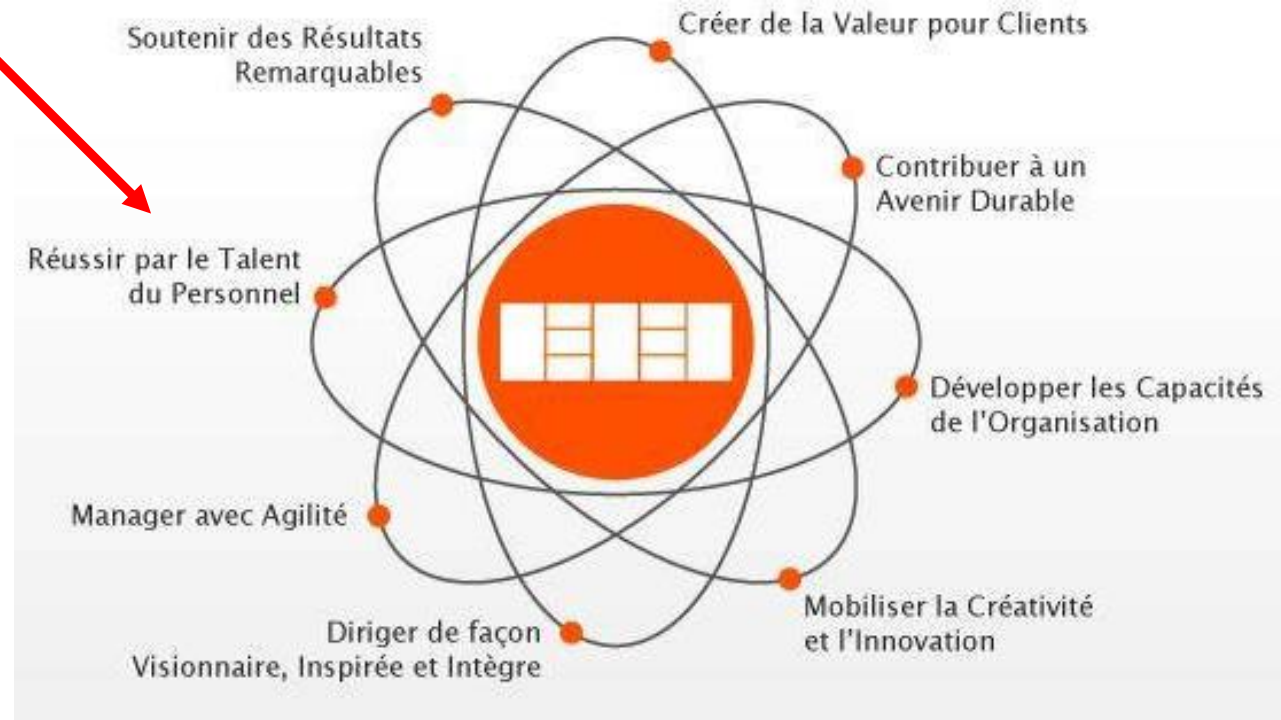
[https://fr.123rf.com/photo\\_18336148\\_homme-seul-sur-une-%C3%A9le-d%C3%A9serte.html](https://fr.123rf.com/photo_18336148_homme-seul-sur-une-%C3%A9le-d%C3%A9serte.html)

Excellence dans le service par les gens? Un mythe ou une nécessité?



# EFQM<sup>®</sup>

## Recognised for Excellence

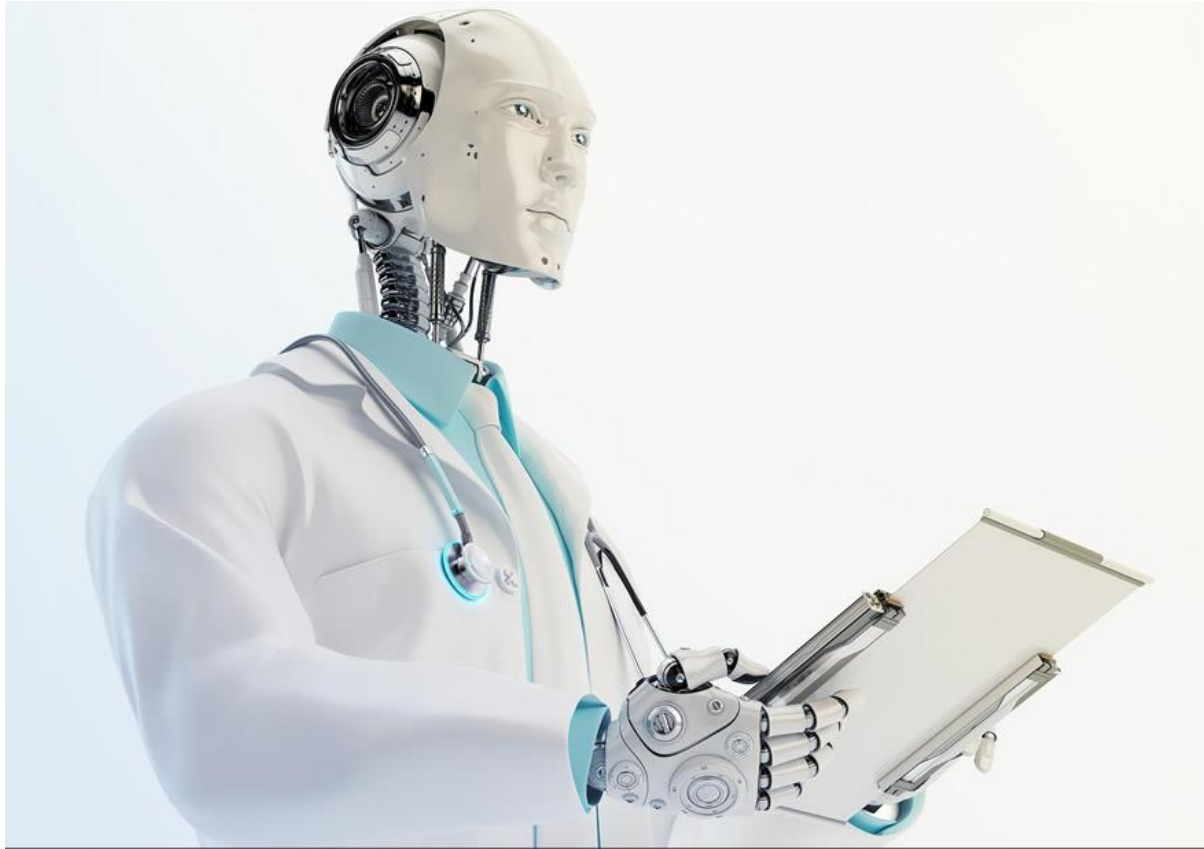


# Humain

Excellence dans le service par les gens? Un mythe ou une  
nécessité?



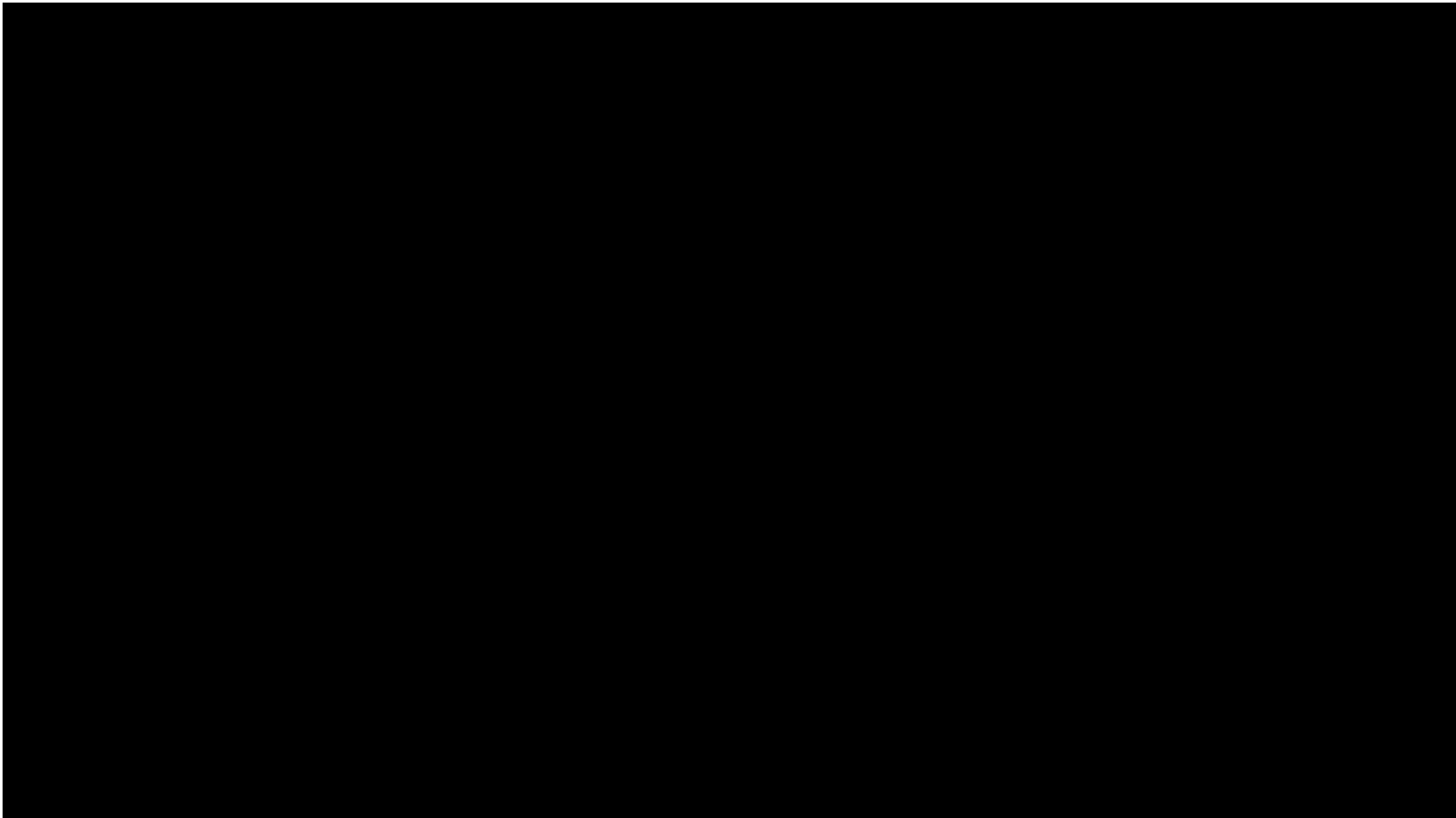




<https://www.objetconnecte.net/robots-medecins-docteurs-futur/>  
<http://www.docteurdirect.com/>

Excellence dans le service par les gens? Un mythe ou une nécessité?



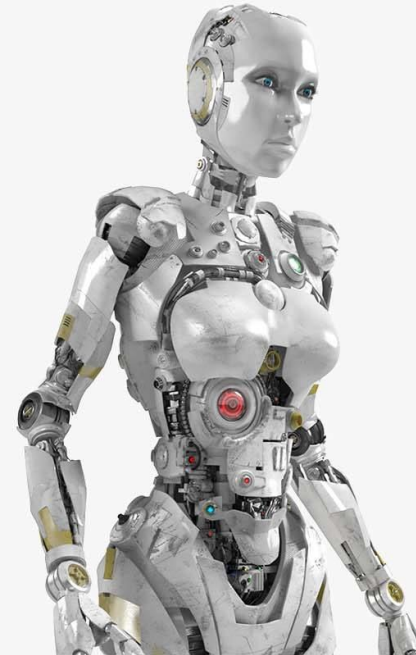
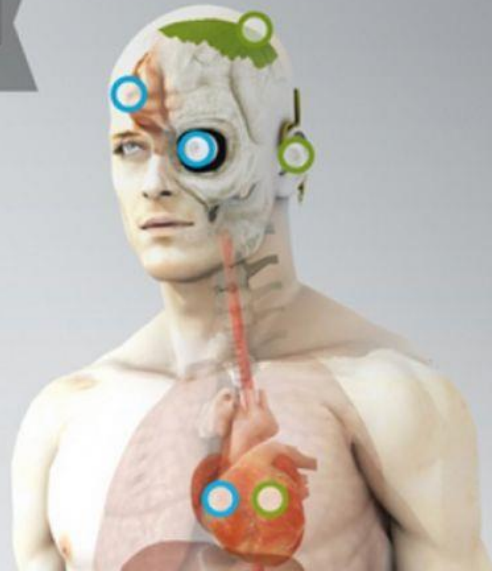


# L'excellence dans le service sans humains

L'HOMME "AUGMENTÉ"

## PROTHÈSES ET IMPLANTS

*Les progrès en électronique  
et en robotique, notamment,  
permettent d'améliorer sans  
cesse la qualité, la liaison  
et la performance  
de membres ou d'organes  
de remplacement.*



ROBOT



<https://www.youtube.com/watch?v=6Gss4CGj6Do>



Amazon Warehouse Order Picking Robots

<https://www.youtube.com/watch?v=Ox05Bks2Q3s>



Alamy Stock Photo



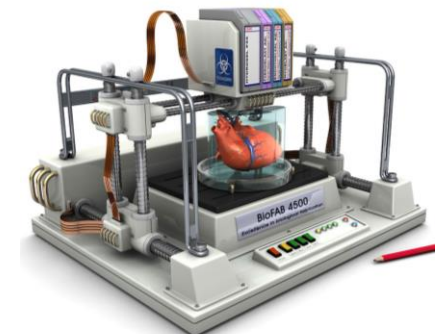
<https://www.youtube.com/watch?v=JUMpaxSLRM>



<http://www.fastandfood.fr/2015/09/05/eatsa-lance-un-restaurant-automatique-sans-employees-a-san-francisco/>



<https://silex-id.com/futuristic-content/wtf/chine-les-robots-serveurs-font-un-flop>



<http://fr.3dilla.com/dossier/bioprinting/>

Excellence dans le service par les gens? Un mythe ou une nécessité?



<http://www.lefigaro.fr/vie-bureau/2018/04/04/09008-20180404ARTFIG00111-vera-le-robot-qui-recrute-dans-les-grands-groupes.php>

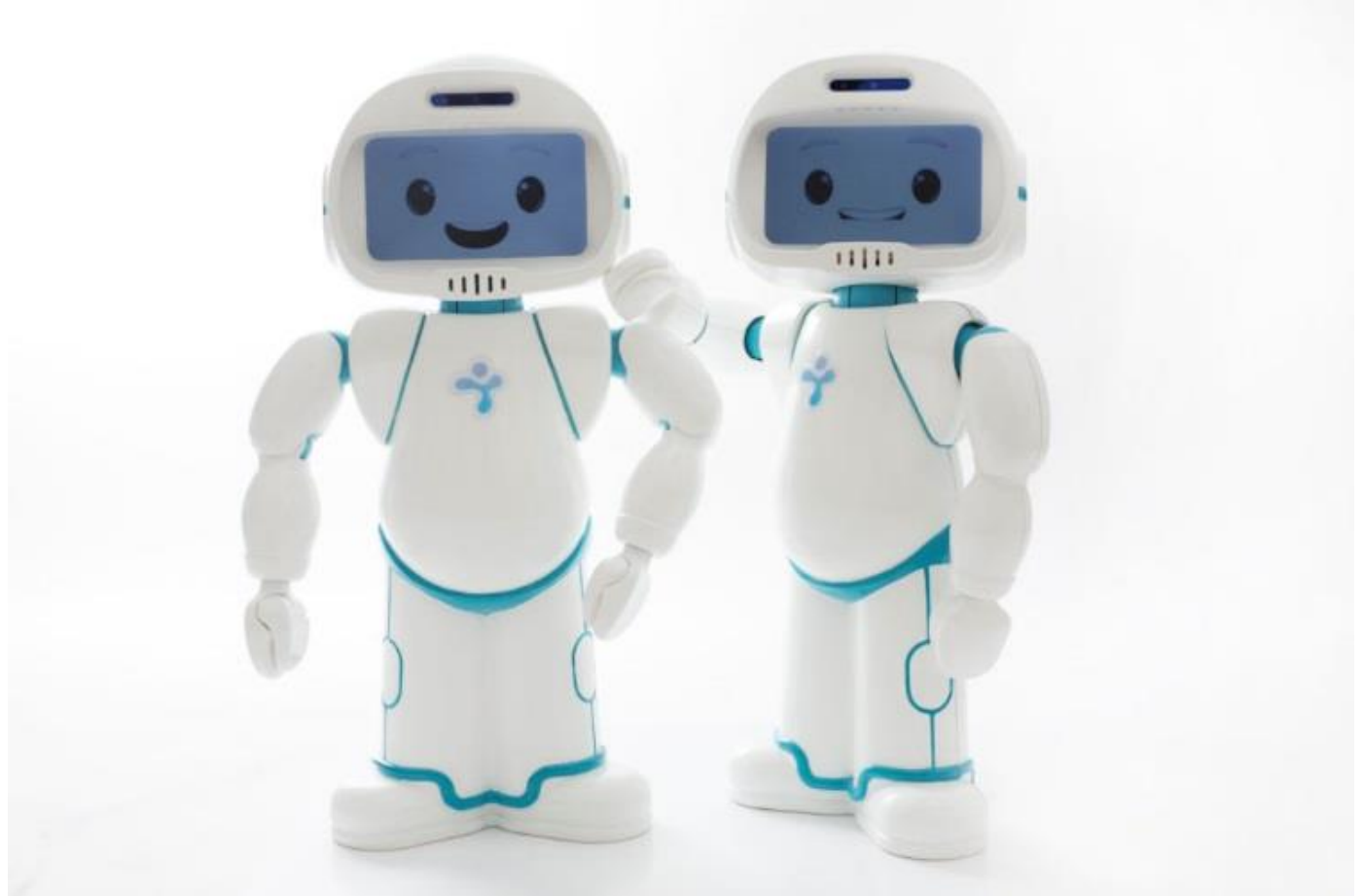
Excellence dans le service par les gens? Un mythe ou une nécessité?

# L'industrie 5.0



<https://www.eesc.europa.eu/fr/news-media/news/lindustrie-50-va-induire-un-nouveau-modele-de-cooperation-entre-lhomme-et-la-machine>

Excellence dans le service par les gens? Un mythe ou une nécessité?



Excellence dans le service par les gens? Un mythe ou une nécessité?



