

Retour en force de la Qualité.

Il n'y a pas si longtemps de cela, des notions telles que « qualité totale », « qualité pour tous », « zéro défaut », apparaissaient comme des valeurs incontournables des systèmes de management mis en place dans les entreprises commerciales ainsi que dans les organismes publics ou non marchants. Ces valeurs particulières de « qualité » semblaient toutefois perdre de leur pouvoir de séduction à la fin du siècle dernier et étaient souvent mises de côté au détriment de priorités exigées par les défis du passage à l'an 2000, des conversions à l'Euro et étaient partiellement occultées par les développements (trop) rapides liés au business Internet.

Pourtant, ce début de nouveau siècle a laissé apparaître une nouvelle approche dans la façon de concevoir mais également de vendre de nouveaux produits et services. Le ralentissement de l'économie en général, couplé à une concurrence effroyable sur les prix exigée par des clients de plus en plus « difficiles » ont obligé les acteurs commerciaux à intégrer de façon durable et visible des valeurs liées à la qualité à ce jour trop souvent négligées. Pour se différencier dans ce marché global à faible rentabilité, point de salut autre que la valeur ajoutée: c'est ici que le concept qualité jouera de plus en plus un rôle crucial pour permettre la démarcation concurrentielle exigée. Vous achetez mon produit (ou service) et vous obtenez la réponse à vos besoins, au meilleur prix et surtout avec la meilleure qualité possible.

Evident allez-vous me dire ? Pas tant que cela. La notion de qualité a toujours été perçue par les industriels comme une valeur sûre et quasiment obligatoire, mais des impératifs connexes comme la notion de « time-to-market » ou de prix de revient minimum ont obligé beaucoup d'acteurs économiques à raboter sur la qualité. Ce n'est pas le secteur du logiciel qui viendra me contredire, le seul secteur apparemment où le client accepte de payer pour un produit qu'il sait par avance « bugé ». Les services ne sont pas non plus exempts de tous reproches alors que ceux-ci font partie des fondements d'une économie orientée information et connaissance.

Maintenant que la démarche est lancée, plus rien ne devrait l'arrêter, du moins dans la décennie en cours. Le défi sera alors de trouver la méthode de gestion de la qualité adaptée à son entreprise et à son secteur. De plus, la qualité devra englober des disciplines et des notions peu approchées par le passé, tels que la sécurité, l'ergonomie et l'environnement par exemple. Devant la profusion des normes, méthodes et certifications, il n'est pas interdit de se faire conseiller auprès d'experts du secteur tout en gardant à l'esprit que la qualité c'est « l'affaire de tous » et pas seulement d'un petit cercle restreints de gourous et consultants en la matière.

Tableau synoptique des principales méthodes de gestion de la qualité

Démarche	But	Domaine	Caractéristique	Cible
Cercles de qualité	Amélioration	Production	Implication du personnel	Personnel
Analyse de processus	Rationalisation	Production	Rentabilité	Entreprise
Autodiagnostic	Amélioration	Production	Compétitivité	Client
Analyse de la valeur	Innovation	Conception	Créativité	Client
Certification	Rationalisation	Conception et/ou production	Assurance Qualité ¹	Entreprise et/ou client
Systèmes de suggestion	Amélioration	Tous (ou identifiés)	Implication du personnel	Entreprise, personnel, client
Kaizen	Amélioration	Conception, production	Améliorations continues	Entreprise
TQM	Amélioration	Tous	Démarche systémique	Globale
Benchmarking	Amélioration	Production	Observation de l'extérieur	Entreprise
Management par projets	Réactivité	Conception	Synergie	Client
Knowledge Management (KM)	Efficienc	Tous (ou partiel)	Synergie/gain de temps	Entreprise
Reengineering	Refondation	Production	Refonte de l'entreprise	Client

Copyright © 2003, Claude MABILLE

C. Mabilles est Auditeur principal au sein d'une société de services TIC spécialisée dans le monde de la finance et est également consultant « freelance » en Management des TIC, en Commerce Electronique et en logiciels « alternatifs ».

¹ Dans certaines normes comme l'ISO9000 par exemple, la notion d'assurance qualité a été remplacée avantageusement par la notion de Management de la Qualité.