

COMPETITIVITE DES ENTREPRISES

LE PILOTAGE PAR LA QUALITE

Djenidi BENDAOU

DG / Cabinet conseil QCM

< **Si le JAPON peut le faire pourquoi pas nous ?** > , ce titre d'un film documentaire diffusé sur la chaîne de télévision américaine NBC en 1980 a montré à des américains stupéfaits le pourquoi de la réussite des entreprises japonaises et de la compétitivité de leurs produits .

La stupéfaction des américains a été encore plus grande lorsqu'ils ont découvert que ce sont des experts américains (DEMING , JURAN ..) qui ont été à l'origine de cette réussite.

Paradoxe de l'histoire ou ferme volonté de réussir , trente cinq ans plus tôt, en 1945 M.KIICHIRO TOYOTA , alors président de la TOYOTA MOTOR COMPANY déclara :

< **il est vital de rattraper les américains en trois ans , sans quoi , s'en serait fini de l'industrie automobile japonaise** >

Quasi détruit au sortir de la seconde guerre mondiale, le JAPON a reconstruit son industrie en l'espace de trente ans.

Pour cela il a misé sur la **qualité** qu'il a intégrée dans sa stratégie de conquête des marchés

Durant la décennie 1980 , le JAPON fait triompher la compétitivité de ses exportations dans plusieurs branches des technologies de pointe

C'est précisément dans l'industrie automobile qu'il a développé de nouveaux modes de gestion de la production

Ces nouveaux modes nés de leur ambition de dépasser la productivité américaine visent l'atteinte de deux objectifs majeurs

- La lutte contre tous les gaspillages aussi bien de produits, de temps que de capital
- L'abaissement en permanence des coûts de production

C'est dans ce pays que sont nés les concepts tels management par la **qualité** totale (TQM) , la production en flux tendus ; le Kaizen (amélioration continue) les cercles de **qualité**...

Pour encourager encore plus ses entreprises à promouvoir la **qualité** dans leurs processus de production, le Japon a été le premier pays au monde à instituer, en 1950, un prix national de la **qualité** plus connu sous le nom de < **prix DEMING** > ,en hommage au professeur et consultant américain Edward DEMING.

Aujourd'hui la plupart des pays ont créé des prix nationaux de la **qualité** à l'exemple des ETATS UNIS, de la FRANCE, du CANADA , de la TUNISIE ,du MAROC.

Ces distinctions ne constituent en fait que le couronnement d'efforts engagés par les entreprises et soutenus par les Etats dans le cadre de démarches **qualité** mises en œuvre sur le moyen et le long terme.

Entre 1992 et 1996 le ministère allemand de la recherche, soutenu par les industriels, a initié un programme d'assurance de la **qualité** pour un montant de 350 Millions de DM

En 1995 l'Union Européenne a adopté une politique de promotion de la **qualité** pour engager les entreprises sur la voie de l'excellence

En 1996 , la RUSSIE a créé l'académie de la **qualité**, composée de 600 experts, décideurs et hommes d'affaires chargés d'assister les entreprises en matière d'implantation de systèmes **qualité** .

Au QUEBEC la mise en œuvre de démarches **qualité** fait l'objet d'engagements réciproques entre le gouvernement d'une part et les entreprises d'autre part. Ces engagements sont contenus dans la charte québécoise de la **qualité** totale signée par le gouvernement en 1996

Au niveau mondial l'organisation internationale de normalisation (dont le sigle ISO ne signifie pas International Standardisation Organisation , mais est un acronyme issu du mot grec ISOS qui veut dire égal) a adopté en 1987 un ensemble de normes sur l'assurance **qualité** et le management de la **qualité** plus connues sous le nom de normes ISO 9000.

La **qualité** est une ressource au service de la compétitivité des entreprises

Il n'est de l'intérêt d'aucune entreprise, quelle que soit sa taille ou sa position sur le marché de feindre ignorer cette ressource.

< Il n'y a d'industrie durable que celle qui vend de la bonne qualité >

disait l'essayiste et écrivain français Auguste DETOEUF.

La démarche **qualité** est un processus permanent du management de l'entreprise qui apporte aux managers des méthodes, des outils et une culture.

La **qualité** est un ensemble de principes et de méthodes organisés visant à mobilier l'entreprise autour de la meilleure satisfaction des clients.

Il est nécessaire que les entreprises enrichissent leur culture métier d'une culture client.

POURQUOI PAS NOUS ?

Qu'il est loin le temps où notre pays organisait une conférence internationale regroupant les experts de plus de 40 pays et de 9 organisations internationales (ISO et ONUDI en particulier) pour débattre de la normalisation instrument indispensable à la promotion de la **qualité**.

C'était en 1976, année de l'adhésion de l'ALGERIE à l'organisation internationale de la normalisation ISO.

< **L'esprit n'utilise de sa capacité créatrice que quand l'expérience lui en impose la nécessité** > .

Cette affirmation du mathématicien Henri POINCARÉ est d'une brûlante actualité.

En 2000 le gouvernement algérien a adopté un programme de développement du système nationale de normalisation avec , entre autres mesures , une aide financière aux entreprises qui mettent en œuvre des démarches de management de la **qualité** et l'institution d'un prix national de la **qualité** .

< **La qualité partout , par tous et pour tous** > tel devrait être notre leitmotif.

GHANDI a donné des sept péchés capitaux la description suivante :

1. La richesse sans travail
2. Le plaisir sans conscience
3. La connaissance sans caractère
4. Le commerce sans moralité
5. La science sans humanité
6. L'adoration sans sacrifice
7. La politique sans principes

Les sept péchés capitaux de la **qualité** seraient alors :

1. L'intention sans volonté
2. Le lancement sans évaluation
3. La croyance sans règles
4. La parole sans écoute
5. L'imposition sans participation
6. Le résultat sans partage
7. La réussite sans évolution

A nous de bien faire pour bien être et non de dire pour paraître

Djenidi BENDAOUD

Directeur Général

QCM