

# 1. Comment définir la notion de qualité ?

Comment pourrions-nous définir de façon simple la notion de qualité ?

Chez le commun des mortels, la qualité désignera sans plus de précisions **quelque chose de supérieure à une autre** : « ce pain est de meilleure qualité que l'autre ». Elle pourra aussi désigner aussi la « **manière d'être** » (**bonne ou mauvaise**) **d'un individu** : « il ou elle a de grandes qualités humaines ». Elle peut également se définir comme **un bien ou un service qui convient bien à l'utilisateur**, et qu'il pourra éventuellement recommander à ses proches ou à ses collègues de travail : « ce restaurant est vraiment d'un bon rapport qualité/prix car les assiettes sont généreuses ».

En entreprise, la qualité revêtira plutôt deux formes :

- la notion de **qualité externe** qui se mesurera de façon simple : le client est-il satisfait ? Lui fournit-on un produit ou un service conforme à ses attentes ? L'écoute-t-on suffisamment ?
- La notion de **qualité interne** qui en découlera : pour satisfaire les clients, il faudra s'en donner les moyens et s'organiser en interne pour être en mesure de la lui fournir.

Dans certains cas, la qualité d'un bien ou d'un service pourra être permanente, éphémère ou globale : on appréciera la qualité de débit d'une liaison internet... mais moins le SAV en cas de panne ou de difficultés d'utilisation. Chaque secteur d'activité pourra enfin avoir sa propre définition de la qualité. Découvrons ci-après quelques exemples précis...

## Quelques définitions de la qualité

Secteur	Définition possible	La « marque » de qualité
Agroalimentaire	Une production agroalimentaire est de qualité si les produits ont de bonnes qualités nutritionnelles.	Les labels de qualité comme le bio.
Artisanat	Une production artisanale est de qualité si les objets vendus sont solides et durables.	Le « Made in France ».
Bâtiment	Une habitation est de qualité si on s'y sent bien.	L'isolation thermique ou phonique.
Enseignement à distance	Un cours à distance est de qualité s'il permet à un élève d'assimiler seul des notions théoriques et pratiques complexes.	La satisfaction aux 6 critères de qualité définis par la loi et le référencement des fédérations professionnelles.
Métiers de bouche	Un petit commerce est de qualité s'il propose des produits savoureux.	Le label d'origine des produits.
La Poste	Un service postal est de qualité s'il respecte les délais d'acheminement correspondant au tarif choisi.	La distribution des plis et des paquets en temps et en heure.
Transport ferroviaire	Un service ferroviaire est de qualité si les trains sont ponctuels.	La qualité du service et la restauration à bord.

## 2. Les valeurs individuelles et le « ressenti »

Qu'est-ce que ce client attend de mon produit ou de mon service ? Répondre à cette question nécessite de prendre en compte les valeurs individuelles des individus...

Celles-ci ont une grande importance en matière de perception de la qualité... selon que l'on soit un adulte ou un enfant, selon que l'on soit un homme ou une femme, selon le niveau d'étude, le milieu social ou la nationalité, les attentes ne seront pas les mêmes !

Au restaurant, par un exemple, un client pourra être satisfait par l'excellent rapport Qualité/Prix du menu du jour « tout compris » (c'est-à-dire sans surprise au moment de l'addition), tandis qu'un autre aura été séduit par le cadre ou la recherche en matière de présentation des assiettes.

Le « ressenti » provoqué par une situation donnée aura également son importance. Un automobiliste pourra, par exemple, s'être senti bien pris en charge lors d'une panne de son véhicule sur l'autoroute, tandis qu'un voyageur bloqué dans un train en panne en rase campagne trouvera médiocre la gestion de cet incident par la compagnie ferroviaire.

En entreprise, également, les salariés ressentiront également la notion de qualité (ou de non qualité) en matière de management et de prise en compte de leurs besoins de formation. C'est pour cette raison qu'il existe des enquêtes de **QVT** (Qualité de Vie au Travail).



### 3. Les prérequis de la qualité

À partir de quel moment pourra-t-on affirmer qu'un produit, un service, un spectacle ou les conditions de travail d'un salarié sont de bonne qualité ?

Que penseriez-vous de voyager dans un avion hyper moderne comme le Boeing 737 Max, mais qui présente un grave défaut de conception ; de dormir dans un magnifique hôtel qui serait construit dans une zone hostile ou de déjeuner dans un grand restaurant qui vous servirait des plats vraiment médiocres ?

**La qualité n'existe pas tant que l'on n'a pas satisfait à un prérequis fondamental : la sécurité** (respect des normes et des règles, sûreté d'utilisation, sécurité alimentaire...).

Au restaurant, par exemple, on ne pourra parler de qualité que si le chef dispose des bons ingrédients et respecte les normes de sécurité alimentaires. La qualité dépendra ensuite de son savoir-faire et de sa créativité... car, en cuisine, la qualité ne dépend pas nécessairement de la quantité de moyens mis en œuvre, mais d'une aptitude du chef à savoir cuisiner, associer et présenter certains produits de qualité. En effet, si on ne pourra évidemment pas servir un plat de qualité fait avec de mauvais produits, on pourra tout à fait rater la cuisson d'un bar de ligne ou d'un poulet de Bresse !

Dans le transport aérien également, on ne pourra commencer à envisager de produire en qualité que si la sécurité est optimale. Évoquer la qualité, alors que des incidents (ou des accidents) font régulièrement la une des médias serait un non-sens. La sécurité constitue de fait le premier prérequis à la qualité... sécurité qui, pour un avion par exemple, devra être prouvée par l'épreuve de la panne exceptionnelle.

Celui-ci sera ainsi testé en situation critique (par exemple, panne moteur au décollage ou dépressurisation inopinée) avant d'être homologué et de recevoir son certificat de navigabilité et de pouvoir prendre l'air avec des passagers. Bien évidemment, cette façon de faire ne garantira pas une sécurité à 100 %... car une panne simultanée des deux moteurs au décollage devra être gérée par un pilote ayant

du sang froid (cas du vol 1549 de l'US Airways ayant dû amerrir sur l'Hudson) et un vice-caché – ou, pire, une erreur de conception (cas du Boeing 737 Max) – n'empêchera pas le crash.

Dans le ferroviaire, ce sera presque similaire, on ne pourra « travailler » la qualité que si les deux prérequis suivants sont acquis : la sécurité et la régularité.

**Enfin, la qualité n'est rien sans le respect d'une certaine éthique** (respect de la législation, respect des individus, respects des conditions de travail...). Que penseriez-vous d'un beau jouet qui aurait été fabriqué par des enfants, d'un produit de beauté qui aurait été testé sur des animaux ou d'un magnifique stade qui aurait été construit par des « esclaves » ?

On ne pourra commencer à parler de qualité que si l'on obtient l'assurance que ces deux prérequis sont satisfaits, car on saura ainsi que celle-ci repose sur des bases solides et non sur du... sable !



Voyons maintenant, en prenant quelques secteurs sensibles en exemple, à quel moment on pourra parler « officiellement » de qualité...

## Les prérequis de la qualité dans certains secteurs sensibles

Secteur	Sécurité d'utilisation	Éthique
Bâtiment	Respects des normes de construction, notamment sismiques.	Respect de la législation, notamment foncière concernant les terrains constructibles.
Crèche	Respect des normes concernant les équipements (jeux, literie...).	Respect de la législation concernant le nombre d'enfants confiés à chaque auxiliaire.
Hôtellerie	Respect des normes, notamment de sûreté et d'incendie.	Respect de la législation, notamment du travail concernant le recrutement.
Industrie agroalimentaire	Respect des normes sanitaires et mise en place de la traçabilité concernant l'achat des matières premières.	Aucune tromperie sur l'origine des produits, notamment sur ceux rentrant dans la composition des plats cuisinés.
Jouets	Respect des normes de sécurité, notamment incendie pour les peluches.	Jouets fabriqués gratuitement par des enfants ou des prisonniers.
La Poste	Perte des envois confiés au service postal.	Vol de marchandises dans les colis et paquets.
Parfums et produits cosmétiques	Absence de produits toxiques rentrant dans leur composition.	Produits cosmétiques non testés sur des animaux.
Transport aérien	Sûreté de fonctionnement des appareils.	Respect de la législation du travail des pilotes.
Transport interurbain par autocar	Sécurité des autocars.	Respect du code de la route et du temps de travail par les conducteurs.

