

QUALITÉ

Le zéro défaut créateur d'emplois

Des qualitiens pour créer des normes et contrôler leur application.

Il n'y a pas si longtemps, on contrôlait la qualité en bout de ligne et on envoyait au rebut les produits défectueux. Aujourd'hui, la démarche se veut dynamique, et les responsables de la qualité se sont transformés en « animateurs de progrès ». Dans un esprit de décloisonnement, ils agissent à tous les niveaux et interviennent à toutes les étapes du processus de fabrication. De plus en plus formalisée et globale, la « politique de qualité » est devenue l'apanage d'une direction rattachée au grand patron. Aucun secteur d'activité n'échappe au phénomène. Mieux : les fonctions qualité sont en hausse dans le tertiaire et même dans l'administration. Après l'industrie et l'agriculture, c'est au tour de la distribution et des services de se mettre en quête de qualitiens. Le besoin se fait également sentir dans les PME. Un gisement d'emplois, « c'est une tendance lourde, assure Gérard Henry, directeur du DESS gestion et développement des PME à l'université de Reims. Mais qui ne correspond pas forcément à un poste à plein temps dans les petites structures ».

Les qualitiens ont de l'avenir

Les législations sont de plus en plus contraignantes, les consommateurs de plus en plus exigeants. Face à une demande volatile, comme disent les experts en consommation, c'est-à-dire imprévisible, les entreprises misent sur la qualité. Et, dans tous les secteurs, pour décrocher des marchés à l'exportation, elles s'alignent sur des normes de qualité baptisées ISO. La pression concurrentielle ne conduit-elle pas à un excès de procédures ? Quelques voix

dénoncent la course à la certification : « Iso, sado, maso ! » lance Yves Lasfargues, directeur du Crefac (organisme de formation). Les entreprises sont obligées de se rallier à cette exigence, même si elles la vivent parfois comme une contrainte. Plus de 2 000 sociétés seraient en cours de certification. Les qualitiens ont de l'avenir. Pour combien de temps ? « La France a du retard, et la démarche qualité représente un vivier d'emplois durables, soutient Olivier Gast, qui se veut le premier avocat-qualiticien, à la tête de Global qualité service (GQS), un organisme certificateur spécialisé dans les franchises. Il ne suffit pas d'attribuer des labels, il faut ensuite contrôler ! » La qualité totale : voilà le leitmotiv, du BTP aux services, en passant par l'agroalimentaire ou la pharmacie. ■ Laure Panerai

L'AVIS DE



Patrick Leplomb
directeur de la qualité de service à la Fnac

« Passer d'une culture produit à une culture client »

Entré en 1985 comme contrôleur de gestion, puis directeur de plusieurs magasins en province, il est directeur qualité depuis mars 1995. Il supervise actuellement un projet de modernisation de l'organisation de l'entreprise. Objectif : l'excellence dans la relation clientèle. Il manage une équipe de 10 personnes. « Il s'agit, pour la Fnac, de passer d'une culture produit à une culture client sans perdre son originalité de spécialiste », explique-t-il. ■