Chasse aux coûts et course à la qualité

Autor(en): **Jaggi, Yvette**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Domaine public**

Band (Jahr): **40 (2003)**

Heft 1567

PDF erstellt am: **24.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-1021448

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Domaine Public
domainepublic.ch

Chasse aux coûts et course à la qualité

Quand on fait métier de conseiller les autres, on ne devrait pas avoir de peine à se gouverner soi-même. Et quand la crise ou les circonstances attisent le besoin d'assistance à la gestion, les consultants ne sauraient manquer de commandes ni de mandats. Vraisemblable, mais pas si simple.

L'explosion d'Enron, l'effondrement de Swissair, les multiples scandales de la bancassurance ont sérieusement entamé l'image des consultants, «auditeurs» et autres réviseurs, dont la responsabilité est apparue engagée dans nombre d'affaires. La compétence de certains cabinets a été ouvertement mise en cause, par des autorités de surveillance, des tribunaux, des commissions d'enquête parlementaires. Bataille d'experts aux prises avec des montagnes de documents à dépouiller, des journalistes-rechercheurs à l'affût, des témoignages à pondérer.

Comment l'arroseur arrosé se met-il au sec? Comment le donneur de conseils trouve-t-il une issue pour lui-même? La fédération de sociétés formant le groupe Andersen, coproducteur et victime du scandale d'Enron, montre la voie, celle du pragmatisme et du profil bas. Avec une modestie opportuniste, il se refait une santé pays par pays, marché par marché: changement de nom, conclusion d'alliances, réorganisation des sociétés nationales, séparation des activités selon le type d'intervention et non plus systématiquement selon la branche économique des mandants.

Toutes atteintes, fût-ce indirectement, par les scandales et insécurisées comme le monde des affaires où elles trouvent leur clientèle, les sociétés de conseil et d'audit ont dû faire un retour sur elles-mêmes. La pause-réflexion n'aura duré que le temps d'organiser une violente chasse aux coûts. Sachant par vocation qu'il est toujours plus sûr d'améliorer le rendement que d'augmenter le chiffre d'affaires, elles réévaluent leurs effectifs, font monter le niveau d'exigences, calculent sérieusement leurs devis (en particulier pour les marchés publics), exigent des mandats clairement formulés, renoncent à des expertises qui gonfleraient le volume de la production sans laisser le moindre excédent d'exploitation.

Ce faisant, les conseils s'appliquent à eux-mêmes les solutions qu'en temps normal ils préfèrent proposer à leurs clients. Avec un succès que ces derniers n'ont pas toujours la patience ni la possibilité d'attendre. Car les entreprises en difficulté sont comme toutes les personnes malades: impatientes de guérir et amatrices de traitements à effet immédiat, quel qu'en soit le prix.

Or les vrais problèmes, dits de gouvernance, qui se posent aujourd'hui, dans l'économie privée comme dans le secteur public, sont de ceux qui ne se laissent pas résoudre par la prise de mesures d'urgence ou l'invocation de néologismes magiques. Car ces problèmes concernent, fondamentalement, la qualité: celle des formations acquises, des décisions prises, des productions obtenues, des services rendus, des relations tissées. Celle en définitive des hommes et des femmes, à la barre ou sur le pont. YJ

Sommaire

Péréquation: Désenchevétrez-vous! (p. 2)

Fiscalité: Quand les libéraux renient leurs principes (p. 3)

Aménagement du territoire: Il ne faut pas se réjouir des déboires de Zurich (p. 4)

Homosexualité: Une santé si fragile (p. 5)

Assurance invalidité: Sur la touche (p. 6)

Migrations: Ce va et vient qui nous change (p. 7)

JAA 1002 Lausanne
Annoncer les rectifications d'adresses

11 juillet 2003
Domaine Public nº 1567
Depuis quarante ans,
un regard différent sur l'actualité