

# De la qualité

Autor(en): **Montavon, Francis**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Les intérêts du Jura : bulletin de l'Association pour la défense des intérêts du Jura**

Band (Jahr): **40 (1969)**

Heft 7

PDF erstellt am: **18.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-825136>

## **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.

Un merci très spécial à la Municipalité de Courrendlin, à son maire M. Fernand Monnin, pour avoir mis à notre disposition cette sympathique aula et pour nous avoir également fortement facilité les choses.

Enfin, ma gratitude va à la Fanfare municipale de Courrendlin, en particulier à son président, M. Antoine Schindelholz, et son directeur, M. Germain Kunz.

R. S.

## De la qualité

### Allocution de M<sup>e</sup> Francis MONTAVON, directeur de Bechler SA, Moutier

Qu'est-ce que la qualité ? La définition implique une appréciation de valeur. Dans l'échelle des valeurs, la qualité représente le niveau le plus élevé, le meilleur que nous devons atteindre pour réaliser tel ou tel but. Cette appréciation se fera selon des critères différents si vous vous placez du point de vue artistique, artisanal, commercial ou industriel. Parmi ces critères, l'esthétique, la finition, la fiabilité, la précision et la correspondance avec la fonction sont les principaux.

En notre civilisation de consommation où, par exemple, la réparation de souliers coûte en définitive plus cher que l'achat d'une nouvelle paire, où la durée de vie des produits tend à diminuer, la qualité a-t-elle encore un sens ? En théorie, la règle économique classique demeure-t-elle valable ?

« L'industrie la meilleure sera celle qui réalisera son but dans les délais les plus justes, la quantité et la qualité les plus élevées et les prix les plus bas. » La théorie industrielle moderne continue à conférer au rôle économique qualitatif et quantitatif une importance primordiale. Elle ne fait qu'y ajouter un quatrième rôle de nature culturelle qui se rattache étroitement aux trois autres.

Le rôle primordial de l'entreprise industrielle, selon Gélénier, est de créer plus de richesses qu'elle n'en consomme, faute de quoi elle ne peut plus atteindre ses buts, ni de manière interne, ni de manière externe.

Le rôle de l'entreprise, c'est ensuite de produire en quantité toujours plus grande : c'est l'expansion.

Le rôle de l'entreprise, c'est aussi d'assurer cette production en une qualité toujours améliorée : c'est le progrès technique au service de la clientèle.

Le rôle de l'entreprise, enfin, c'est de participer de plus en plus à la formation humaine, dans l'intérêt général d'abord, dans son intérêt propre ensuite. Une qualité plus grande exige une formation de base et un perfectionnement plus large, tant il est vrai que la valeur d'une entreprise dépend en définitive et dépendra de plus en plus de la valeur des hommes qui la compose. La théorie répond donc affirmativement à la question posée : la qualité, plus que jamais, est encore nécessaire.

En pratique, si nous rapportons le problème à notre pays, nous devons bien admettre que l'évolution générale vers une ère, non plus industrielle, mais scientifique, nous handicapera fatalement par le seul fait de notre manque de puissance financière. Les investissements nécessaires dépassent les possibilités d'un petit pays. Dès lors, la qualité acquiert pour nous une importance encore accrue. Nous avons une tradition séculaire de précision qui, dans la tendance générale de la minia-

turisation et la subminiaturisation, compensera bien des faiblesses. Dans la pratique aussi, la qualité conserve pour nous une importance vitale.

Comment conserver, comment développer cette qualité ?

1. Ce serait trop facile de supposer que la tradition suffit à la garantir. Elle ne peut être un oreiller de paresse, prétexte d'immobilisme, ni découler du hasard. Les circonstances exigent aujourd'hui une véritable gestion de la qualité. On peut parler de celle-ci lorsque toutes les mesures tendant à maintenir et à améliorer la qualité sont établies d'avance et coordonnées. La gestion de la qualité existe s'il y a réglementation de qualité, régie de qualité et estimation de qualité. Tout cela implique des méthodes et des moyens appropriés aux exigences de l'heure, d'où l'approximation est bannie.
2. La meilleure organisation, les meilleures méthodes et les meilleurs moyens, notamment un contrôle de qualité perfectionné, ne suffiront certainement pas. Les Américains ont coutume de dire : « Quality cannot be inspected into a product ; it has to be built in », ce qui, en traduction littérale, veut dire : « la qualité ne peut pas être inspectée dans un produit ; elle doit y être **construite** ». La qualité ne peut pas être ajoutée à un produit, elle doit y être incorporée depuis le départ.

Il faut, en d'autres termes, en plus des conditions techniques, des conditions humaines :

- a) il faut d'abord une formation suffisamment large, suffisamment approfondie et suffisamment tenue à jour pour comprendre la fonction de chaque élément du produit ;
- b) il faut ensuite une attitude positive envers le produit : vouloir la qualité de celui-ci depuis sa création, à travers toute sa réalisation et au-delà même de son accomplissement jusque dans le service à la clientèle.

Il coule de source que la réalisation de ces deux conditions ne peut plus être assurée par des méthodes traditionnelles. Les formations scolaire et professionnelle ne peuvent que constituer une base de départ qui devra être élargie par une formation spécialisée, d'une part, une formation continue d'autre part. Une collaboration beaucoup plus étroite entre l'école et l'industrie s'impose. Une attitude positive envers la qualité ne peut reposer que sur l'esprit d'initiative et le sens de la responsabilité, hautement personnels ; ceux-ci ne peuvent se développer que dans un climat de confiance. Concilier cette exigence avec les besoins économiques de la fragmentation du travail sera l'une des tâches les plus ardues que rencontrera l'industrie à l'avenir.

Voilà, chers apprentis, ce que je tenais à vous dire dans les dix minutes qui m'étaient imparties. J'espère simplement vous avoir donné un peu de matière à réflexion. Que vous créiez des machines, des montres, des bâtiments, des vitrines, des robes, des coupes de cheveux, des circuits électriques ou électroniques ou n'importe quoi, je souhaite que vous le fassiez de tout votre cœur, que vous n'aligniez pas des pierres, mais que vous bâtissiez des cathédrales : la philosophie de la qualité débute avec la qualité du cœur.

F. M.