

# L'état doit monter en première ligne!

Autor(en): **Dupuis, Marie-Claude**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Revue économique Suisse en France**

Band (Jahr): **78 (1998)**

Heft 1: **La Suisse 4e investisseur en France : implantations emplois secteurs d'activités**

PDF erstellt am: **28.06.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-889373>

## **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.



# L'État doit monter en première ligne !

**PLATON A CRÉÉ LE TERME « QUALITÉ », ποιότης, À PARTIR DU VERBE « FAIRE », ποιέω (THÉÉTÈTE 182, A), ARISTOTE L'A EXPLIQUÉ À ALEXANDRE LE GRAND (TRAITÉ DES CATÉGORIES, 8), CICÉRON L'A TRADUIT EN LATIN ET, VINGT SIÈCLES APRÈS, LA NORME ISO 8402 L'A DÉFINI POUR LES INDUSTRIELS : « ENSEMBLE DES PROPRIÉTÉS ET CARACTÉRISTIQUES D'UN PRODUIT OU SERVICE QUI LUI CONFÈRENT L'APTITUDE À SATISFAIRE DES BESOINS EXPRIMÉS OU IMPLICITES ».**

**S**i la qualité repose sur la satisfaction des besoins exprimés ou implicites des clients, nous pouvons affirmer que la France fait de la qualité depuis le XIII<sup>e</sup> siècle quand le roi Louis IX demanda à Estienne Boileau, prévôt des marchands, de rédiger un « Livre des Métiers » qui énonce les obligations relatives à la qualité du travail des corporations, ainsi que les pénalités encourues pour les défaillances. On peut y lire : « nul cervoisier ne peut faire cervoise fors de eau et de grain [...] s'il y mettait autre chose pour efforcer [...] il amenderait au roi » ou encore « nul mercier ne peut faire chapeau, ni attaches, ni tressons sur parchemin, ni sur toile [...] telles oeuvres sont fausses et doivent être coupées et dépecées ».

Ces textes réglementaires, qui expriment une politique d'Etat avec ses droits régaliens, sont le coup d'envoi d'une politique française qui s'est développée, au rythme de l'évolution de l'industrie, jusqu'à nos jours.

## **L'image de la qualité française**

L'enquête Bozell-Gallup de 1996 classait les produits français, de par leur qualité, au

cinquième rang mondial, derrière les produits japonais, allemands, américains et britanniques. Selon une autre enquête, menée par la SOFRES, nos produits sont jugés de bonne qualité mais les critiques portent sur l'insuffisance des services qui leur sont associés comme l'après-vente, le suivi commercial, la communication et la promotion dans les médias, les foires et les salons.

Cependant, une étude sur la compétitivité et l'image des produits européens (1), publiée en janvier 1998 par le Centre d'Observation Economique de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, révèle que la qualité des produits, l'efficacité des services commerciaux des entreprises et la notoriété des marques sont les critères sur lesquels les produits français se positionnent le mieux. Dans les secteurs des biens intermédiaires et des biens d'équipement, nos produits bénéficient d'images positives en termes de prix, de rapport qualité-prix et d'aspect hors-prix : la France

devance l'Allemagne pour les prix et la talonne pour l'image de qualité et d'innovation.



**Marie-Claude Dupuis**

*Délégué Interministériel adjoint aux Normes, Chargé de la sous-direction de la qualité pour l'industrie et de la normalisation (SQUALPI), Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, Paris.*

**Les produits français sont jugés de bonne qualité mais les critiques portent sur l'insuffisance des services qui leur sont associés.**



# Assurance vie

C'est sûr, c'est Winterthur

## Rendements nets 97

6,33%

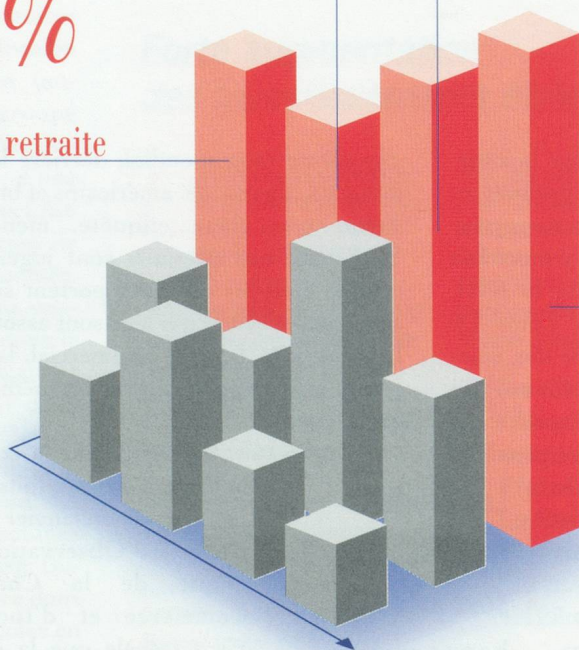
Versements libres

6,25% à  
7,50%

Primes uniques

6,50%

Épargne retraite



Multisupport

9,26% à  
25,26%

Le marché s'essouffle...

# Winterthur assure

Winterthur, un engagement dans la durée. La puissance financière du Crédit Suisse alliée à l'expérience de Winterthur garantissent la fiabilité des solutions mises en place auprès de vos clients. Renseignez-vous ! Winterthur Assurances. Tour Winterthur - 92085 Paris La Défense Cedex. Tél. 01 49 03 87 87 - Fax 01 49 03 85 92

**winterthur**

Le meilleur de la Suisse

## La Qualité en Bande dessinée

Les illustrations sous forme de bande dessinée parsemées dans ce dossier Qualité sont tirées du classeur Kit-Qual 1 édité par la Société « Des Images pour le Dire ». Ce kit de formation est destiné à faire comprendre aux salariés d'une entreprise le but et les principes de l'Assurance de la Qualité et de la certification. Il contient,

sous forme synthétique, 45 fiches d'animation, 45 transparents illustrés en couleur, le plan d'une session type et des documents pour les stagiaires. Très facile d'utilisation, il est destiné tant à l'encadrement qu'aux formateurs et donne un éclairage très complet du pourquoi et du comment de la mise en œuvre d'une démarche qualité, ses contraintes et ses atouts.

Ce Kit est complété depuis peu par un second volume. Intitulé Opération « Barbecue », il permet d'accompagner la mise en place du référentiel ISO en impliquant des différents acteurs de l'entreprise. Grâce à un scénario illustré original (un barbecue s'organise dans une entreprise qui fête sa

certification...), les stagiaires (re)découvrent de manière vivante les chapitres de l'ISO 9000 et l'intérêt pour l'entreprise et pour

eux-mêmes de mettre en œuvre les exigences correspondantes. « Des Images Pour Le Dire », 65, rue Edouard-Vaillant, 92300 Levallois. Tél. 01 47 30 07 00.

### La qualité dans les entreprises françaises

D'après les dernières études, l'amélioration de la qualité des produits et des services est actuellement prioritaire pour 83 % des entreprises, 76 % d'entre elles visant d'abord la satisfaction des clients. Cette priorité devance pour 71 % des entreprises la conquête de nouveaux marchés, pour 68 % d'entre elles la baisse des coûts de production et pour 65 % l'amélioration de l'organisation et du management.

Les deux tiers des entreprises ont initié des démarches qualité, la plupart centrées sur la production, notamment sur les contrôles de qualité au niveau des approvisionnements, de la fabrication et avant expédition.

Quant à la certification d'entreprises, un sondage réalisé en 1997 auprès de 850 chefs d'entreprises, fournit les ratios suivants : 37 % d'entre eux ont fait certifier leurs systèmes d'assurance de la qualité et 35 % sont en cours de démarche.

D'une opinion souvent exprimée par les chefs d'entreprise, il ressort que les principales difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des actions qualité sont imputées à l'insuffisante implication du personnel. Les études effectuées attestent que ce manque d'implication résulte d'une méconnaissance des méthodes de la qualité due aux insuffisances

de la formation : 23 % des entreprises françaises organisent régulièrement des formations spécifiques.

### C'est à l'Etat de créer un environnement favorable...

La qualité est l'affaire des entreprises, mais il appartient à l'Etat de mobiliser tous les acteurs économiques autour de ses impératifs et de créer un environnement favorable. La politique conduite par le ministère chargé de l'industrie s'articule autour de trois grands objectifs :

#### → Mobiliser les acteurs économiques sur le thème de la qualité.

C'est à l'initiative des pouvoirs publics que le Mouvement Français pour la Qualité (MFQ) a été créé en 1991 pour promouvoir la qualité dans les entreprises et les services publics français et favoriser les échanges d'expériences et les initiatives dans ce domaine. Deux actions mobilisatrices ont été conjointement lancées par le ministère chargé de l'industrie et le MFQ : le Prix Français de la Qualité (PFQ) et le Mois de la Qualité Française.

Organisé pour la première fois en 1992, le PFQ récompense les entreprises industrielles pour leur démarche exemplaire en matière de qualité totale. Ouvert à tous les secteurs d'activité en 1994 et aux admi-

### L'Entreprise et les Hommes

- Les hommes sont la vraie richesse de l'entreprise.
- Le succès de l'entreprise passe par la motivation de ses hommes.
- La satisfaction des hommes de l'entreprise passe par la satisfaction des clients.



Des Images Pour Le Dire

L'Assurance de la Qualité 2

nistrations en 1996, il s'appuie sur l'organisation des prix régionaux. En cinq ans, il a mobilisé plus de 2.000 participants.

Le Mois de la Qualité Française, organisé par ces mêmes partenaires, a été institué en 1995. Tous les ans, en novembre, un programme de communication ciblé offre à tous les acteurs économiques l'opportunité de valoriser leurs dernières réalisations en matière de qualité et d'échanger leurs expériences. En 1997, cette manifestation a mobilisé près de 500.000 acteurs, dont 50.000 ont activement participé à 1.500 manifestations.

#### → Développer l'offre française en matière de certification.

C'est la certification qui permet de gagner et de conserver la confiance des clients. Pour les produits, la politique des pouvoirs publics vise à fédérer la certification française autour d'une marque unique et forte, la marque NF, propriété de l'AFNOR et connue de 85 % des Français.



(1) Lettre Mensuelle de Conjoncture, n° 399 - Janvier 1998. Publiée par le Centre d'Observation Economique de la CCIP, 27, avenue de Friedland, 75382 Paris cedex 08 - Tél. 01 42 89 70 77.



Par ailleurs, la loi du 3 juin 1994 et le décret du 27 mars 1997 intégré au Code de la consommation, ont permis de simplifier le dispositif législatif et réglementaire en allégeant la procédure applicable aux organismes certificateurs de produits et en les autorisant à certifier des services.

S'agissant de la certification d'entreprises, le ministère chargé de l'industrie a conduit deux actions synergiques. D'une part, il a incité et soutenu financièrement la mise en place de démarches qualité dans les PME-PMI, d'autre part il a encouragé, dès 1988, la création de l'Association Française pour l'Assurance de la Qualité (AFAQ), tierce partie chargée de certifier sur la base des normes ISO 9000 et ISO 14000.

En 1994, les pouvoirs publics ont créé le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) chargé

d'évaluer la conformité du fonctionnement des organismes certificateurs, aux exigences de compétence et d'impartialité requises. L'accréditation des organismes certificateurs sur la base des normes européennes, conduit à la reconnaissance internationale des contrôles qu'ils effectuent et des certificats qu'ils délivrent. A ce jour, près de 10.000 certificats de conformité à ces normes ont été délivrés en France, dont près de 9000 par l'AFAQ, six autres organismes ayant été accrédités par le COFRAC depuis 1996.

→ **Promouvoir la culture qualité.**

Le développement d'une culture implique nécessaire-

ment celui de la formation et de la recherche. Dès 1984, l'Etat a financé la publication d'un répertoire national des formations à la qualité, remis

à jour tous les quatre ans, destiné à promouvoir les formations initiales et permanentes, de techniciens et d'ingénieurs.

Parallèlement, le ministère chargé de l'industrie a cofinancé la création de différents types de formations destinées à des ingénieurs et des techniciens supérieurs, spécialisés en qualité.

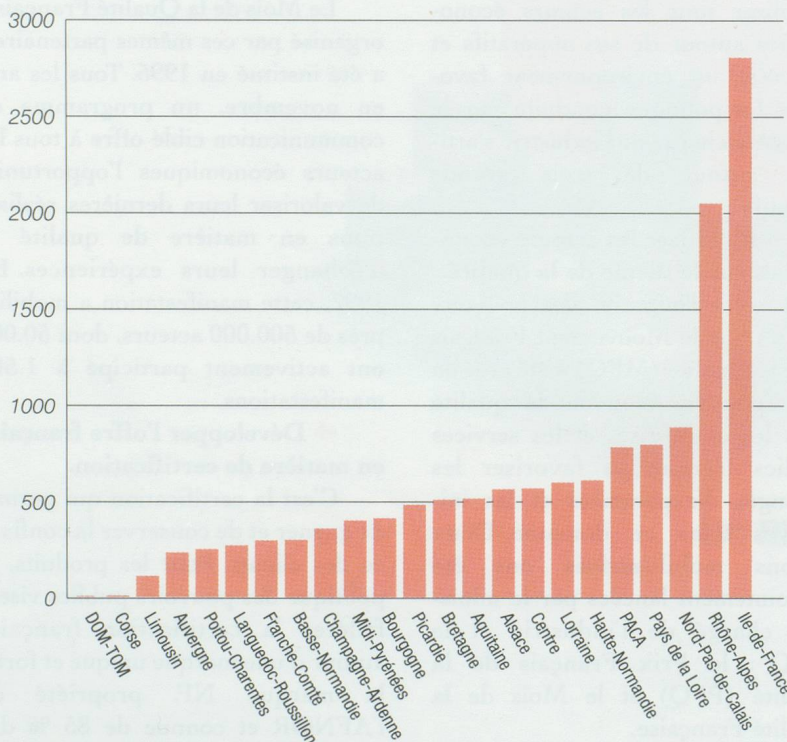
Ces formations qualifiantes dispensées dans le cadre de l'enseignement initial ou

de la formation permanente, ont été conçues pour répondre aux besoins de recrutement des entreprises, notamment des PME-PMI. Eu égard à l'évolution de la conjoncture économique, les pouvoirs publics encouragent depuis deux ans le développement de la formation qualifiante en alternance. Pour favoriser la diffusion de la culture qualité, le ministère chargé de l'industrie a également financé la publication de plusieurs guides, dont l'un explicite 200 termes de base du vocabulaire spécifique, un autre – destiné aux chefs d'entreprise recherchant des spécialistes et aux étudiants ou aux actifs en quête d'une nouvelle compétence – présente les métiers de la qualité.

Par ailleurs, depuis 1992, les ministères chargés de l'industrie et de la recherche organisent chaque année en décembre, avec le MFQ et l'Institut de Recherche et de Développement de la Qualité (IRDQ), les Assises Nationales de la Recherche en Qualité. Temps fort où se rencontrent des chercheurs, des enseignants et des acteurs économiques pour échanger des idées et débattre des problèmes rencontrés dans les entreprises, ces assises offrent en même temps l'occasion de remettre le prix de la meilleure thèse française de recherche en qualité.

**Les principales difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des actions qualité sont imputées à l'insuffisante implication du personnel.**

**Nombre de sites certifiés en France (par région)**

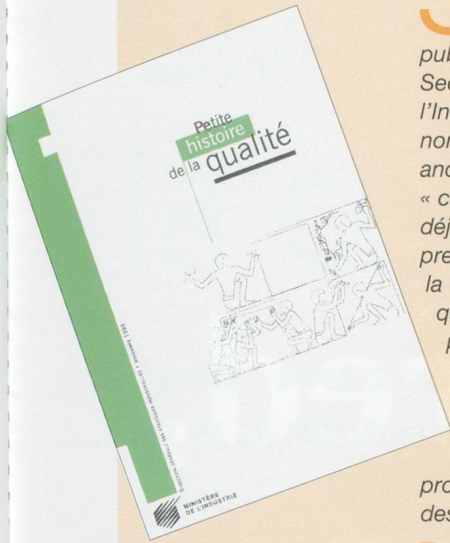


Au 4<sup>ème</sup> trimestre 1997,

- 13.830 sites étaient certifiés en France,
- dont 2.952 selon le modèle ISO 9001,
- 10.708 selon le modèle ISO 9002 et 170 selon le modèle ISO 9003

Source : Annuaire des entreprises certifiées ISO 9000 en France.

## La démarche qualité, une quête séculaire



« Si un maçon a construit une maison pour quelqu'un, mais n'a pas exécuté son travail suivant les normes (sic), et si un mur a penché, ce maçon, à ses propres frais, renforcera le mur. »

Code d'Hammourabi  
1730 avant JC

Si l'on s'en réfère à la « Petite histoire de la qualité » publiée par le Secrétariat d'Etat à l'Industrie en 1995, nombre de textes « correctives » avaient déjà pour objectif premier la recherche de la qualité. En voici quelques exemples puisés çà et là au fil des pages. Le choix a été difficile mais il ne peut qu'inciter nos lecteurs à se procurer cet ouvrage des plus enrichissants.

■ **Au XVIII<sup>e</sup> siècle avant J.-C., le Code d'Hammourabi**, roi de Babylone, précise des règles orales et des jurisprudences antérieures, constituant un véritable code civil, dont de nombreuses procédures de contrôle régaliennes. Y figurent certains arrêts sur la responsabilité des professions de l'époque gérées par des charges ou présentant des risques notables. Ainsi, au chapitre 233, il est mentionné que « si un maçon a construit une maison pour quelqu'un, mais n'a pas exécuté son travail suivant les normes (sic), et si un mur a penché, ce maçon, à ses propres frais, renforcera le mur ».


■ **Autre extrait : Les Phéniciens inventèrent une méthode d'action corrective** à partir d'une

« méthode statistique » : ils faisaient couper la main à ceux qui réalisaient, à plusieurs reprises, des produits non conformes à la qualité attendue. Cette pratique physique de l'assurance de la qualité s'est d'ailleurs perpétuée jusqu'au Moyen Âge. Au XVII<sup>e</sup> siècle, Colbert qui, en tant que fils de drapier accordait une grande importance à la fabrication et au commerce des draps, édicta que pour avoir mis en vente un drap non conforme à ses règlements, la première fois on était puni d'une amende, à la récurrence du pillori et, enfin, des galères.

■ **Le même Colbert présenta un rapport à Louis XIV**, mentionnant que « si nos fabriques imposent, à force de soin, la qualité supérieure de nos produits, les étrangers trouveront avantage à se fournir en France et leur argent affluera dans les caisses du Royaume. »

« Petite histoire de la qualité ».

Rédigé par Ragu Dragomir et Bernard Halais, Secrétariat d'Etat à l'Industrie, SQUALPI, 22, rue Monge, 75500 Paris.  
Tél. 01 43 19 51 15.  
FRF 50.-.  
ISSN 0767-5380.

D'autre part, l'appel à propositions « Accès à la Qualité, à la Certification et aux Normes » (AQCEN) soutient les projets collectifs visant à favoriser l'appropriation des normes et de la qualité par les PME-PMI. En neuf ans, le ministère chargé de l'industrie a cofinancé à hauteur de 600 MF, 1.100 actions portées par 490 entités distinctes de tous secteurs. 

### Adresses utiles :

■ **Commission Européenne, DG III Industrie,**

Politique de la qualité et certification et marquage de conformité  
Rue de la loi 200  
B-1049 Bruxelles  
Tél. 00 32 2 299 11 11

■ **ISO - Organisation Internationale de Normalisation**

1, rue de Varembe  
CH-1211 Genève 20  
Tél. 00 41 22 749 01 11

■ **Association Française de Normalisation (AFNOR)**

Tour Europe  
92049 Paris La Défense 2 - Cedex  
Tél. 01 42 91 55 55

■ **Comité Français d'Accréditation (COFRAC)**

37, rue de Lyon  
75012 Paris  
Tél. 01 44 68 82 20

■ **Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie**

Secrétariat d'Etat à l'Industrie  
Sous-Direction de la Qualité pour l'Industrie et la Normalisation (SQUALPI)  
22, rue Monge  
75005 Paris  
Tél. 01 43 19 51 15

■ **Mouvement Français pour la Qualité**

41, rue des Trois Fontanot  
92024 Nanterre Cedex  
Tél. 01 55 17 47 80

### ...Avec quel budget ?

Pour mettre en œuvre sa politique de promotion de la qualité, le ministère chargé de l'industrie dispose d'un budget annuel de 500 MF qui lui permet de subventionner les organismes sous tutelle et de soutenir des actions individuelles et collectives. D'une part, chaque année,

le Fonds Régional d'Aide au Conseil (FRAC) cofinance le recours de 1.000 PME environ, aux conseils d'un consultant pour initier ou consolider leur démarche qualité, tandis que l'Aide au Recrutement de Cadres (ARC) leur permet d'embaucher 150 qualificateurs pour mettre en œuvre ce type d'opération.