

LA QUALITE DES UNS N'EST PAS CELLE DES AUTRES.

Au fait : que veut dire "qualité" ?

Un terme très évident et consensuel : qui peut être contre la qualité ? La qualité est synonyme de "Bien universel" (et de bonheur). A y regarder de près, trois significations qui ne se recoupent pas :

1. La qualité : caractéristique objectivement définie d'une chose

- ni bonne ni mauvaise
- pas d'objet sans qualités : déchets, toxiques, toutes les formes de produits et de services ont des qualités
- la qualité existe en situation et est sujette à redéfinition
- la qualité est aussi une affaire de mots : la neige, la couleur de l'herbe et le vin, la transmission des consignes au travail, la rédaction des procédures "qualifie" les compétences supposées utilisées
- les mots représentent des positions institutionnelles, des métiers, des intérêts, des points de vue, des orientations (ex : "usagers" ou "clients" ?)
- non la qualité, mais les qualités : multiples facettes des produits et services
- il n'y a pas d'objet ou d'activité purement fonctionnels ou techniques

2. La qualité au sens juridique : statut d'une personne dans le droit (agir « à des qualités »)

- les qualités juridiques dépendent non des personnes, mais de la place que le droit leur accorde (ex : époux/épouse, majeur/mineur, employeur/salarié, "sans papier"/"clandestin")
- la "qualification et re-qualification" juridiques : un enjeu politique (ex : "bâtiment de guerre"/"épave flottante")
- des qualités juridiques différentes entraînent des traitements "réels" différents

3. La qualité : valeur appréciative donnée à une chose ou à quelqu'un

- perfection opposée à défaut, "bonne" à "mauvaise" qualité : mais pour qui ?
- la qualité participe des pratiques de classement et de distinction
- institutions et labels : la production sociale des normes
- hommes de qualité, produits nobles et annoblissants
- la qualité, synonyme de Bien : le bien des uns n'est pas celui des autres
- les démarches qualité : non la qualité en général, mais certaines valeurs contre d'autres

Toute chose a donc une ou plusieurs qualités, et définir la qualité d'une chose est une tâche qui n'est jamais finie une fois pour toutes -

Conclusion générale

Les démarches qualité : des politiques sociales des biens et des services ?

Loin d'être consensuelle, la notion de qualité est sujette à polémiques qu'on peut faire taire dans un accord de façade, ou explorer pour en utiliser la dynamique et établir des compromis en connaissance de cause.

Pour en savoir plus : F. Mispelblom Beyer : "La qualité, une politique sociale des biens et des services", *Annales des Mines*, janvier 1997 (téléchargeable sur le site www.encadrer-et-manager.com, rubrique "encadrement/articles/qualité").