

Anticiper, le mot-clef de la qualité

« Il ne suffit pas d'être génial pour réussir, il faut surtout anticiper. Dans la vie, c'est toujours ceux qui ont un coup d'avance qui réussissent¹. »

Nous avons eu de bons exemples de manques d'anticipations récemment : alors que l'épidémie du coronavirus dévastait déjà la Chine et allait inévitablement envahir l'hexagone, l'imprévision en matière de masques, tests, soins, organisation hospitalière... Nous nous en sommes bien sortis grâce à notre débrouillardise légendaire mais, comme toujours, il aurait mieux valu AN-TI-CI-PER (notons que la leçon a été retenue et que, à l'heure où j'écris cet article, nous nous préparons maintenant activement à la nouvelle percée probable des variants).

Bien sûr, l'anticipation suppose une prise de risque et notre pays, addict à la sécurité absolue, n'aime pas. En 2009, Roselyne Bachelot, ministre de la Santé confrontée déjà à la grippe H1N1, s'était fait vilipender pour avoir trop commandé de vaccins et de masques, alors que l'épidémie fit long feu. Au regard des dizaines de milliers de morts du CoVid, on s'aperçoit aujourd'hui que ce n'était pas si insensé.

Nous avons les mêmes problèmes dans l'entreprise : pour durer, il nous faut détecter et anticiper en perma-

nence les évolutions à venir des attentes des clients et plus généralement du marché, des technologies et de la concurrence. Il nous faut éviter les produits défectueux, les insatisfactions des acheteurs, les arrêts de production, les pertes, les mécontentements des personnels, les dégradations de notre image, les accidents... et j'en oublie : la vie industrielle est parsemée de dangers qu'il vaut mieux étouffer dans l'œuf. Et nous avons les mêmes hésitations chaque fois : vaut-il mieux conjurer un aléa qui ne surviendra peut-être pas ou en prendre le risque pour ne pas aggraver les coûts ? Comment concilier l'esprit de sauvegarde et de précaution

avec le dynamisme et l'esprit de conquête ? Miracle, la démarche qualité répond à ce souci ! Ayant en mémoire les incidents passés, suivant de près le bon déroulement des activités au contact du terrain, les quality-men ont justement pour rôle de détecter et de prévenir les risques. Ils en ont les méthodes et les outils : la surveillance et les contrôles de production, le suivi de la satisfaction des clients, l'AMDEC (analyse des modes de défaillance et de leur criticité) et ses dérivés (exemple le HACCP dans l'agroali-

mentaire), l'exploitation des dysfonctionnements et l'amélioration continue, le suivi des événements indésirables en santé, le retour d'expérience dans le nucléaire (REX), les quasi-accidents, etc... Le secret toutefois : ne pas tomber dans la « risquite », le formalisme et les analyses lourdes et administratives, fossé dans lequel nous sombrons trop souvent. Sachons être juste raisonnables, efficaces et rapides en prévention ! ●

Christian Doucet

1. Extrait de « Repose-toi sur moi » de Serge Joncour, prix Interallié 2016.

Si cet article vous a intéressé, faites part de vos réactions sur l'email : ccdt@cegetel.net. Après accord de la rédaction, vos remarques seront publiées dans le prochain numéro de *Qualité Références*.

