



## QVT et qualité

Êtes-vous heureux au travail ? Avalez-vous vite fait le matin votre petit-déj pour arriver plus vite et traînez-vous le soir pour ne pas quitter trop vite votre cher bureau, atelier ou véhicule pro (selon) ?

La Qualité de Vie au Travail revient à la mode. Mais ce n'est bien sûr pas si simple d'être heureux au travail. Certaines tâches sont répétitives et ennuyeuses, d'autres difficiles et désagréables mais vous n'avez généralement pas le choix. Les collaborateurs ne sont pas forcément vos amis, voire ne vous veulent pas tous du bien (surtout ceux qui envient votre place). La rentabilité exige de toujours être plus efficace sous peine d'être dépassé par la concurrence et oublié par les clients. La réglementation et les autorités de contrôle peuvent compliquer la vie sans oublier votre chef qui n'a pas toujours la psychologie ni la délicatesse nécessaires pour que vous pensiez à lui avec plaisir la nuit. Bref si on peut certainement améliorer les conditions de travail -et celles-ci s'améliorent de fait sans cesse- ce n'est pas demain la veille que l'on sera ravi de passer ses vacances au bureau.

Vis-à-vis de cette QVT, la Q tout court (la qualité !) joue un rôle ambigu :

D'une part l'amélioration des conditions de travail correspond normalement à l'amélioration continue prônée par les normes et tous les modèles « qualité » : optimiser les processus, écouter les suggestions, réduire les risques, améliorer le management et la motivation des personnels, rien de nouveau sous le soleil. QVT et Q font cause commune.

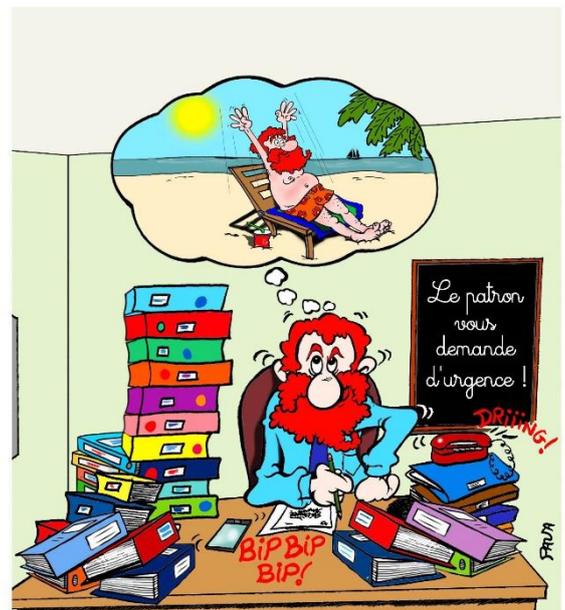
Du moins en apparence, car la qualité aussi bien auprès des clients que dans le travail quotidien (faire bien du premier coup) demande des efforts, du soin, de la rigueur ainsi que de l'empathie, soit la volonté et la capacité de se mettre à la place des clients pour leur rendre service. Toutes choses qui ne font pas forcément partie, pour chacun, du bonheur quotidien recherché.

Alors la QVT doit-elle être recherchée dans la facilité ou dans la recherche de la perfection ? En se levant le matin encore mal réveillés, nous aurions tendance à choisir la première solution. Mais nous savons bien que la facilité est généralement synonyme de report des difficultés à plus tard : il est sympathique de ne pas ranger sur le moment mais il n'en est rien au moment où l'on doit trouver ses petits dans un désordre généralisé, envoyer balader un client exigeant est bien agréable mais, lorsqu'il ne revient pas, le manque de recettes l'est moins... En réalité, ce qui pourrit la vie est moins l'effort pour obtenir l'excellence que la correction et le rattrapage des erreurs et dysfonctionnements.

Au total, reconnaissons que ce qui apporte un réel agrément dans le travail de façon pérenne est d'avoir des clients contents, des collaborateurs heureux de travailler avec vous parce que vous faites bien votre propre part de boulot, un management et un service qualité qui veillent à toujours améliorer davantage l'organisation et les conditions du travail et, in fine, une activité qui fonctionne bien et progresse. Et cela mérite quand même quelques efforts...

Finalement c'est peut-être nous, les quality-women et quality-men, qui pouvons être les meilleurs ambassadeurs de la QVT !

Christian DOUCET<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Membre du Comité éditorial, auteur du Que Sais-Je La Qualité et de « réhumaniser l'entreprise » (Lexitis éditions)