

La notion de qualité

La notion de qualité est très répandue et nous avons tous plus ou moins des représentations sur ce que cela peut donner en formation. Il s'agit de repérer ces représentations pour ensuite les confronter à différentes sources d'informations.

La notion de qualité

La qualité est « **l'aptitude d'un bien ou d'un service à satisfaire les exigences explicites ou implicites de l'utilisateur** » (Définition AFNOR). Les exigences sont la somme des besoins et des attentes de l'utilisateur. Elles peuvent être explicites, c'est-à-dire qu'elles peuvent être définies par des caractéristiques (besoins), ou implicites (attentes).

Si vous devez réserver une chambre d'hôtel, vos besoins vont pouvoir s'exprimer au travers de caractéristiques (disponibilité de la chambre, budget, proximité, présence d'une salle de bain dans la chambre...) et de manières implicites, vos attentes pourront être le calme, la propreté...

De même, une entreprise qui contacte un CFPPA pour former ses salariés sur l'acquisition de compétences en lien avec son activité, précisera ses besoins à travers des caractéristiques définies : objectifs, contenus, durées, modalités pédagogiques... Elle s'attendra (de façon implicite), à ce que l'action soit dispensée dans des locaux conformes, par un formateur expert qui accueillera les stagiaires dans de bonnes conditions.

Les exigences explicites (besoins) sont facilement vérifiables (notion de conformité ou non-conformité), par contre les exigences implicites (attentes), ne sont pas vérifiables mais mesurables (enquête de satisfaction, écoute client...).

Dans la pratique, la qualité se décline sous deux formes :

- ✓ La **qualité externe**, correspondant à la satisfaction des clients. Il s'agit de fournir un produit ou des services conformes aux attentes et besoins des clients afin de les fidéliser et ainsi améliorer sa part de marché. Les bénéficiaires de la qualité externe sont les clients d'une entreprise et ses partenaires extérieurs. Ce type de démarche passe ainsi par une nécessaire écoute des clients, mais doit permettre également de prendre en compte des besoins implicites, non exprimés par les bénéficiaires.
- ✓ La **qualité interne**, correspondant à l'amélioration du fonctionnement interne de l'entreprise. L'objet de la qualité interne est de mettre en oeuvre des moyens permettant de décrire au mieux l'organisation, de repérer et de limiter les dysfonctionnements. Les bénéficiaires de la qualité interne sont la direction et les personnels de l'entreprise. La qualité interne passe généralement par une étape d'identification et de formalisation des processus internes réalisés grâce à une démarche participative.

La notion de démarche qualité

On appelle « **démarche qualité** » l'approche organisationnelle permettant un progrès permanent dans la résolution des non-qualités. Il s'agit d'une démarche participative, c'est-à-dire à laquelle doit nécessairement participer l'ensemble de l'entreprise et par conséquent nécessairement portée au plus haut niveau hiérarchique.

L'amélioration de la qualité, interne et externe, permet à l'entreprise de travailler dans de meilleures conditions avec ses bénéficiaires, ce qui se traduit par une relation de confiance et des gains sur le plan financier (augmentation des bénéfices) ou humain (clarification des rôles, des besoins et de l'offre, motivation du personnel).

Il s'agit toutefois d'un effort impliquant l'ensemble de l'entreprise et conduisant la plupart du temps à des modifications des habitudes de travail, voire des changements organisationnels.