

“Bien, très bien !”

Résister au *Management par la Qualité*
grâce à l’humour et à la dérision

Dominique Dupagne

“Bien, très bien !”

Deux anciens élèves d'une grande école se retrouvent dans les couloirs d'un congrès. Ils vont prendre un verre et évoquent leur parcours professionnel.

- Après 3 ans aux ventes, ma boîte m'a payé une formation *Qualité* ! raconte le premier.

- Ah, bien... Très bien ! Lui répond son collègue.

- Et pour mes dix ans, j'ai eu une formation *Certification ISO 9000* !

- Ah, bien... Très bien !

- Et pour mes 15 ans de boîte, je me suis fait payer un master de *Gestion par la Qualité Totale* !

- Ah, bien... Très bien !

- Et toi, au fait ?

- Moi, pour mes 15 ans de maison, ma boîte m'a payé une formation en *Communication contrôlée*.

- Communication contrôlée ? C'est quoi ça ?

- Et bien, avant, je t'aurais répondu "*Qualité mes couilles, connard !*", et maintenant, je dis "*Bien, très bien !*".

Si cette histoire vous a fait sourire, ce petit livre est peut-être fait pour vous. Je souhaite donner des armes aux victimes d'une folie moderne qui tourne autour du concept de Qualité, cette qualité avec un grand Q qui fleurit partout et peut faire tant de dégâts lorsqu'elle devient un outil de domination. L'humour est l'arme des faibles face aux puissants, le filtre qui permettait au fou du Roi de railler les nobles sans se faire tailler en pièces. Ce livre vous aidera à démasquer les objectifs cachés et pervers de la Qualité et à utiliser la dérision pour les combattre.

La définition de la Qualité est de plus en plus floue. Il faut dire que le mot est parfait. Tout le monde le comprend et il se prononce quasiment de la même façon dans les langues dominantes.

Il porte une forte valeur positive et paraît d'emblée inattaquable : qui oserait opposer la

poussière de sa singularité à l'étendard de la Qualité ? La Qualité fait partie de ces concepts comme "Progrès", "Civilisation", "Valorisation" ou "Développement" qui s'autoprotègent par le sens que leur nom véhicule. Et pourtant, la Qualité peut détruire ! Ses principes initiaux sont souvent dévoyés lors de son élargissement aux services, hors du domaine de la production industrielle de série. La Qualité peut facilement devenir un outil de domination et non de gestion, une marque de pouvoir qui permet d'affirmer son statut hiérarchique ou tutélaire face à ses subordonnés ou ses administrés.

Mon objectif n'est pas de plagier les analyses sociologiques publiées depuis plus de quarante ans sur les dérives managériales ; les dangers de certains outils de gestion¹ sont parfaitement décrits et connus. Je souhaite aider concrètement les victimes de la Qualité "qui rend fou".

Ce livre propose des outils pour résister. Il débute par un cri de guerre : j'aurais atteint une partie de mon objectif si l'expression "*Bien, très bien !*" se généralise pendant ces innombrables réunions et formations où de jeunes blancs-becs expliquent à des agents compétents comment faire leur travail, alors qu'ils n'en ont aucune expérience et qu'ils n'ont jamais été confrontés aux réalités du terrain. "*Bien, très bien !*" pourrait être le slogan d'une révolte contre la démarche Qualité devenue toxique pour l'entreprise ou l'administration et aliénante pour ses salariés.

Avant de nous lancer dans ce combat, il me paraît nécessaire de résumer les éléments qui ont dévoyé la quête légitime d'un travail bien fait et d'une production de qualité. C'est l'objet de la première partie de cet essai qui sera suivie par le plan stratégique lui-même.

¹ Vous trouverez en fin d'ouvrage une sélection commentée d'essais et d'articles, qui permettront au lecteur d'approfondir les éléments qui ne seront que survolés et résumés dans cette première partie.