LA QUALITE

Le concept de « qualité » est difficile à appréhender, car il renvoie à plusieurs définitions fort différentes. S'il n'est pas très bien compris, c'est qu'il n'a pas le même sens pour le professionnel et le consommateur.

Une première approche consiste à évoquer la « qualité ressentie » par l'utilisateur, au sens large, d'un produit ou d'un service. La qualité est la «manière d'être », bonne ou mauvaise, d'une chose ou d'une personne. Dans le langage courant, la qualité tend à désigner ce qui rend quelque chose supérieur à la moyenne.

Le pâtissier est, dans l'exercice de ses fonctions, « l'utilisateur » de biens et de services, en leur adjoignant de la valeur ajoutée. Il est amené à rejoindre « le consommateur final », le client, lorsque l'un et l'autre dégustent le produit de pâtisserie.

Une deuxième approche vise l'organisation de la production du bien ou du service. L'entreprise (la pâtisserie boutique, le restaurant….), productrice de bien et/ou de service est cette fois concernée.

PREMIERE APPROCHE : « TRADITIONNELLE »

Du point de vue du consommateur, le concept de qualité renvoie à :

- Propreté (salubrité) / Qualité sanitaire ; soit la **SÉCURITÉ**
- Équilibre alimentaire / Qualité nutritionnelle ; la **SANTÉ**
- Bon, beau, odeur / Qualité organoleptique ; le **PLAISIR**
- Accessible et bon rapport QUALITE-PRIX **;** l'**ÉCONOMIE**

Du point de vue de l'utilisateur-préparateur :

- « Facile à travailler » / Qualité marchande (propre à être vendue) ; soit la **COMMODITÉ**, la **GASTRONOMIE**
- Sécurité dans l'exercice du travail ; Qualité **ERGONOMIQUE**

DEUXIEME APPROCHE : « INDUSTRIELLE »

Un vocabulaire spécifique est utilisé et normé pour minimiser les confusions. En entreprise, si un produit ou un service répond à un besoin, c'est de la qualité. Cette très courte et imprécise définition évolue au fur et à mesure des concertations entre organismes internationaux d'élaborations de concepts de qualité.
Pour exemple :

Définition de la **qualité** (selon la norme ISO 8402) : Elle se définit comme « l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou d'un service qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites ». « La **qualité** d'un produit ou d'un service est son aptitude à satisfaire les besoins … »

Le concept de qualité s'est propagé dans l'entreprise selon trois étapes :

1 LA QUALITE-PRODUIT

La période de l'après-guerre correspond à une très grande exigence des consommateurs. De ce fait le producteur est « roi ». Puis la demande se diversifie, s'estompe, devient moins pressante et le consommateur devient plus « difficile ». L'entreprise s'organise pour proposer un « bon produit ». C'est la qualité-produit , suivie ensuite par la qualité de service. Cette qualité se retrouve par exemple dans le déploiement de signes de la qualité que sont les labels comme AOP, IGP, Label Rouge, Agriculture Biologique, etc.

2 LA QUALITE PENETRE A L'INTERNE

Il faut désormais que le produit soit innovant, utile, d'un bon rapport « qualité/prix…». Une démarche s'instaure qui concerne toutes les fonctions de l'entreprise et particulièrement les fonctions répétitives. La rédaction de fiches techniques, de procédures diverses, relève de cette préoccupation.

3 LA QUALITE DANS LE MANAGEMENT

Ces nouvelles approches ont des répercussions au plus haut niveau de la hiérarchie entrepreneuriale. Devenu indispensable, ce changement se concrétise d'abord dans la version ISO 9000–2000 qui remplace le concept « d'assurance qualité » par « système de management de la qualité ».

Les entreprises ont à cœur de respecter la règlementation notamment en matière d'hygiène. Elles désirent également faire la promotion de leurs productions en mettant en exergue ce qui les différencie dans un marché concurrentiel. Dans les deux cas, le recours à la démarche qualité est fort utile.

Dans le concret, relèvent de la qualité :

- La démarche HACCP. Cet outil de la qualité est intégré dans une norme ISO 22000. Norme qui relève du volontariat.
- L'assurance que les outils de mesures utilisés fonctionnent bien. Par exemple, l'étalonnage des sondes de température, qui relève de la métrologie.
- La rédaction de fiches techniques.
- L'élaboration de procédures de nettoyage.
- Les autocontrôles (températures des produits à différentes étapes des processus.
- La traçabilité.
- L'étiquetage des ingrédients, des allergènes…
-

On remarquera que ces démarches sont largement préconisées par la règlementation.

La direction d'une entreprise peut décider d'aller au-delà des exigences règlementaires, suivre les envies des consommateurs ou d'être pionniers dans des domaines tels que :

- La limitation du gaspillage
- Le respecter l'environnement (ISO 14001)
- L'adoption d'une démarche éthique quant à l'achat des marchandises…

Démarches qui peuvent relever de la règlementation ou du volontariat.
Une norme peut servir uniquement de guide pour bien faire. Elle peut être utilisée pour pouvoir être certifiée par un organisme tiers indépendant.

La démarche qualité c'est vouloir faire bon, s'améliorer en respectant la règlementation, en adéquation avec de nouveaux besoins et dans les meilleures conditions entrepreneuriales (ISO 26000-RSE).