



Colloque Management de la qualité de l'Université de Rouen Normandie Jeudi 7 décembre 2017

Synthèse

Pour sa première édition, le colloque Management de la qualité organisé par l'Université de Rouen Normandie (IAE) et le laboratoire de recherche en sciences de gestion NIMEC a rencontré un vif succès. Bien qu'elle ait fait l'objet de nombreux travaux depuis des années, la thématique du Management de la qualité suscite toujours autant d'intérêt et de questionnements ce qui a donné lieu à de riches échanges entre chercheurs, représentants du monde professionnel et étudiants. Pour cette première édition, un grand nombre de papiers a été reçu, témoignant de l'attrait de cette manifestation académique et de l'intérêt intact de la thématique du Management de la qualité. Suivant l'inspiration du cycle PDCA, les neuf communications sélectionnées ont abordé successivement la conception, le développement, la formation et le témoignage de la qualité. Michel Baupin a débuté les



présentations en discutant la nature et les caractéristiques des normes appliquées au



Management de la qualité. Danièle Bénézech a présenté la relation entre la qualité et l'innovation au prisme de la métaphore du jazz. Catherine Arnaud et Richard Wittorski ont questionné le développement des individus et des collectifs de travail dans les démarches qualité. Younes El Ghormli a exposé les effets de la transition d'un SMQ vers un SMI orienté vers le TQM dans des entreprises marocaines. Gilles Lambert et Eric Reinhard ont révélé la proximité entre l'ISO 9001 et l'approche *lean*. Yannick Miel a proposé une réflexion théorique pour l'intégration des

normes qualité de la formation professionnelle. Ermine Armande Damenou a expliqué l'influence du contexte organisationnel sur la démarche qualité dans des établissements privés d'enseignement supérieur au Bénin. Eric Chartier a témoigné de son expérience et de sa perception de la qualité dans le secteur des assurances. Enfin, Ghislain Christian Mezimes Soboth a questionné l'opérationnalisation de la qualité. Ces communications ont suscité de riches débats entre les participants qui se sont prolongés pendant le déjeuner ainsi qu'au moment du cocktail de clôture du colloque. La journée fut ponctuée d'une présentation par Anne-Laure Mauduit d'une étude nationale coordonnée par l'AFNOR sur les coûts de la non-qualité dans l'industrie en France. Le colloque s'est achevé en constatant des éléments de réponse sur la manière plurielle de concevoir et de mettre en œuvre le Management de la qualité, ainsi que du rôle prépondérant des chercheurs, des professionnels et des institutions dans l'interprétation et l'appropriation de la qualité.

Les questionnements multiples et les perspectives nouvelles sur la qualité que les présentations ont fait émerger seront peut-être l'occasion d'une prochaine édition du colloque Management de la qualité.