

14 janvier 1997 - Seul le prononcé fait foi

[Télécharger le .pdf](#)

Allocution de M. Jacques Chirac, Président de la République, sur l'importance de la démarche qualité, dans les entreprises ou dans l'administration et les services publics, Paris le 14 janvier 1997.

Monsieur le Président,

- Monsieur le ministre,

- mesdames et messieurs,

- Je suis heureux d'accueillir, Monsieur le Président, pour la deuxième fois, comme vous avez bien voulu le souligner, la cérémonie de clôture du Mois de la qualité française. J'ai conscience d'instituer ainsi, en quelque sorte, une tradition, puisque vous m'avez indiqué qu'il en serait de même pour 1997, et je le souhaite. Il faut y voir l'importance que j'attache personnellement à la promotion de la qualité qui est, c'est vrai, absolument indissociable de la vitalité et des performances de l'économie française. Cette manifestation poursuit, conformément aux souhaits de ses organisateurs, une double ambition qui fait son originalité :

- elle contribue à sensibiliser à la "démarche qualité" les chefs d'entreprise et tous ceux qui, autour d'eux, contribuent à la croissance et au succès de notre pays

- elle permet aussi de distinguer et de récompenser, dans chaque région, les initiatives les plus innovantes en matière de qualité et de rendre ainsi hommage à l'imagination.

- Je me réjouis de pouvoir saluer et féliciter les lauréats du prix de la qualité présents aujourd'hui. Vous constituez, mesdames et messieurs, une référence de créativité et de dynamisme. C'est en nous inspirant d'exemples comme les vôtres que nous pourrions améliorer la compétitivité de notre économie, développer nos exportations, améliorer ainsi l'ensemble de notre action et favoriser surtout l'emploi.

L'image de la France dans le monde est, et doit demeurer, une image de qualité.

- Ce qu'incarne aujourd'hui la "démarche qualité", votre Président l'a souligné, c'est d'abord la qualité des produits de notre industrie, qui sont souvent reconnus comme parmi les plus performants et les plus fiables.

- Mais la qualité, c'est une ambition plus large, qui englobe l'ensemble des dimensions de l'entreprise. C'est la souplesse de l'organisation de la production, qui permet d'adapter les délais de fabrication et de répondre ainsi à la demande. C'est la qualité des relations avec les fournisseurs et les sous-traitants. C'est l'accueil des clients, l'efficacité du service après-vente, l'anticipation des besoins et des attentes du marché.

- La qualité résulte, de plus en plus, du talent des femmes et des hommes, de leur motivation, de leur savoir-faire, de leur disponibilité, de leur sens de l'innovation. En un mot : le goût du travail bien fait hérité des métiers d'autrefois.

- La force de notre industrie, de nos entreprises de service, réside dans ce capital de dévouement, d'imagination, d'intelligence, de sensibilité, - oui, de sensibilité, je crois que c'est le bon terme - que l'homme seul détient. Dans une entreprise, comme dans toute aventure humaine, le supplément d'âme fait souvent la différence.

- Pour un chef d'entreprise, poursuivre un objectif de qualité, c'est en définitive savoir motiver ses collaborateurs, récompenser leurs efforts et susciter leur enthousiasme. C'est aménager l'organisation et les rythmes de travail pour tenir compte, à la fois, des impératifs de rentabilité et de l'aspiration des salariés à un meilleur équilibre de vie.

de l'expression des salariés et en même temps équivalent de nos

- Je me félicite que de nombreuses entreprises se soient désormais engagées, avec - vous l'avez rappelé Monsieur le Président - le soutien du gouvernement, dans cette voie. Les négociations qui se tiennent actuellement, au sein des branches d'activité, dans les entreprises, petites, moyennes ou grandes, permettront, j'en forme le vœu en ce début d'année, de trouver des solutions plus adaptées en matière d'organisation du temps de travail.

- La promotion de la qualité passe aussi par une meilleure formation des salariés, notamment des plus jeunes d'entre eux.

- Dans cet esprit, le Gouvernement a inscrit au nombre de ses priorités la réforme de l'outil de formation, au profit notamment de l'apprentissage et de l'enseignement professionnel, par trop délaissés l'un et l'autre dans le passé. Il nous faut adapter notre système éducatif à la réalité du monde du travail, par nature changeante, afin de faciliter l'entrée des jeunes dans la vie active.

- Cette exigence s'inscrit aussi dans la démarche de qualité, dont dépendent les résultats de notre économie, c'est-à-dire notre capacité à faire enfin reculer le chômage.\

Mais la qualité ne doit pas être l'apanage des seules entreprises, vous l'avez souligné à juste titre, Monsieur le Président. Elle est aussi l'affaire de l'Etat, des administrations et des services publics.

- La compétitivité de notre pays dépend, d'une manière générale, de la capacité du secteur public à créer un environnement favorable au développement de l'économie marchande. Cela passe bien sûr par des infrastructures et des moyens de communication performants. Cela passe aussi par une gestion publique plus rigoureuse, rendant L'Etat plus efficace et plus transparent.

- Mais les usagers, entreprises, professions libérales ou simples particuliers, doivent aussi pouvoir compter sur des administrations disponibles, à leur écoute, capables de traiter rapidement leurs demandes. Tel est l'objectif de la déconcentration nécessaire. Ils doivent pouvoir compter sur des textes et des procédures clairs et facilement compréhensibles. C'est l'objectif de la simplification administrative.

- C'est parce que notre croissance repose sur la qualité de nos services publics que figurent aujourd'hui, parmi les lauréats, des responsables qui, travaillant dans des administrations, ont su faire vivre l'exigence de qualité, j'allais dire d'excellence. Je souhaite leur rendre un hommage tout particulier et les encourager à poursuivre leurs efforts dans le cadre de la réforme permanente de l'Etat.

- Celle-ci qui a été engagée et relancée par le gouvernement, a précisément pour but de généraliser la démarche qualité que certains services innovants ont déjà mise en oeuvre notamment depuis quelques années. Fidèle en cela aux principes traditionnels du service public - la neutralité, la continuité, l'égalité -, la réforme de l'Etat a pour finalité d'assumer une meilleure prise en charge des usagers, de garantir le respect de l'intérêt général et de contribuer, ainsi, à renforcer la cohésion de notre société.

- Ce qui est en jeu dans cette recherche quotidienne de la qualité, qu'il s'agisse de l'économie marchande ou du secteur non marchand, ce sont bien les performances économiques et sociales de notre pays.

- La qualité permet à nos entreprises d'être plus compétitives à l'étranger, de créer davantage de richesses, et donc davantage d'emplois. Elle permet à nos produits de faire la différence sur les marchés étrangers. C'est ainsi que la France peut aujourd'hui, face à une concurrence qui se renforce, obtenir des résultats qui la placent au quatrième rang des exportateurs mondiaux, et au troisième rang des exportateurs de service.

- Mesdames et messieurs,

- Monsieur le Président,

- La qualité représente aujourd'hui, c'est vrai, la clé de la croissance et de l'emploi. C'est pourquoi j'attache une telle importance à sa promotion, comme vous, dans les entreprises et les services publics.

- Mesdames et messieurs les lauréats, votre exemple constitue pour nos concitoyens un message d'espoir et de confiance dans l'avenir. Vous êtes des références pour l'ensemble de nos compatriotes, vous avez fait pour cela un effort important et je vous en remercie.\