

# MUSIQUE ET QUALITE, Si loin et Si proche ...



**L**a musique peut être pratiquée par tous, n'importe où et n'importe quand.

La musique est partout, du chant des oiseaux aux sons des bidons des artistes de rue, en passant par la musique symphonique.

La musique... On aime tous, mais une musique de qualité avec une bonne qualité de musique !

Il apparait dès lors un lien. Pourtant, ce lien n'est pas évident de prime abord. La musique est du domaine de l'art, de l'émotion et de l'irrationnel. La qualité, quant à elle, est du domaine du rationnel, du concret avec l'image familière du produit robuste « de qualité ». Certains diront que le Métal ou le Rap ce n'est pas de la musique, d'autres jureront que si. Et la qualité est-ce un degré d'excellence ou une conformité aux exigences ?

La musique se définit comme la Notation écrite d'airs musicaux. Les airs musicaux ou partitions contiennent des termes d'interprétation musicale à respecter, les « pianissimo » ou « forte » qui font écho aux référentiels ou normes de qualité. Elle se définit également comme « une suite de sons produisant une impression harmonieuse ».

A son tour, la qualité, elle, se définit comme « une manière d'être, plus ou moins caractéristique » ou « ce qui rend une chose, une personne bonne, meilleure » mais aussi « l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences », définition de la qualité reconnue internationalement (Norme ISO 9000).

Ces deux définitions convergent dans le même sens. Pour la partition comme pour la norme, l'interprétation reste adaptée à l'organisation.

Chacun a la possibilité de l'adapter à sa manière comme l'interprétation musicale où telle ou telle personne chante ou joue un morceau différemment malgré la même partition.

En effet, leur but est commun. La qualité ambitionne le rassemblement des personnes dans une démarche engageante tout comme la musique, avec les orchestres ou groupes de musique. Nous parlons ainsi de l'implication des individus, nécessaire pour la démarche qualité et le bon fonctionnement d'un système de management de la qualité (production de produits ou services) ou le bon fonctionnement d'un système musical ou orchestre (production sonore). L'individu est le cœur même de l'orchestre et de l'entreprise. Il faut l'implication de tous pour que la production sonore soit de qualité tout comme un produit ou service d'entreprise grâce au Système de Management de la Qualité.

Certains principes de management de la qualité résonnent dans la musique. Et recourir à la comparaison avec la musique pour expliquer la démarche qualité et l'approche processus est couramment utilisé par de nombreux professionnels pour imager et appuyer leur discours.

L'orientation client tout d'abord est évidente : la musique est faite pour satisfaire le public,

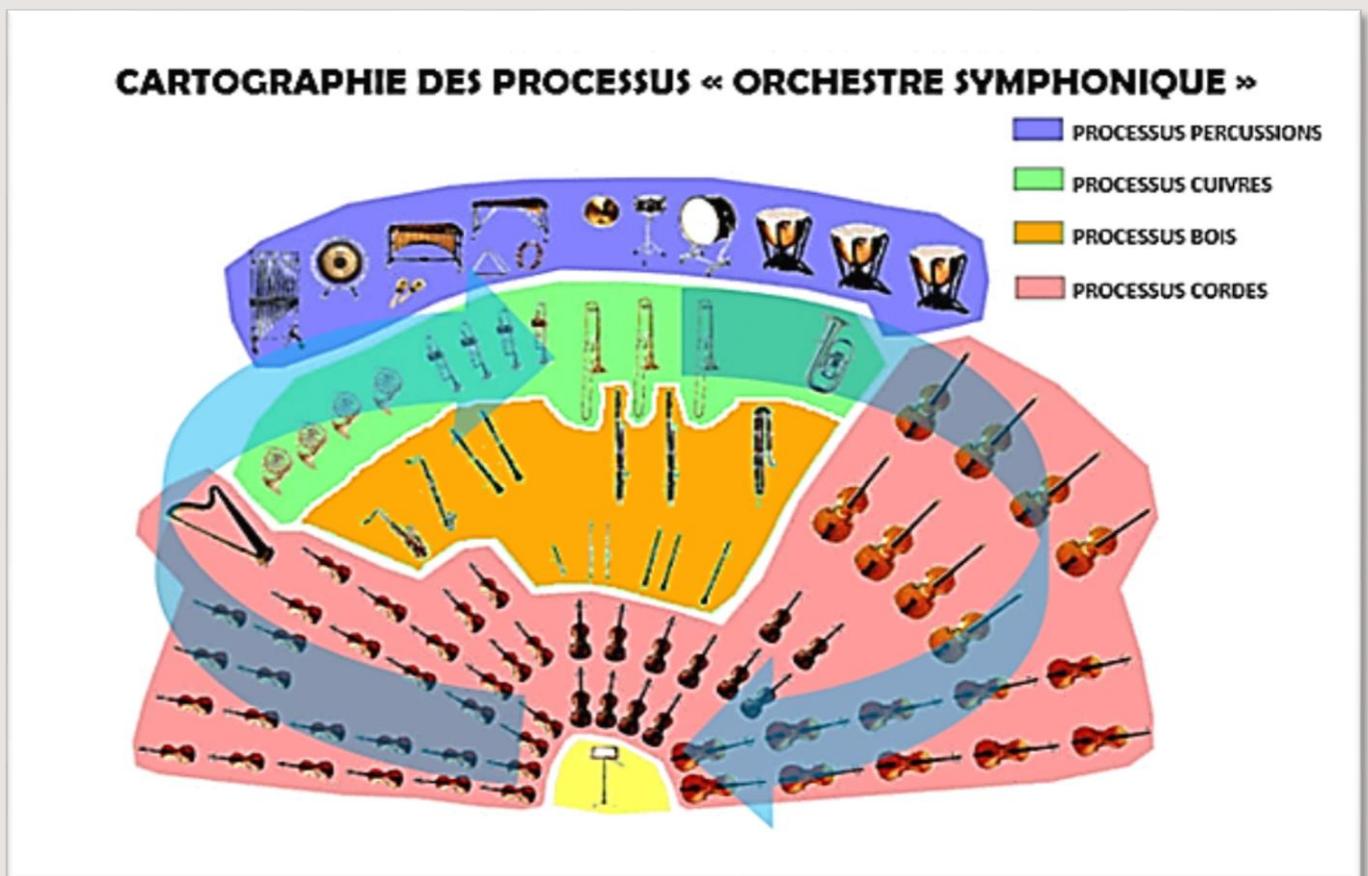
l'auditoire et les parties intéressées (se procurer du plaisir en jouant). La Responsabilité de la direction peut être assimilée à celle du chef d'orchestre, comme le disait le philosophe Marx qui comparait les chefs d'orchestre à des patrons... C'est le « chef » qui donne le « tempo », qui représente le garant du maintien et respect du cadre (stratégie et politique). Il permet la bonne réalisation de l'œuvre musicale (produits ou services) tout en respectant les exigences spécifiées dans la partition (normes, spécifications et exigences du client).

Depuis quelques années d'ailleurs se multiplient séminaires, ateliers ou conférences au cours desquels un chef à la tête de son orchestre montre à des chefs d'entreprise comment devenir un bon manager, comment s'imposer malgré tout, en douceur, par la persuasion, la négociation, le coaching, en donnant à chacun « le sentiment d'être associé à l'action et progresser ensemble ».

Cette structure orchestrale est similaire à un système de management par approche processus.

Chaque famille peut être assimilable à un processus. L'ensemble pourrait établir ainsi, la cartographie des processus « Orchestre symphonique » comme représenté sur la figure suivante.

Chaque famille ou processus comprend un premier soliste (premier violon par exemple) ou chef de pupitre qui représente le responsable du processus, dont le rôle, comme son nom l'indique, est de jouer les parties solos d'une partition orchestrale, mais aussi de diriger les répétitions de son propre pupitre comparable aux réunions de pilotage.



L'entreprise est similaire à un orchestre. Si l'on prend l'exemple de l'orchestre symphonique, il est constitué de quatre familles d'instruments : les cordes, les bois, les cuivres et les percussions.

Les autres musiciens sont appelés les *tuttistes*, comparables aux opérateurs ou opérationnels. Chaque processus est donc bien en interaction et l'activité d'un processus peut induire des effets sur les autres processus.

Chaque musicien devient partie prenante pour l'autre. Il a conscience que sa propre prestation dépend de la prestation de l'autre musicien, et que de l'accord de tous dépend l'harmonie de l'orchestre. L'interrelation se situe à la fois sur un plan local (les différents violons entre eux par exemple) et sur le plan global (les violons avec les cuivres par exemple). Chacun comprend que la contribution individuelle influence la production de l'autre et qu'elle est impliquée dans la réussite du musicien, de l'orchestre, et dans la satisfaction du public. On voit ici très clairement l'amalgame qui peut être fait entre musiciens et salariés et que l'orchestre devient un modèle de choix à suivre pour l'entreprise. ...

La vision commune et l'alliance des interrelations permettraient d'atteindre une finalité partagée : la performance.

L'amélioration continue est amenée par des répétitions régulières de chaque famille de l'orchestre portées par les chefs de pupitre, semblables aux réunions de pilotage en entreprise. Cela correspond en quelque sorte à des « check » permettant le « Act » (Agir, Améliorer), des évaluations selon le principe du PDCA (« Plan », « Do » « Check » « Act ») de la roue de Deming. Les répétitions générales elles, sont en quelque sorte des audits.

Et le Responsable Qualité dans tout ça ?

Au niveau musical, il est le directeur artistique. Il partage ses qualités et ses compétences : il doit être créatif, assertif, innovant et imaginatif.

Ses compétences recourent plusieurs domaines, à la fois ingénieur concepteur, manager et formateur de formateurs. Attentif aux tendances, aux évolutions réglementaires, et à celles du contexte environnant, il a également d'excellentes

qualités relationnelles. En outre, il fait l'intermédiaire entre le dirigeant, le chef d'orchestre, et les exécutants. Il fait preuve de leadership.

Eh oui, la musique travaille le leadership, « *L'art de faire faire à quelqu'un quelque chose que vous voulez voir fait, parce qu'il a envie de le faire.* » Dwight Eisenhower. Elle accompagne et construit le management des talents.

La musique est aussi un moyen reconnu qui permet de remédier au RPS (Risques Psycho Sociaux) et d'augmenter la qualité de vie au travail. Les employés par l'écoute ou la pratique de la musique au travail - Chorale d'entreprise - connaissent une baisse de l'anxiété, du stress et seraient plus productifs, performants et impliqués dans leurs tâches. La musique rompt le cloisonnement dans l'entreprise et facilite la transversalité souhaitée par l'approche processus.

Ainsi, tout musicien ne serait-il pas prédisposé à la qualité ?

La musique est l'art le plus pratiqué sur la planète. L'espoir selon lequel la qualité va elle aussi se répandre au-delà des a priori, tend à devenir une réalité dans notre contexte actuel de plus en plus complexe et incertain, un enjeu vital pour continuer à rester performant...

Etudiante en master Qualité et musicienne,

Lawrence CERESUELA

