
QU'EST-CE QUE LA QUALITE AU JUSTE ?

Pierre Mayrand, collaboration de Luisa Rogado

Qu'est-ce que la qualité au juste ?

- Une catégorie esthétique qui relève du goût, toujours relatif ?
- Une marque de commerce certifiant la fiabilité du produit, exposé à la contrefaçon ?
- Une règle de déontologie appliquée à toute production humaine s'évaluant , aujourd'hui, par le service rendu, par la satisfaction du client, par la fidélisation de celui-ci ?
- Le degré d'habilité technique ou professionnelle de l'artisan ?
- Un jugement de valeur partagé entre l'objectivité et la subjectivité ?
- Une mise en boîte brevetée ?

Exemples d'énoncés de qualités au Portugal

- Le service de postes affiche une politique de la qualité dans ses succursales. Celle-ci énonce, en particulier, les critères de qualité suivants :

Le service rendu
La satisfaction du client
La culture de l'entreprise
L'efficacité de ses opérations

- Les critères d'accréditation des musées (despacho normativo), relevant de la loi cadre sur les musées, mettent également l'accent sur la qualité en invoquant le professionnalisme.

Autrefois dans le musée

La qualité-reputation du musée était liée essentiellement à la personnalité du conservateur, à son appartenance à un groupe social, aux œuvres reconnues comme exceptionnelles exposées, à la magnificence imposante de la façade du bâtiment. L'institution muséale ne se questionnait pas, imperméable aux mouvements de société : Elle consacrait sa propre image. La question de l'évaluation ne se posait pas.

Aujourd'hui

La réputation-qualité du musée, pris dans son acceptation beaucoup plus étendue, se partage, lorsqu'il s'agit d'un musée reconnu, soit sur ses antécédents, soit sur ses innovations. Parfois il joue sur les deux plans. Celle-ci passe nécessairement par la recherche calculée entre ses fonctions de divertissement et de connaissance. Le musée actuel épaté et instruit à la fois.

Comparable au Cineplex, il présente un jeu roulant d'activités et de services adaptés à tout les publics à la fois

Ses principaux critères de qualité deviennent l'accessibilité et la satisfaction du consommateur.

Le nivellement, sauf exception est de règle.

Standard-Communautaire

Là où les paramètres de qualité réputée et de la qualité fabriquée sont la place visible, publicisée du musée standard, ceux du musée communautaire sont d'une toute autre nature,

À l'arrière plan, lorsqu'il est connu, se profilent les rouages d'une organisation (qualité organisationnelle) communautaire reposant sur les principes de l'action communautaire, on y retrouvera, plutôt que :

Musée Standard = la qualité extrinsèque

-
- Le corporatisme professionnel
- Le mécennat
- Les relations publiques
- Le succès de guichet

Musée communautaire = La qualité
intrinsèque

- L'intensité du processus convivial
- L'implication du milieu dans la démarche
- La grandeur d'âme qui naît du travail collectif
- La fierté qui en résulte
- La progression palpable d'une communauté
- Les répercussions immédiates sur l'environnement social

La qualité intrinsèque, bien que rarement visible, est cependant présentée dans le musée standard. La différence principale réside sur l'accent qui y est porté, le risque étant le jugement discriminatoire (imposé) auquel le musée communautaire se soustrait, le considérant comme paternaliste.

Musée standard —————> performant

Versus

Musée communautaire —————> sympathique

Le jugement de qualité

Il est rare que l'on évoque la valeur intrinsèque lors des opérations d'évaluation, trop difficile à mesurer.

Cette composante de la valeur représente la face cachée des opérations en raison du secret qui entoure le plus souvent les opérations du musée standard (le seul à être évalué en principe) : financement privé, adjudications, stratégies de communication et de transactions.

De quelques questions découlant du jugement de qualité

Comment qualifier ou mesurer la qualité du musée communautaire dans sa fonction de « libération » ?

L'intérêt suscité, plus que la qualité intrinsèque du produit, serait-elle la clef du succès et le facteur déterminant du jugement de valeur dans la société actuelle ?

L'élévation des standards (exigences normatives) augmenterait-il la valeur de qualité de l'action du musée ?

Le contenu de l'exposition peut-il déterminer à lui seul le jugement de qualité ?

Qu'est-ce que la qualité en réalité ? Existerait-il une « qualité de la qualité » ? (catégorie philosophique)

Le simple contentement (taux de satisfaction) ne serait-il pas devenu, aujourd'hui, la valeur minimale à rechercher ?

Quelques soient les croisements de critères (en systèmes de probabilités) comment mesurer la qualité de façon équitable ?

Par la négative, l'imperfection serait-elle une façon expéditive d'évaluer le défaut de qualité ?

Enfin, seule une partie de la réalité recouverte par le résultat étant perceptible (cumule d'un processus conscient et inconscient) ne risquons-nous pas d'altérer, par l'arrogance du jugement de qualité, la « réalité profonde de ce qui est devenu ».