



N° 45 | 2024

Normes et normalités - Juillet 2024

De la quête de la qualité à la culture des normes ou l'enjeu de la perte du sens

Pierre-Antoine PONTOIZEAU Docteur
Sorbonne University, Paris

Édition électronique :

URL :

<https://cpp.numerev.com/articles/revue-45/2114-de-la-quete-de-la-qualite-a-la-culture-des-normes-ou-l-en-jeu-de-la-perte-du-sens>

DOI : numerev_2671

ISSN : 1776-274X

Date de publication : 31/07/2024

Cette publication est sous licence **CC BY-NC-ND** (Attribution - No commercial - No derivatives).

Pour **citer cette publication** : PONTOIZEAU, P.-A. (2024) De la quête de la qualité à la culture des normes ou l'enjeu de la perte du sens . *Cahiers de Psychologie Politique*, (45).

https://doi.org/10.34745/numerev_2671

Cet article a pour objectif d'analyser les difficultés liées à la bureaucratisation normative des systèmes qualité. Les difficultés de ces systèmes sont tout à la fois liées aux limites internes de ces modèles qu'à une dérive normalisatrice sous l'impulsion d'organisation bureaucratique qui en dénature le sens. En étudiant ces systèmes à l'aide de concepts en provenance d'autres disciplines, il s'agit de répondre aux insuffisances et limites du système Qualité actuel. Fort de ce nouveau cadre théorique, nous en tirons des propositions d'ajustement des processus, méthodes et outils de la qualité existants. L'article montre en particulier que la prise en compte de la non-neutralité axiologique dans les processus et méthodes de gestion de la qualité permet d'envisager une démarche de conception et production durable, efficace et efficiente. En se saisissant de l'esprit de cette philosophie de la qualité pleine d'une quête du sens et d'un élan créatif permanent, il s'agit de distinguer la part de processus méthodique d'une normalisation bureaucratique stérilisante et déresponsabilisante, soit le contraire même de l'intention de la Qualité pensée par Deming.