

27 novembre 2003, Sherbrooke

Allocution à l'occasion de la remise des Grands Prix québécois de la qualité

Monsieur le Ministre du Développement économique et régional,

Madame la Présidente du Conseil du Mouvement québécois de la qualité (Gisèle Desrochers),

Madame et Monsieur les co-présidents du Conseil des Gouverneurs du Mouvement québécois de la qualité (Isabelle Courville et Jean-Pierre Gilardeau),

Monsieur le Président du jury des Grand Prix québécois de la qualité 2003 (Jean-Marie Gonthier),

Monsieur le Recteur de l'Université de Sherbrooke (Bruno-Marie Béchar),

Mesdames, Messieurs les nominés et les lauréats,

Distingués invités,

Mesdames, Messieurs,

Il me fait très plaisir de participer pour la première fois à la remise des Grands Prix québécois de la qualité. Les entreprises ou les organisations publiques qui posent leur candidature pour l'obtention de ces prix se mesurent à des exigences parmi les plus élevées qui soient dans tous les aspects de leurs activités.

Le simple fait de voir sa candidature reçue aux Grands Prix québécois de la qualité est déjà en soi une marque de distinction. Je tiens à féliciter tous les candidats qui ont participé à cette 5^e édition.

Je félicite également le Mouvement québécois de la qualité et le ministère du Développement économique et régional. Ils ont le mérite d'avoir créé un prix qui s'harmonise par ses critères aux références internationales, comme le Malcolm Baldrige Quality Award des États-Unis, ou le prix Deming du Japon.

Les lauréats des Grands Prix québécois de la qualité se voient donc remettre un prix qui répond aux plus hautes définitions connues de l'excellence en organisation. Les Grands Prix québécois de la qualité relèvent la volonté du Québec et de ses gestionnaires d'élite – qu'ils soient dans le secteur privé ou dans le secteur public – de se comparer aux meilleurs.

Ces Grands Prix témoignent aussi refus du Québec de chercher dans sa spécificité un prétexte à un abaissement des critères d'excellence. Dans notre monde de concurrence, il n'y a pas de faux-fuyants possibles, nous avons le devoir de briller parmi les meilleurs. C'est donc l'excellence qui nous réunit aujourd'hui.

L'excellence dans son sens littéral.

L'excellence qui parfois fait peur à cause de tout ce qu'elle implique. Cette excellence, elle est conquise dans l'effort, dans la remise en question, dans le recommencement. Elle est arrachée à l'habitude et au confort. Elle est le contraire de la satisfaction.

L'excellence que salue les Grands Prix québécois de la qualité est l'exception.

Cette excellence, si elle se mesure, elle est une manière avant d'être un résultat.

L'excellence est une culture.

Celles et ceux qui la vivent partagent la détermination face aux objectifs à atteindre; ils partagent le courage devant l'ampleur de la tâche, ils sont unis par la fierté d'être associés à un projet; et ils ont en commun l'humilité, qui est à l'origine de la confiance que l'on a en soi et que l'on peut placer dans les autres.

C'est cette excellence que nous célébrons. Elle fait les grandes équipes. Elle fait les grandes organisations professionnelles. Elle fait les grands gestionnaires. Elle peut aussi faire les grands peuples. C'est cette idée de l'excellence qui est derrière notre projet pour le Québec.

Lorsque les Québécois nous ont élus, ils ont accepté de s'ouvrir à des débats importants. Ils ont voulu s'interroger avec nous sur la manière dont les choses se passent au Québec. Ils ont fait le constat avec nous que nous pouvions faire mieux. Nous pouvons être plus efficaces et plus prospères. Si nous organisons différemment le Québec en nous assurant, par exemple, que l'État est là où il doit être et en faisant en sorte qu'il confie à d'autres ce que d'autres peuvent faire mieux ou à meilleur coût que l'État.

Nous pouvons aller plus loin, tous ensemble, si nous arrêtons de penser en fonction de nos acquis et si nous nous mettons à penser en fonction de nos défis. Nous pouvons être meilleurs, comme État, si nous cessons de disperser nos efforts et nos ressources pour les concentrer sur l'essentiel. Nous pouvons être plus performants si nous acceptons de nous ouvrir à de nouvelles méthodes de gestion et à l'Internet pour mieux servir les Québécois.

Nous sommes en train de faire tout cela. Nous sommes en train de tendre vers l'excellence. Nous visons une plus grande efficacité. Nous agissons en fonction de nos défis. Nous établissons des priorités claires. Nous nous inscrivons dans une croissance durable et à long terme. Ce sont là des idées qui vous sont familières.

En fait, il n'y a rien que notre gouvernement entreprend qui vous soit totalement étranger, à vous qui avez suivi le long chemin qui mène à l'excellence. Je dirais aussi qu'il n'y a pas un obstacle que nous rencontrons qui ne vous soit pas familier.

Le changement, qui fait partie de la marche vers l'excellence, implique une résistance au changement. Cela ne vous est pas inconnu non plus. Vous comprenez aussi que le changement et l'excellence s'inscrivent dans un contexte.

C'est notamment celui de la concurrence qui fait qu'on achète votre produit plutôt que celui d'un autre, ou qu'on s'établit au Québec plutôt qu'ailleurs. Ce contexte, pour notre gouvernement, c'est aussi celui du vieillissement de la population, de la remise sur pied de

notre système de santé, de la pénurie de main-d'œuvre qualifiée, du trop faible niveau de vie des Québécois...

Que les changements que nous entreprenons puissent être source d'incertitude chez certains, ou de mécontentement parfois, je le comprends. Mais l'aveuglement volontaire qui consisterait à en nier la nécessité serait bien plus périlleux. On ne peut pas renier son époque. On ne peut pas faire comme si on vivait ailleurs.

En tant que gestionnaires, vous comme moi, nous avons le devoir d'être de notre temps. Le Québec que je conçois est un Québec qui tend vers l'excellence. C'est un Québec qui se réclame pleinement du 21^e siècle et qui a tourné la page sur le 20^e.

Ce n'est pas le Québec d'un modèle. C'est un Québec qui se remodèle pour faire corps avec son époque pour en relever tous les défis et pour aller chercher sa pleine part de bénéfices.

Vous êtes l'incarnation de ce Québec qui peut briller parmi les meilleurs.

Vous êtes la preuve de notre capacité à atteindre les plus hauts sommets.

Vous avez atteint l'excellence.

Je vous remercie de l'inspiration que vous êtes et je vous en félicite.