

LA SYSTEMIQUE

La démarche SYSTEMIQUE peut se définir comme :

"Une approche qui relie et combine, en permanence, des informations provenant de disciplines et de secteurs différents dans le but d'en dégager des éléments communs, susceptibles d'enrichir une vision globale, à son tour renforcée par la fertilisation et le croisement de domaines complémentaires les uns des autres".

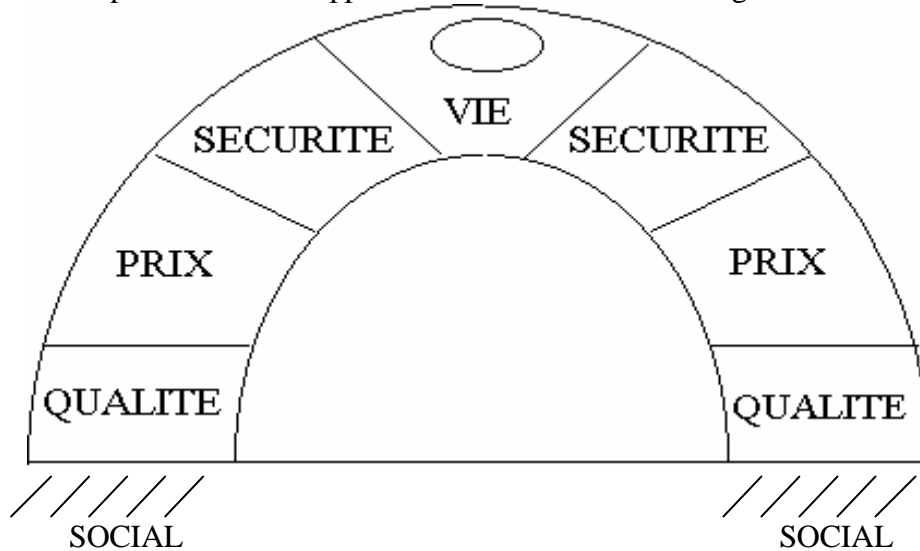
"La démarche systémique utilise un ensemble d'informations brassées en permanence pour enrichir une donnée par une autre, par opposition à la démarche encyclopédique qui stocke dans des cases du savoir des données brutes, avec l'espoir de les réutiliser un jour."

J. DE ROSNAY

Concrètement, dans une P.M.E., l'approche systémique conduit à considérer que les intérêts de la *cit*é (respecter l'environnement, payer des impôts,...), *des acteurs de l'entreprise* (sécurité, harmonie sociale,...) et *des clients* (délais, qualité, assistance, prix,...) sont complémentaires et conduisent à la démarche globale qualité.

L'évolution des modèles de certification, de l'ISO 9000 vers l'EAQF 94, puis plus récemment vers le VDA6, intègre d'ailleurs cette approche systémique de la démarche qualité (le zéro rejet est aussi important que le zéro défaut, et le zéro défaut contribue au zéro rejet, comme le zéro rejet contribue au zéro défaut,...).

Une représentation possible de cette approche est "l'arche" de la vision globale de la démarche d'une P.M.E. :



Tout repose sur des fondations invisibles, d'ordre social (= socius = compagnon).

La qualité des comportements, des relations, induit la QUALITE des produits ou des services.
Cette qualité génère une compétitivité (PRIX).

Quels que soient le prix et la qualité des produits ou des services, ils ne valent rien s'ils présentent le moindre danger à un moment donné de leur cycle de vie (syndrome du PCB ou de l'amiante).

Enfin, message plus récent, il faut que le cycle de fabrication, récupération, recyclage du produit, intègre des considérations de respect des ressources naturelles.

L'étude des "systèmes" complexes a fait l'objet de bien des réflexions qui ont abouti à la définition de principes intellectuellement intéressants, qu'on les aborde avec une préoccupation technique, financière, sociale ou sociétale :

Principe de finalité :

Les systèmes mobilisent leur énergie dans la direction vers laquelle ils tendent naturellement.

Principe de totalité non sommative :

Un système n'est pas réductible à la somme de ses éléments car il est l'objet et le siège d'interactions multiples et permanentes.

Principe d'équifinalité :

Un même système peut générer des résultats identiques en partant d'états initiaux différents, de plus, avec le temps, un système devient de moins en moins dépendant de son état initial.

Principe d'homéostasie :

Les systèmes ont une tendance naturelle à s'autoréguler (résistance au changement).

Principe de variété / adaptabilité :

Plus un système est le siège d'interactions multiples et variées, plus il est capable de réagir aux modifications de l'environnement.