

marchés et l'accès à la technologie sont devenus des éléments essentiels des stratégies d'exportation.

Mais pour réussir sur le marché mondial, les compagnies devront, par-dessus tout, resserrer de façon draconienne leurs exigences au chapitre de la qualité. Ainsi que le rapport du Conference Board l'a mis en évidence, la notion de qualité s'étend bien au-delà du contrôle traditionnel de la qualité des produits et des services. Aujourd'hui, assurer la satisfaction du client exige une participation et une responsabilisation des employés, un travail d'équipe dans toutes les sphères de l'organisation, de même qu'une constante mise à contribution de la production et des autres processus de l'entreprise concernée.

Cette année, le rapport du Conference Board, intitulé «La satisfaction du client par la qualité : Perspective internationale», a été établi à la suite de la première Tournée internationale d'étude à l'intention des cadres de la gestion de la qualité totale. À cette occasion, 15 cadres supérieurs de compagnies canadiennes ont visité des organisations des États-Unis, de l'Europe et du Japon ayant acquis de solides réputations en matière de qualité.

Certaines des 14 compagnies qui ont fait l'objet de l'étude avaient dépassé l'objectif de «satisfaire les besoins du client». Elles visaient désormais à «faire la joie du client», allant ainsi au-delà des exigences établies.

Telles sont les normes de qualité que les entreprises canadiennes devront adopter si elles veulent percer le marché international. Certaines compagnies ont déjà atteint ce niveau d'excellence. Une étude internationale menée récemment par l'American Quality Foundation a établi que le Canada se classait parmi les pays les plus avancés à certains égards, notamment en ce qui concerne le choix de la satisfaction du client comme objectif principal de planification. Toutefois, cette étude n'accorde pas une aussi bonne note aux Canadiens à d'autres chapitres, par exemple en ce qui a trait à la participation d'une majorité d'employés aux efforts d'amélioration de la qualité.

Mesdames et messieurs, l'heure est venue de rehausser la qualité globale de la performance économique du Canada. Tirons les leçons qui s'imposent d'un si grand nombre d'études menées par le Conference Board, l'American Quality Foundation et d'autres organismes.

De la même façon que la gestion de la qualité totale dans une société exige la participation et l'engagement de tous les employés, la construction d'un Canada prospère dans le siècle à venir nécessitera la participation et l'engagement de tous les Canadiens.