

Société Buo-Mepuy : règne secret de la fausse qualité

Comme partout parait-il, hélas

Par Lance Eurdalèrt

02/01/2019, Brgy Felisa de Bacolod City

Introduction

Depuis des décennies, et notamment depuis la révolution industrielle de devenir une société « Qualité » (ISO-9000 partout dans les années 1990), je déprimais à mon travail, choqué par des fautes continuantes (dont j'étais témoin, lecteur), mes chefs me désapprouvant de signaler ces fautes par écrit. Indéfiniment, dormant mal, je cherchais « mais comment leur expliquer ? », faisant confiance à leur honnêteté mais pensant qu'ils manquaient seulement de mes facilités en mathématiques et en logique (m'ayant classé surdoué, enfant, avant que je devienne suicidaire, adolescent puis adulte).

Un jour (vers 2015 ?), un argument très fort m'a été asséné : « d'accord tu as signalé ce qui te semble des problèmes, ça te désolidarise des problèmes en question, dont tu n'es en rien complice acheté par ton salaire, maintenant rentre dans le rang et exécute ce qui t'est commandé » (je suis technicien, ayant choisi d'arrêter tôt les études, faussement dites supérieures, et ayant toujours refusé toutes les promotions au mérite, la position de cadre incluant un devoir d'enthousiasme, était-il claironné). Avec le complément majeur suivant : « C'est pas nous spécialement, c'est partout pareil. Alors si, hors de la société, tu veux faire changer la loi, attends la retraite et alors tu t'y consacreras à plein temps, dans le champ des actions citoyennes, rien à voir avec le monde professionnel ». Cela m'a apaisé, un temps.

Puis, en 2018, j'ai appris que j'avais un cancer, étant opéré deux fois coup sur coup et une troisième opération étant programmée puis annulée. Le futur parlant de ma retraite (dans 8 ans minimum) paraissait disparaître, et voyant la fin arriver, il m'a paru évident de devoir agir maintenant, quitte à éventuellement m'immoler par le feu sur mon lieu de travail pour renforcer l'impact de ma dénonciation. On m'a alors mis en congé « maladie psychiatrique », longuement, en suggérant que je passe en invalidité de type 2 : déclaré inapte au travail avec maintien de salaire grâce à la caisse de prévoyance. En me signalant qu'il était envisageable d'être en plus « rayé des effectifs de la société », la prime de licenciement étant plus forte que la prime de retraite ultérieure. En un sens, cela me libère, et je peux enfin dire ce qu'il me semble immensément majeur de révéler. Vite. (Comme je suis en congé à l'étranger et que l'avion va sans doute s'écraser, je mets le brouillon premier jet sur Internet).

Sur un plan psychologique, l'acuité de ce lancement d'alerte n'est pas liée à une gravité clinique (« les patients vont mourir à cause de ces fautes »), mais à un extrême inconfort personnel face à l'acte d'autorité abusif, menteur et riche, imposant « tu as tort, imbécile », là où la logique et l'honnêteté disent au contraire « non, j'ai raison ». Et la question ne se pose pas en termes d'opinions contraires, psycholittéraires, mais de mensonge écraseur face à la vérité prouvée en débat contradictoire, scientifique. Inversement, cette dénonciation n'est pas un ridicule règlement de comptes minuscule mais un immense révélateur, d'un scandale total en matière de Qualité industrielle prétendue, royaume du mensonge organisé. Cela a même un impact géopolitique colossal, l'Occident se prétendant justement dominateur au nom de la Qualité (contraire du « vil Made in China »), l'enjeu possible étant la ruine civilisationnelle méritée...

J'exposerai 20 problèmes en ordre d'importance plus ou moins décroissante, selon mon ressenti personnel, sans prétention à l'objectivité. Dans le titre du petit livre, temporaire en attendant ma radiation vraiment des effectifs, le nom officiel de compagnie est codé avec en partie des lettres cyrilliques cursives, en prononciation américaine faute de lettre russe pour notre son « eu ».

Point 1 : outils de mesure faux

La société où je travaillais vendait avec grand succès une gamme d'outils de mesure dont, hélas, j'ai démontré la fausseté. Les discours se félicitaient de la marge bénéficiaire énorme sur ce produit, mes objections étant mises à l'étouffoir, sans réponse aucune, évidemment, car je n'avais tort en rien.

Il s'agit d'une échelle graduée de réponse, avec des points principaux classiques, et ajout de points intermédiaires plus précis, mais dont j'ai prouvé qu'ils étaient surestimés de 6% et incohérents, ne respectant pas le principe de dilution des points principaux. La recette employée à tort était une vague idée de « milieu » intuitif, simplement mal pensé, absurde (comme « un bateau allant à 10 km/h parcourt 400km, quel est l'âge du capitaine ? $400/10 = 40$ ans ! »). Méritant note Zéro pour un élève de 12 ans en mathématiques simplissimes, première application de la racine carrée, alors que nos experts se prétendent immensément supérieurs, multi-publiés, leaders scientifiques, chaleureux amis des leaders d'opinion encore plus immenses...

Certes 6% d'erreur en contexte de décalages vrais 30%, ça n'est pas une erreur médicale colossale mettant en danger la vie des patients, pas du tout, mais une erreur de conception a été commise, et la simple honnêteté (morale, intellectuelle, scientifique) consiste à la reconnaître et la corriger. Plus conciliant encore : je proposais que l'on rédige un article expliquant l'erreur qui a été commise avant d'expliquer qu'on ne changera peut-être rien sur le produit, pour raison de coût, au bénéfice des clients. En effet, modifier les machines de fabrication induirait un coût qui serait répercuté sur le prix de vente (en système capitaliste sacralisant le bénéfice, sans le sacrifier à la réparation des fautes commises), et le changement des réponses possibles pourrait requérir des modifications informatiques chez les clients ayant des listes déroulantes de valeurs possibles. Mais non : en version avec ou sans correction, il s'agissait (pour les décideurs ignorant mon alerte) de cacher le problème.

Et je comprends l'argumentaire inverse (que j'imagine puisque l'étouffement évite son énoncé), informulable car monstrueux de malhonnêteté, cachée : il serait très malencontreux pour notre image de marque de nous annoncer comme coupables de faute lourde, maintenue durablement sans rien voir, et en nous montrant nuls ridicules (moins de douze ans d'âge mental) là où nous nous prétendions glorieux experts « haut de gamme », alors chut, ne rien dire, chut. Et il y a deux autres arguments de poids : on ne peut pas dire à nos clients chéris « eh, vous avez été archinuls de ne pas le voir vous-mêmes ! en nous faisant confiance, débilement, ah-ah-ah ! ridicules vous êtes ! vos petits techniciens valent mieux que les très fiers chefs de labo, voleurs de salaire immérité ! », et puis « nos produits ayant été validés par les ultra-sévères instances de contrôle étasuniennes, cette bourde pas vue prouve que leurs experts sont nuls, ou achetés discrètement, oh-là-là, jamais on n'ira ne serait-ce que sous-entendre le milliardième d'une remise en cause comme ça, vis-à-vis de ces auditeurs qui nous inspirent la terreur, pouvant nous interdire le marché US et ses tonnes de dollars ! ». Donc le mensonge dissimulateur triomphe, écrabouillant le petit subalterne logique osant objecter...

Dans le même temps, bien sûr, tous les discours de nos grands chefs millionnaires claironnent notre immense souci de la Qualité, de la Rigueur, du Contrôle, c'est simplement du bla-bla genre politicien menteur (pléonasme), voleur de gros salaire là encore. Puisque secrètement, la

malhonnêteté règne, camouflant les problèmes honteux. L'essor énorme de la Qualité, de l'audit perpétuel, n'y a rien changé, les auditeurs étant techniquement incompetents, et focalisés (hyper-sévèrement) sur la perfection administrative, l'apparence superficielle.

Point 2 : fausse absence d'impact pour températures

J'ai été choqué par un autre point, bien plus ponctuel, propre à la vie quotidienne dans le service où je travaillais, mais révélateur de la pression hiérarchique très directe, loin des appels aux dits experts. Il s'agit de la gestion d'une anomalie occasionnelle : la sortie des tolérances pour la température d'un local de stockage. Cette pièce était requise entre 18 et 25 degrés, or il s'est trouvé qu'une panne l'a faite monter une dizaine d'heures à des températures atteignant 32 degrés (je cite de mémoire, les valeurs précises n'étant pas le sujet du problème). Ce qu'a fait la responsable métrologique a été de nous demander, à nous utilisateurs de ce local, si nous y avions des « études de stabilité en cours », la réponse « non » générale valant « pas d'impact, pas d'action spéciale, tout va bien ». [Il faut préciser que ces études de stabilité sont des échantillons de nos nouveaux produits, que l'on laisse vieillir à la température dite, en vérifiant qu'ils restent corrects jusqu'à péremption.] J'ai objecté par mail : il n'y a pas du tout que les études de stabilité qui sont concernées, car ce local contient nos stocks de produits d'emploi courant, et beaucoup de ceux-ci sont normés en température, sortir de la tolérance imposant de jeter, sauf à obtenir garantie écrite du fournisseur certifiant que ça n'a pas d'impact, avec les valeurs constatées. Cela me paraissait une évidence totale, mais on m'a donné tort totalement ! En disant que pour les produits qui ne sont pas nos études de stabilité à nous, ce n'est pas à nous de faire l'étude d'impact des écarts constatés ! C'est simplement faux : en tant que client (même de produits de notre société conçus sur un autre site), nous devons jeter si nous n'avons pas respecté les instructions de conservation.

Certes, ce n'est pas aussi simple qu'un malhonnête refus de jeter ce qui indéniablement devait l'être : pour nos produits à nous, les études de stabilité incluent en partie le test de conditions extrêmes, par exemple : que se passerait-il si, au cours de la livraison dans certains pays, le colis restait une journée dans un local surchauffé par le soleil ? Dans ce cas, il aurait été possible de noter, documenter, pour tel produit, « moins de 12 heures à moins de 33 degrés est certifié acceptable », mais ce n'était pas à passer sous silence, à cacher hop sous le tapis vite fait : il fallait recenser, enquêter, vérifier, tracer – ce qui n'a pas été fait, en me donnant tort de juger que c'était indispensable !

Par ailleurs, il y a deux écueils :

1/ Les produits ne venant pas de chez nous mais d'entreprises externes n'ont peut-être aucunement notre habitude de test « anomalie de transport », seule l'enquête pouvait confirmer si c'était acceptable ou à jeter et recommander d'urgence (et payer, cher).

2/ La procédure d'étude de stabilité avec choc thermique emploie un choc thermique initial : si le produit X (normé à 18-25 degrés) a passé 24 heures à 37 degrés avant sa période de conservation, est-il encore bon à sa péremption théorique de 12 mois ? Mais cela ne garantit pas qu'un produit déjà vieilli, par 11 mois de conservation, ne bascule pas dans l'incorrect s'il subit ce choc thermique. Généraliser à l'inconnu est une approximation très grossière, aucunement une preuve expérimentale valide.

Là encore, on m'a donné totalement tort, et ça me rendait malade car j'avais entièrement raison, j'ai été mis en arrêt maladie tant j'étais secoué, ne trouvant plu' le sommeil. Ont triomphé les menteurs et/ou les idiots, au nom de la Qualité et du Bon sens (prétendus), comme d'habitude hélas.

Point 3 : pression à la conclusion experte « pas d'impact »

Dans le sous-service où j'étais vers 2010, nous employions des micropipettes pour des mesures quantitatives, et une fois tous les six mois, un prestataire venait contrôler qu'elles étaient encore correctes, ce qui était bien le cas pour la majorité. Mais... pour les 2% à 15% de micropipettes hors-normes, que faire ? Normalement, tout l'usage de l'appareil en question était classé douteux, entre le lendemain de l'ancien test bon et la veille du test mauvais, donc les résultats obtenus en employant cet appareil basculaient en douteux, invalides, à refaire. Mais refaire six mois de travail était une charge de travail énorme, un coût énorme, un retard énorme dans les plannings. Pire, un effet avalanche maximisait encore l'impact potentiel : si le test raté concernait la vérification à 24 mois de la stabilité d'un produit, celle-ci n'était plus vérifiable six mois après (sans risque d'erreur en rejet abusif), et il fallait donc reproduire le lot, donc perdre non pas 6 mois dans le planning mais 24 mois (25 ou 26 mois avec les délais d'approvisionnement et l'attente de créneau en production), et ne pas refaire que l'échéance 24 mois de ce lot mais toute la séquence initial/3-mois/6-mois/9-mois/12-mois/18-mois/24-mois (pour cohérence en suivi). Cela générait une pression colossale, implicite, pour rendre une réponse « pas d'impact, rien invalidé, rien à refaire ». Et les auditeurs étant notoirement incompetents en matière technique, il incombait aux techniciens « experts » d'affirmer que l'impact était nul, même s'ils ne le pensaient pas, ou savaient cela faux.

Cela était compliqué par deux autres éléments, brouillant le débat :

1/ *Normes parachutées*. Pour les micropipettes, la loi dans la société était d'appliquer la tolérance internationale en la matière, laquelle n'a rigoureusement aucun rapport avec notre besoin. De manière générale, les tolérances pour application chimique fine sont beaucoup plus drastiques que les besoins en matière de dénombrement alimentaire, sur échelle logarithmique immense. Dès lors, la plupart des non-conformités qu'on nous signalait relevaient de la surqualité aberrante, et cela créait un contexte général où avait un sens le mécanisme de tendre à affirmer « mais non, pour nous ça n'a pas eu d'impact ». Sauf que, en matière qualité, la tolérance doit théoriquement correspondre au besoin, et cette conclusion de non-conformité sans impact aucun aurait dû aboutir à corriger (élargir) la tolérance, ce qui n'était jamais fait, personne ne cherchant la cohérence, le but n'étant que de se débarrasser des cas « tout à refaire ».

2/ *Témoins non exhaustifs*. Un autre aspect de l'argumentation fautive en matière de pipetage consistait à dire « il est prouvé qu'il n'y a pas eu de problème car les témoins ont fonctionné correctement ». C'est simplement faux, même si les administratifs ignorent tout du sujet : les témoins en question ne sont en rien des représentants de tous les cas, mais des cas ponctuels ne justifiant aucune généralisation. Du moins « problème sur témoin » prouve faux « pas de problème », mais « pas de problème sur témoin » ne prouve pas « aucun problème ». En matière microbiologique par exemple, une souche solide employée comme témoin peut encaisser un aléa malencontreux, quand une souche plus limite basculera dans l'erreur de résultat franche avec le même aléa. Se centrer sur la souche « en béton » (aucunement représentative) ne donne pas un aperçu exhaustif de la situation. C'est comme quand on accepte X de 5 à 20, une erreur de +30% sera sans effet majeur sur une base X=10 ou 15, mais ça ne prouve en rien qu'une valeur lue X=18 acceptable ne correspondait pas à un X=23,4 [=18*130%] considéré très inacceptable. Une franche erreur mathématique est là couverte par le verbiage littéraire « les témoins prouvent que », sans documenter en rien la pertinence de ces témoins pour détecter les problèmes.

Point 4 : fausses validations par non-significativité

D'une manière voisine, les biomathématiciens professionnels commettent hélas l'erreur colossale de confondre « il n'y a pas de preuve que c'est mauvais » et « il est prouvé que ce n'est pas mauvais ». Les rares anglo-saxons lucides disent « absence of proof is not proof of absence » :

l'absence de preuve (d'une différence avec le bon résultat) n'est pas la preuve d'absence (d'une différence avec le bon résultat) ». Là encore, c'est le triomphe de littéraires jonglant avec les mots, considérant tout comme simples opinions, sans voir (ou avouer) que cela couvre une franche et totale erreur mathématique.

Certes, le détail des formules et procédures de calcul effraie la plupart des inspecteurs potentiels, mais en termes de logique, c'est clair et imparable : ce que l'on n'a pas prouvé très-mauvais n'est en rien prouvé très-bon, cela peut être « un peu mauvais ». Les validations par non-rejet de l'hypothèse nulle « bon » n'ont donc en rien valeur de validation, la vraie signification est « absence de conclusion (effectif d'échantillon peut-être trop faible) ». Mais les mathématiciens le cachent, car s'effondrerait le prestige de leur discipline, le malentendu lui faisant rendre plein de bons résultats et pour pas cher (au lieu de : peu de bons résultats et pour très cher).

Un autre aspect est le mensonge caché derrière le risque chiffré. Il très est souvent dit « c'est prouvé bon avec risque statistique inférieur à 5% (précisons : risque de première espèce, pour les spécialistes) ». Or... c'est une conclusion d'*acceptation* de l'hypothèse « bon » alors que le risque de première espèce est hors sujet totalement, concernant le *rejet* de l'hypothèse « bon », et le risque de seconde espèce, seul pertinent en contexte d'*acceptation* n'est pas du tout chiffré, et souvent pas chiffrable car il dépend de l'hypothèse alternative considérée, hypothèse qu'on ne s'est (le plus souvent) même pas donnée la peine d'énoncer...

Anormalement matheux (reconverti dans la biologie en contexte semi-suicidaire adolescent), j'ai prouvé qu'il s'agissait de « faux et usage de faux », en grande routine dans l'industrie, et jusque dans les textes officiels, les normes internationales « Qualité ».

Point 5 : clore vite les non-conformités

Autre aberration, la création de département Qualité a mis au pouvoir des qualitologues totalement aberrants, ne comprenant rien à rien en termes techniques. C'est un drame, caché évidemment, interdit de dénonciation en interne.

Ainsi, ces hautes autorités de la Qualité vérifient scrupuleusement le délai de clôture des non-conformités, qui ne doit pas dépasser tant de jours sinon il y a alerte à la non-qualité à corriger d'urgence ! C'est simplement ignorer la signification des tolérances. Typiquement, un produit a été conçu avec une acidité pH entre 7,0 et 8,0 mesuré avec un pH-mètre d'incertitude $\pm 0,1$, et les valeurs 6,5 et 8,5 ont été prouvées incorrectes ; quand le pH-mètre s'avère non-conforme de +0,2 au lieu des +0,1 maximum théoriques, comment conclure à l'impact sur le produit fabriqué à 7,15 ? L'historique de conception n'a en rien documenté l'acceptabilité de la valeur 6.95 possible, ce serait donc entièrement à réétudier, sur des milliers de souches si c'est pour la microbiologie, et en lançant des études de stabilité sur peut-être 24 mois pour vérifier le vieillissement dans ces conditions inconnues. Pourquoi dans ce contexte les spécialistes « de la Qualité » exigent-ils de répondre en moins de 15 jours ? (et pour pas cher, à temps perdu en plus du travail de routine prévu). La réponse est leur totale incompétence, crasse. (Et ils gobent le mensonge habituel : « les souches de contrôle prouvent que... », sans comprendre qu'il s'agit de souches en béton non représentatives ou en tout cas à représentation pas du tout exhaustive).

Interdit de leur expliquer, bien sûr. Et la haute hiérarchie fait les gros yeux aux techniciens « n'aimant pas » le service Qualité, « tellement injustement », clame-t-elle, incompétente aveugle aussi, et couverte d'or bien sûr, c'est comme ça que ça marche.

Point 6 : l'aubaine des normes internationales mensongères

Une des définitions qui est donnée de la Qualité irréprochable est de respecter scrupuleusement les normes internationales de qualité. Et certes, il s'agit d'une forme incontestable de rigueur, évitant de s'éparpiller en n'importe quoi avec risque d'erreur. Mais... que se passe-t-il quand ses normes sont fausses ? « Impossible ! » est-il clamé, mais quand c'est prouvé, démontré mathématiquement ? On fait taire ladite démonstration, facile !

Un des arguments implicites est « ça nous dépasse, notre devoir est d'obéir, d'autres cercles sont chargés des révisions, des corrections futures », mais... quand notre société fait partie des comités de révision, nous efforçons-nous de contester et corriger ? Absolument pas : ces normes sont écrites par l'industrie pour l'industrie, et la stratégie d'alliance pour but commun prévaut sur l'honnêteté mathématique. Cela aboutit à des imbécillités comme $2 < 1$, caché derrière des montagnes d'équations effrayantes pour le profane.

Très anormalement, j'ai tout cassé à plusieurs normes, que j'ai prouvées fausses, mais mes chefs n'y comprenaient rien et ne voulaient pas en entendre parler. Si la norme se trompe et que c'est à notre avantage, tout va bien c'est tamponné Qualité irréprochable, bingo (du point de vue encadrant)... hélas (de mon point de vue honnête).

Point 7 : la comédie des risques psycho-sociaux

Moins technique mais relevant des sciences humaines, la prétendue gestion des risques psycho-sociaux m'a horrifié. Après enquête prétendue approfondie, par cabinet prétendu expert, il est ainsi apparu que le risque majeur pour notre société était le désagrément des gens arrivant en retard en réunion, et, venant en second, la trop forte charge de travail. Pas un mot sur les mensonges cachés poussant à bout les gens lucides, rabroués injustement...

J'ai protesté mais cela a été déclaré « inadmissible », et pas seulement de la part de chefs mais de collègue aussi, au niveau technicien.

Le service du personnel (« ressources humaines » en mots pompeux) m'a dit que je les insultais en les jugeant incompetents, et effectivement, je leur dénie toute compétence sur ce sujet, même s'ils ont la compétence de jongler légalement avec le travail temporaire précaire. Il m'était dit que le cabinet expert était officiellement habilité, supérieurement, mais il se trouve que j'ai invalidé l'ouvrage d'un professeur universitaire enseignant la méthodologie des sciences humaines, les élèves qu'il a pu diplômé étant a priori des réciteurs stupides, ni lucides ni supérieurs. Il m'était par ailleurs dit qu'il s'agissait de gestion des risques primaires, avant apparition des problèmes francs, ceux-ci étant gérés déjà par ailleurs – ce qui est faux puisque le fait que je disjoncte face au mensonge ambiant n'est en rien géré. Enfin, je disais qu'était un faux problème la surcharge de travail puisque c'est le principe de travail dans le monde privé que de pousser au rendement en minimisant l'effectif ; la chef victorieusement a alors clamé que je n'avais pas le droit de dire cela, mon service ayant eu des embauches pour doubler son effectif ! (paf ça ruinait totalement ma crédibilité à moi pour élire son intelligence supérieure à elle) sans comprendre que quand la charge de travail est multipliée par 10, doubler l'effectif au lieu de le décupler multiplie par 5 la charge de travail pour chacun, selon le principe privé, habituel même si on le regrette, en rêvant de tranquillité façon fonctionnaire ou communiste. Bref, l'incompétente chef écrasait le logique rebelle, c'était très moche, et presque la fin avant mon arrêt « maladie ». (Ce que je dis n'est pas misogynie, les coupables étant des hommes en 1, des femmes en 2, des hommes et femmes en 3 et 4, etc.).

Point 8 : la loi du silence

Toujours loin des fautes mathématiques, j'ai été effaré par les instructions qu'il était commandé de signer (en approbation/soumission) par le personnel. Il fallait s'engager à ne jamais rien écrire qui puisse nuire à la société, qui pourrait être retenu contre elle. Donc si on est témoin d'une fraude, chut, il ne faut surtout pas l'écrire, interdit ! Il faut exclusivement le dire par oral, et le chef fera taire en haussant le ton, victoire totale en étouffement écraseur, il paraît époustouflant que ces instructions de silence soient officielles, générant méthodiquement la fraude organisée...

De même, la hiérarchie m'a très souvent reproché de signaler par mail ce qui ne va pas, au lieu d'organiser des réunions où ce serait dit oralement, avec droit de réponse sans malentendus. Sauf que... par expérience, je sais qu'en réunion triomphe celui qui parle le plus et le plus fort, avec le maximum d'assurance apparente (même s'il s'avère qu'il se trompe totalement, quand on peut vérifier après la réunion, trop tard pour le dire).

Tout ceci relève d'une gestion de l'écrasement hiérarchique en contexte d'injustice opposé à la vérité scientifique, à tête reposée, crayon en main. Les beaux-parleurs littéraires semblent vouloir prendre leur revanche sur un monde scolaire qui valorisait les mathématiques honnêtes et difficiles (pour eux).

Point 9 : outil cassé donc correct

Un détail métrologique m'a effaré, ponctuellement : alors qu'on remet en question six mois de mesure quand une vérification semestrielle sort mauvaise, ces six mois sont considérés irréprochables, « bons, indubitables » si l'outil est cassé, non contrôlable lors de la vérification prévue. Certes, cela est pratique et « rentable » : quand on ne peut pas contrôler, on ne refuse rien au lieu de tout refuser, tout refaire, très long et très cher, mais... la logique a été perdue. Le principe de remettre en question les 6 mois en cas de contrôle final incorrect était en effet basé sur la suspicion au bénéfice du doute (le doute empêchant la validité dite prouvée), or si on ne peut pas valider la fin de période, théoriquement le doute n'est pas démenti donc le refus devrait l'emporter automatiquement.

Le contraire est indéfendable honnêtement, mais il est imposé procéduralement, signé par la cascade hiérarchique incompétente, et c'est adopté ni vu ni connu. Quand les techniciens subalternes s'étonnent, pointent la contradiction, on les fait taire, militairement...

Le principe Qualité est d'écrire ce qu'il faut faire, faire ce qui est écrit, quand j'ai demandé ce qui se passe dans le cas où ce qui est écrit chez nous n'est à l'évidence pas ce qu'il faut faire, il m'a été répondu que ce cas ne peut pas exister. Je l'ai contesté mais on m'a fait taire. L'autorité écrase la pertinence, la preuve documentée... (et bien sûr ça ne compte pas dans les risques psycho-sociaux, que les gens soumis à ce traitement « disjonctent »).

Point 10 : fausse robustesse

Une variante du point 3 porte sur les démonstrations officielles de robustesse, qui sont biaisées sans que ce soit avoué (voire sans que ce soit compris). En effet, pour établir que le produit est robuste, on le teste aux conditions limites et il doit répondre de manière restant satisfaisante, c'est logique. Sauf que... cette vérification se fait, en microbiologie, sur un « kit de souches » réduit. On ne peut pas tout tester sur tout, donc on teste les conditions standards sur plein de souches, et pleins de conditions anormales sur quelques souches. Or cela introduit un biais, une erreur, quand le kit réduit est, évidemment, basé sur des souches reproductibles, à écart vraiment significatif. Ainsi, on rejette les souches « trop

informatives », donnant des résultats très variables, par exemple par hyper-sensibilité aux aléas non maîtrisés, puis, sur les souches « en béton », on teste l'absence d'effet des aléas. C'est un cercle invalide, qui va faussement marcher en aboutissant à documenter que les souches peu sensibles aux aléas sont peu sensibles aux aléas, sans démontrer en rien qu'elles sont représentatives de toutes les souches ou même d'une majorité.

La qualité documentée est ainsi une faute d'incompréhension, une illusion de rigueur, cachant derrière des montagnes de chiffres une erreur de principe.

Point 11 : strict respect des plages annoncées

De même, une variante du point 2 mérite mention spéciale. Quand une étude de stabilité prétend valider la plage de température (de conservation) 18 à 25 degrés, comment le contrôle-t-on ? En fait, simplement, en conservant entre 18 et 25 degrés les produits, testés périodiquement. Mais... si la température est restée tout le temps entre 18 et 19 degrés, on affirmera que ça se conserve à 25 degrés qui n'a aucunement été testé ! C'est encore une validation en forme de « faux et usage de faux », mais ça s'appelle Qualité irréprochable au royaume des incompetents faisant autorité...

Idéalement, il faudrait tester à 18 degrés et à 25 degrés, voire à des points intermédiaires s'il y a phénomène non monotone (au sens mathématique, type cloche). Et puis il faudrait tester l'impact des chocs thermiques, de variation d'une température à une autre (de 18 degrés à 25 degrés, et l'inverse, et cela répété, un nombre divers de fois). Mais ce n'est aucunement ce qui est fait. Dans le plan rectangulaire température fonction du temps, une ligne (brisée ou non) totalement quelconque est prise comme preuve de validité du rectangle entier, c'est simplement faux.

Point 12 : tout au service du client !

Pendant des années, le top management de notre société clamait qu'il faut tout faire pour le client, ceci devant être notre seule préoccupation, puisque le client nous fait vivre. C'est sage, contraire à l'esprit fonctionnaire méprisant l'utilisateur : dans le monde privé, le client peut nous ruiner en préférant les concurrents, et il convient donc de le choyer, pour obtenir sa satisfaction maximale, dont on espère une certaine fidélité en retour. Sauf que... le prix de vente n'est aucunement décidé pour le profit maximal du client. Le but est, à ses dépens, la fortune de nos actionnaires, la fortune de nos hauts dirigeants surpayés, mais bien sûr il ne faut surtout pas l'avouer au client. Les grands discours sont donc menteurs en externe, et méprisant en interne (comme si les subalternes ne pouvaient pas percevoir le mensonge, énorme). Et couvrir d'or le menteur en chef, gagnant trois mille fois plus que l'ouvrier, me paraît immensément choquant, indécent. La prétendue élite ne mérite pas ce nom.

En un sens, ça n'a rien à voir avec la qualité (du produit), mais cette pratique généralisée du mensonge dément la qualité de pensée, la crédibilité de la société.

Point 13 : le prix déconnecté du coût

En tant qu'employés, nous savons des « secrets des affaires » inavouables, honteux mais il ne faut pas le dire. Ainsi, un appareil existant en deux versions avait un prix faramineux pour la mise au niveau supérieur, non pas parce que cela demande un travail énorme de conversion (il suffit de débrider en une seconde le modèle bridé) mais parce que le service marketing a chiffré ainsi sa politique commerciale, avec ce que les

gens accepteront de payer pour passer au standard supérieur... Pour faire illusion, le technicien débrideur passe des journées entières en vérification pour rien, « justifiant » l'énorme facture, cachant l'énorme mensonge.

Le service marketing est d'ailleurs venu nous expliquer la logique commerciale « universelle » : le prix de vente n'a rigoureusement aucun rapport avec le coût (vers le haut). Si un produit coûtant 1 Euro est vendable 1000 Euros à 10 clients (bénéfice 9990 Euros) et 100 Euros à 80 clients (bénéfice 7920 Euros), le choix est automatiquement le premier, pour maximiser le fric gagné, même si c'est totalement injuste, surestimé sans aucune raison de valeur. Seule la concurrence bride cette envolée des prix de vente, quasi racket des clients naïfs. C'est ouvertement mensonger car quand le client demande « pourquoi est-ce si cher ? » l'argument imparable est « c'est coûteux à produire », ce qui n'a rien à voir avec le sujet, la vraie réponse (inavouée) étant « parce qu'on pense que vous allez accepter de payer aussi cher ».

Ce n'est pas que la jungle privée qui engendre cet état d'esprit. La presse avait signalé, dans les années 1980, qu'avec la compagnie publique Air France, le billet Paris-Guadeloupe était vendu deux fois plus cher que Paris-New York aussi long « car il n'y a pas de concurrence » sur le premier.

Point 14 : spécificité en forme bla-bla

Je ne suis pas que microbiologiste, je suis aussi biochimiste, et j'ai eu de grandes tristesses dans ce domaine aussi, où la lucidité compétente est pareillement écrasée par l'autorité incompétente. Ainsi, dans le domaine des analyses séparatives, les textes officiels exigent de prouver la spécificité de l'analyse, seul le composant recherché devant être quantifié sous ce nom, mais comment vérifier cela ? En théorie, il faudrait tester les milliards de molécules envisageables, en vérifiant qu'elles ne donnent pas de résultat faussement positif, ce serait immensément cher, rédhibitoire, alors... là où je soupire avec impuissance, me sentant démuni techniquement, les décideurs mentent. Par exemple, ils ne testent que les adjuvants prévus dans la formule, en ignorant sciemment toutes les possibles erreurs d'étiquetage des fournisseurs, tous les ratés de production donnant des produits incorrects, tous les produits présents chez nous qui seraient employables par erreur d'inversion. Non, chut, on présente des documents et des chiffres, impressionnant les incompétents auditeurs, en cachant que ça ne répond presque aucunement à la question.

Certaines branches industrielles vont plus loin que nous, avec des appareils mille fois plus chers, multidimensionnels, augmentant relativement leur confiance dans la spécificité, mais celle-ci reste imparfaitement vérifiée, cachant/oubliant souvent les questions d'isoméries (formant des « quasi ex-aequo » chimiques, biologiquement très différents).

Point 15 : bénéfice du doute dans le mauvais sens

Un petit problème très ponctuel peut être signalé, concernant un dérivé du point 1. En effet, une gamme de nos produits avait une tolérance dérivée des échelles de l'outil dont je parlais. Cette tolérance chiffrée était vérifiée, représentant une grosse charge de travail pour le service contrôle, un coût considérable en instrumentation (et maintenance de celle-ci), mais... quand on demande la justification des bornes de cette tolérance, personne ne sait. Même parmi les retraités recontactés. Officiellement, la réponse est donc que la tolérance est « validée par l'historique » : des tonnes de lots acceptés avec cette tolérance ont donné satisfaction (sans envolée des réclamations clients), donc ça « prouve » qu'elle est justifiée. Sauf que... la logique en la matière (voir point 1) donne des chiffres nettement plus étroits, qui feraient refuser bien davantage de lots, d'où prix accru, peut-être rédhibitoirement en n'étant plus concurrentiel sur le marché. Pire : la différence entre ces chiffres erronés et ceux

du point 1 a été expliquée par une découverte inattendue (une stagiaire trouvant dans de très vieilles archives un élément dont elle ne savait que faire mais qui explique tout), et cela montre une douteuse méthode, à l'époque, qu'on qualifierait d'erreur qualité aujourd'hui. L'incertitude de la machine de mesure avait en effet été annoncée dans les brochures commerciales du fournisseur (de manière erronée, l'expérience l'a montré), et cette incertitude prétendue a été ajoutée à la « tolérance crue logique » pour élargir les normes. Or cet élargissement au lieu de rétrécissement se fait au profit de l'industriel (pour moins jeter de lots) au lieu de se faire au profit du client (pour ne pas recevoir de lot mauvais).

Bien sûr, cette reconstitution hypothétique, qui explique tout, est cachée aux autorités de surveillance. Ce qui est embarrassant, les fautes commises, il ne faut surtout pas les avouer, les cacher est beaucoup plus profitable, en image de marque et pécuniairement. Si ça ne s'appelle pas « grand banditisme », apparemment, c'est que l'industrie toute entière fonctionne ainsi... C'est tellement triste, enfin « ça marche » pour le client, acceptablement, d'accord, mais donner tort à l'esprit honnête contestant ces malhonnêtetés est tellement injuste...

Point 16 : psychiatisation des objections prouvées

La création de service « conformité », gérant en interne les malhonnêtetés éventuelles, avec dénonciations directes court-circuitant le blocage par la hiérarchie complice, m'a donné quelque espoir, un temps.

Mais quand j'ai signalé les fautes commises, me choquant fort, j'ai été dirigé vers le service médical, pour que mon mal-être soit géré à titre d'anomalie psychiatrique. Eh, mais... l'honnêteté n'est pas une maladie ! Eh bien si... pensent les responsables, les riches, l'élite prétendue, élite en pourriture intégrale, dirais-je.

Bien sûr que l'injustice engendre un malaise « anormal », mais classer fou le contestataire était le principe de la dictature soviétique, aujourd'hui délégitimée totalement. Le dissident souffre d'être persécuté, certes, mais cette souffrance n'appelle pas prise en charge médicale... Il faudrait d'abord examiner qui a raison et qui a tort dans le différent, avant de décréter que la faute incombe au faible écrasé. Cette lucidité honnête est hélas absente de ce monde.

Un autre élément argumentaire est troublant : le lanceur d'alerte, qui dénonce les malversations de son employeur, en un sens se met en danger lui-même, tant vis-à-vis des sanctions internes que de la banqueroute possible de l'employeur, et c'est une forme de suicide économique, donc. En ce sens, la psychiatisation du suicide (psychiatisation que je désapprouve, personnellement) débouche sur le classement « fous » des honnêtes gens.

Point 17 : comédie des instances éthiques

Après réorganisation de ce service Conformité avec autre appellation et autre système d'appel, j'ai réessayé, mais... il m'a été dit qu'un expert indépendant et objectif me donnait tort, la question que je soulevais (point 1) est donc officiellement enterrée. Le responsable en question ne m'a aucunement consulté, n'a aucunement justifié son jugement, c'est parole d'autorité, écrasant l'avis du vil quidam – même mathématiquement incontestable, ce n'est qu'un inférieur subalterne. C'est à hurler...

Je l'ai appris vers l'âge de 15 ans : l'argument d'autorité est logiquement invalide (même s'il est socialement vainqueur). Seuls les crédules et les fanatiques se plient à la parole ainsi parachutée sans démonstration aucune. Dans une société se prétendant scientifique, c'est une contradiction, une profonde bêtise, incompétente. Mais il suffit de ne pas le dire, pas l'écrire, et tout va « bien » (pour les chefs se couvrant d'or immérité). La malhonnêteté triomphe et se désigne comme « qualité incontestable », c'est cohérent dans la procédure de mensonge absolu.

Point 18 : solidarité requise dans l'aberration

Un autre point qui m'a choqué, sans que ce soit mon travail proprement dit, a été un conflit avec notre service achats, et avec ma hiérarchie préférant les acheteurs à la logique. A l'occasion d'une commande que je devais passer au Japon, à un fournisseur unique dans le monde, il y a eu un conflit entre notre service achats, exigeant livraison avant paiement bien plus tard, et ce fournisseur, exigeant paiement avant envoi. J'ai été en copie de mails imbéciles de notre service achat, maintenant sa position de manière butée sans rien comprendre à rien, quand le fournisseur était lui parfaitement logique. Et je percevais la source de malentendu, la notion nullement expliquée de « date de facture », chez nous. J'ai donc expliqué son erreur à notre acheteuse, et tout le monde en interne m'a donné entièrement tort, comme si, par principe, notre camp avait forcément raison, jusque dans ses aberrations butées. Cela m'a secoué, la logique et l'honnêteté étant là encore cassées, pour faire triompher des calculs d'alliance et de domination, de mensonges financièrement intéressés (principe de l'escroquerie).

Point 19 : faux écart-type estimé

Depuis des années, j'avais un doute sur la toute première leçon statistique reçue dans l'enseignement dit supérieur, balançant ses vérités sans plu' rien démontrer (à la façon laborieuse et exigeante, logique, des professeurs de lycée en Maths). J'ai rapidement démontré que la formule enseignée était fautive, prouvée fautive, et longtemps après, je suis parvenu à « deviner » ce qui semble la formule vraie, marchant elle dans tous les cas, même si je ne l'ai prouvée que dans un cas et pas tous, tant c'est long et fastidieux.

Or... cela n'intéresse absolument personne, dans l'entreprise, préférant appliquer la formule fautive apprise à l'université, se contrefaisant que je l'ai prouvée fautive. (Et cette erreur systématique va dans le sens de maximiser les validations par non-significativité, qui sont fautes mais deviennent encore plus puissantes). Sur Internet où j'ai discuté la question, on m'a traité de « fou littéraire » (quidam sans autorité n'ayant aucun droit à parler publiquement), insultant les « grands hommes » passés et les enseignants. La vérité mathématique n'intéresse rigoureusement personne, tout n'est qu'affaire d'écrasement inter-individuel.

Point 20 : normalité idiote

De la même manière, mes réserves argumentées aux leçons ultérieures de statistique se sont vues confortées quand j'ai prouvé invalides les démonstrations de normalité gaussienne (présentes dans les normes qualité et les instructions de contrôle américaines), oubliant absurdement les cloches concurrentes comme \sin^4 . Là encore, cette vérité encombrante, gênante (pour la puissance des statistiques, erronées), est ignorée totalement, étouffée. Ce qui fait foi, ce sont les diplômés de récitation, pas la logique pure, du tout. L'université est coupable, les entreprises sont coupables, tout ne semble que pourriture universelle.

Cet Occident lamentable, prétentieux à tort, en fait capitaliste voulant faire du fric seulement, mérite de s'écrouler, mais il n'est pas sûr hélas que les Chinois fassent mieux dans le monde d'après. Il pourrait s'agir de tares humaines en général, sans spécificité ici et maintenant.