

Conflits et développement de nouveaux produits

« (.....) à la question de savoir ce qui faisait une bonne voiture, un ingénieur de Toyota a répondu: „Beaucoup de conflits“.

Les conflits surviennent dès que les représentants de différents départements défendent clairement leur point de vue. Leur absence indique que certains départements sont trop accommodants - au détriment du projet dans son ensemble.

Ceci dit, lorsque les conflits sont résolus sur la base de luttes d'influence, de marchandages ou de décisions autoritaires, les résultats sont le plus souvent mauvais.

Un processus de développement bien coordonné implique d'une part que l'ingénieur en chef ait la vue d'ensemble du projet et d'autre part que les responsable des autres départements concernés tempèrent son enthousiasme.»

Source: D. K. Sobek, J. K. Liker and A. C. Ward, *Another Look at How Toyota Integrates Product Development*, Harvard Business Review, July-August 1998