



ENTREVUE AVEC INTERVIEW WITH Dr. H. J. **HARRINGTON**

(HARRINGTON MIDDLE EAST PART OF BINZAYED GROUP)

BY | PAR CHLOÉ ROUMAGÈRE

Avec de grands projets viennent aussi de grands hommes! C'est avec plaisir que nous avons eu la chance de nous entretenir avec le Dr. H.J. Harrington pour mieux comprendre les affaires et leurs orientations à Dubaï d'une part mais aussi son cheminement de carrière. Une rencontre des plus inspirantes! Entrepreneur, auteur et conseiller, cet homme d'affaires nous dresse un portrait de Dubaï.

C'est à l'âge de 12 ans que H. James Harrington débute sa carrière chez IBM, après l'obtention de son diplôme secondaire il est débute au bas de l'échelle à titre d'apprenti pour devenir directeur de l'assurance qualité des projets ensuite. Après 40 ans de loyaux services, il prend une année sabbatique afin de devenir président de l'« *American Society for Quality Control* » et l'année qui suivie président du conseil de cette même organisation.

Il crée ensuite sa propre compagnie « Harrington Hurd and Rieker » qui connu au bout de 2 ans un vrai succès! Ernst and Young la racheta ensuite et le Dr Harrington y agira à titre de conseiller durant 10 ans.

Ensuite il assume le poste de Chef de la direction chez Systemcorp, une compagnie de taille moyenne dans le développement de logiciels qui fut à son tour rachetée par IBM.

Et c'est en 2000 que « Harrington Institute », société d'experts-conseils vue le jour.

Lors d'une de ses missions, le Dr Harrington contribua à définir la meilleure façon de répartir les ressources dans toute l'Afrique pour renforcer les capacités et réduire la pauvreté. C'est au cours de cette mission, en 2003, que fut établi un bureau à Dubaï, en collaboration avec le groupe Bin Zayed.

Ce bureau de Dubaï fut nommé « Harrington Middle East »...

Harrington Middle-East : Excellence et expertise

Harrington Middle-East est une firme internationale de consultants offrant une gamme complète de services personnalisés à ses clients, y compris des solutions de gestion, des solutions technologiques et de formation. Cette firme est reconnue à Dubaï pour sa pensée créatrice et par son personnel professionnel international autant que pour la qualité de ses services.

Bien que leur approche soit basée sur des méthodologies bien établies, leur recherche et leur gestion de systèmes visent continuellement l'implication et l'amélioration de ces méthodes afin qu'ils reflètent les concepts les plus novateurs à l'international. Le but étant bien sûr de garder une longueur d'avance aujourd'hui sur l'évolution rapide des technologies. L'approche de cette entreprise est basée sur les 36 ouvrages produits par le Dr Harrington et sur son expertise. « *Nous écrivons des livres que d'autres consultants enseignent maintenant.* »

Along with grand projects come great people! It is with pleasure that we have been fortunate to have with us Dr. H. J. Harrington to help us better understand the business trends in Dubai on the one hand but also his career. A most inspiring interview to say the least! Entrepreneur, author and consultant, this businessman provides us with an insider's view of Dubai.

It was at the tender age of 12 H. James Harrington began his career at IBM. Following his graduation from secondary school he started at the bottom of the ladder as an apprentice, rising quickly to become Quality Assurance Project Manager. After 40 years of loyal service, he took a sabbatical to become president of the American Society for Quality Control and the following year Chairman of the Board of the same organization.

After a short stint back at IBM, he retired to start his own consulting company "Harrington, Hurd and Reiker" which was very successful. Two years later Ernst and Young bought the company, and Dr. Harrington spent the next ten years as a consultant for the firm.

He then retired from Ernst and Young to take over as CEO of Systemcorp, a mid-size software development group, which was eventually

An exceptional and accessible businessman, Dr Harrington's expertise is reflected by the honours he has received on the international scene:

- President and Chairman of the prestigious International Quality Academy
- A Chair of Organizational Excellence was established in his name in Sudan
- The Harrington Ishikawa Award was created in his honour
- Honorary Lifetime President of the Asian Pacific Organization
- Honorary President of the Quality Technology Part in Iran
- Appointed Ambassador of Goodwill by former U.S. President Bill Clinton
- Quebec's Quality Award is named the Harrington Neron Medal
- Honorary advisor of the China Quality Control Association
- The Singapore Productivity Hall of Fame has honoured him
- One of the founders of the Asian-Pacific Organization
- Recipient of the China Magnolia Award

And many more!

Dubaï : Des affaires et des développements possibles

Quand on pose la question au Dr Harrington sur les bases des moteurs du développement économique de Dubaï, ce dernier rétorque que la vision et la volonté des gestionnaires / hommes d'affaires sont les fondements même des projets qui se concrétisent dans le pays. « *Ces hommes ont gravé le mot « impossible » comme nouvelle limite en affaires et aux yeux du reste du monde! Avant toute chose à Dubaï, vous ne pouvez pas vendre la technologie où les produits d'hier mais ceux du futur, le but étant de procurer au client une expérience digne des plus grands « Wow » qu'il ait connu* ».

Q : Que pensez-vous de l'implantation des entreprises étrangères sur le marché de Dubaï? Si vous aviez des conseils à donner aux futures entreprises qu'y souhaitent s'implanter à Dubaï, quels seraient-ils?

R : « *Dubaï est un excellent marché pour les entreprises étrangères non seulement parce que la majorité de la population provient de pays étrangers, mais parce que les habitants eux-mêmes adorent les marques étrangères. Les entreprises étrangères sont les bienvenues aux tables de conférences dès lors qu'elles peuvent contribuer à la valeur réelle des discussions, des produits ou des services! Dubaï est un environnement où les choses évoluent très rapidement, et où tout est haut de gamme. La promotion et la publicité sont les outils qui ont rendu célèbre Dubaï dans le monde mais sont aussi les ingrédients clés dans la mise en place de toute nouvelle organisation à Dubaï. Si vous êtes en mesure de créer et d'établir des partenariats au sein de Dubaï, vous pouvez réduire grandement le temps de démarrage de votre entreprise ainsi que les coûts qui s'y rattachent.*

Votre réputation et votre performance sont les moteurs essentiels pour réussir et faire des affaires ici. »

Q : Dubaï est connu à l'international pour ses projets touristiques qualifiés de grandioses, que pensez-vous du tourisme dans ce pays?

R : « *Dubaï possède un choix extraordinaire d'hôtels de luxe, car toutes les grandes chaînes d'hôtels s'y sont implantées. À Dubaï, vous pouvez voir les villages traditionnels ainsi que les incroyables et luxueux quartiers résidentiels, ou bien encore visiter les majestueuses montagnes escarpées, découvrir les dunes de sable et à peu de distance avoir des plages somptueuses et des parcs verdoyants.*

Homme d'affaires d'exception et accessible, l'expertise du Dr Harrington se reflète par les honneurs reçus sur la scène internationale :

- Il fut Président et Chef de la direction de la prestigieuse Académie internationale de qualité
- Une chaire d'Excellence organisationnelle a été créée en son nom au Soudan
- Le prix Ishikawa Harrington a été créée en son honneur
- Il fut nommé président honoraire à vie de l'Organisation Asie-Pacifique
- Il est également Président d'Honneur de la « Quality Technology Part » en Iran
- L'ancien Président William Clinton l'a nommé en qualité d'Ambassadeur de Bonne Volonté
- Au Québec le Prix de la Qualité a nommé une médaille au nom de Harrington Neron
- Il est conseiller honoraire de la « China Quality Control Association »
- La « Singapore Productivity hall of Fame » l'a honoré
- Il est l'un des fondateurs de l'Organisation Asie-Pacifique
- Récipiendaire du Prix Magnolia Chine

Et la liste est longue!

bought by IBM. In 2000, he started the "Harrington Institute", a consulting firm.

The next major assignment was one of helping to define a better way to distribute resources throughout Africa to build capacity and to decrease poverty. During this assignment, he established an office in Dubai in conjunction with the Bin Zayed Group. The Dubai office is entitled "Harrington Middle East".



Harrington Middle-East: Excellence and expertise

Harrington Middle East is an international consulting firm providing a full range of customized services to its clients including management solutions, technology solutions and training. It has a reputation for creative thinking, outstanding professional staff and superb service to its clients. Although their approach is based upon well established methodologies, their research and management system is continuously evolving and improving these methodologies so they reflect the most innovative concepts developed internationally. The firm feels it is imperative that its approaches continuously change to keep ahead of today's rapidly changing technologies. Its mission is to help its clients excel in everything they undertake.

The firm's approach is based upon Dr Harrington's 36 books. "We write the books that other consultants teach from".

Dubai; doing business where anything is possible

When asked to describe the engines of economic development in Dubai and their impact over the past few years, Dr Harrington's answer is about vision and the willingness of businessmen to push the envelope.

The visionary aspects of their leaders and their willingness to try something new are their key asset. They dream big and inspire their people to accomplish the seemingly impossible. They've stricken the word impossible from the vocabulary and set new boundaries for the rest of the world. In Dubai, you cannot sell yesterday's technology or products; it is tomorrow's technology and products that everyone is buying. Listen to what your customer says he wants, and then go beyond that to give him a wow experience.

Q : What do you think about the establishment of foreign firms in the market in general in Dubai? Do you have any recommendations to make for a company that wants to work in conjunction with Dubai or establish a presence there?

A: *This is an excellent market for foreign firms - not only are the majority of the population from foreign countries; even the locals are excited with foreign brand names. Foreign firms are welcome at the conference table as long as you can contribute real value to the discussions, products or services. Dubai has an environment where things happen fast, where everything is upscale. Promotion and advertisement are what made Dubai*

Mais le tourisme est seulement la cerise sur le gâteau. Les bases de l'économie de Dubaï étant le commerce et les centres bancaires du Moyen-Orient. Avec les zones franches et le transfert du port de Jebel Ali, Dubaï est une attraction majeure pour les entreprises étrangères, mais Dubaï devient de moins en moins attrayante pour les industries qui ont des modes d'opérations très importants et lourds. Si je devais qualifier Dubaï en trois mots je dirai : Dynamique, splendide et futuriste. Dubaï c'est le plus grand centre commercial du monde, le plus haut gratte-ciel, le plus grand front de mer aménagé et en développement et beaucoup plus encore! »

Q : Qu'est-ce que nous ignorons et qui s'en vient sur Dubaï selon vous?

R : « Dubaï s'est bâtie et se bâtit sur le potentiel humain et sa vision, les résultats exceptionnels de développement que nous connaissons ont été rendus possible grâce à l'initiative et sous la direction de son Altesse le Cheikh Mohamed Bin Rashid Al Maktoum qui a su prendre la mesure de l'importance de l'investissement auprès des entreprises et pour l'Émirat, en donnant une direction à l'ensemble des actions de développement que nous connaissons actuellement. L'avenir stratégique de la croissance de Dubaï est basé sur des «éléments constitutifs» qui comprennent : le tourisme, le commerce, les transports et les finances. Ce développement stratégique est appuyé par sept « facilitateurs » de croissance horizontale, qui sont traitées en parallèle. On entend par facilitateurs : le capital humain, la productivité, l'innovation, le coût de la vie (et faire des affaires), la qualité de vie, la politique économique et le cadre institutionnel avec les lois et règlements. Tout cela représente le Plan stratégique de Dubaï. »

Q : Avec tous ces développements, et ce luxe, parle-t-on aussi de développement durable à Dubaï?

R : « Dubaï a déjà élaboré des stratégies et des programmes visant à informer et motiver les développeurs de projets, et d'assurer immédiatement un changement radical dans leur approche à la planification durable pour un avenir vert, en ligne avec le nouveau Plan stratégique que je vous mentionnais précédemment.

Le « Centre du Moyen-Orient pour le développement durable » (MECSD) basé à Dubaï a établi des directives en ce sens, fondées sur des critères reconnus sur le plan international qui visent à adopter de bonnes pratiques durables. Cette prise de conscience est bien réelle dans le développement de Dubaï. »

Le Dr Harrington est une personnalité d'affaires très connue à Dubaï mais aussi un acteur de premier ordre sur le plan international et fut honoré à de nombreuses reprises.

Dubaï base en fait sa reconnaissance internationale sur le tourisme mais se développe surtout en étant un pôle névralgique d'affaires. Si vous avez l'occasion d'y aller, n'hésitez surtout pas! ■



famous throughout the world and are a key ingredient in establishing any organization within Dubai. If you are able to locate and establish business partner within Dubai, you can greatly reduce start-up cycle time and costs as reputation and performance is the key driver to bring in additional new business.

Q: Dubai is known throughout the world for its grandiose tourism developments. What do you think about tourism there?

A: Dubai has a choice of many luxury hotels, since all the major hotel chains have a presence in the fabulous city. In Dubai we can see dusty traditional villages as well as fantastically luxurious residential districts, or visit rugged mountains and majestic sand dunes only a few miles from pristine sandy beaches and lush green parks. Tourists can wander through Dubai's traditional market places or visit some of the largest and most modern indoor shopping malls in the world.

Tourism is just an icing on the cake. The layers of the cake are made up of Dubai being the trading and banking center of the Middle East. With the free zones and the relocation of the port to Jebel Ali, Dubai is a major attraction to foreign business, although it is becoming less and less attractive to heavy manufacturing type operations.

If I had to describe Dubai in three words, they would be dynamic, gorgeous and futuristic. Dubai is the tallest skyscraper in the world, the largest waterfront development and the largest man-made project in the world, and much more.



Q : What don't we know about Dubai, and what is in store for the future?

A: The man and his vision behind this development "Sheikh Mohamed Bin Rashid Al Maktoum", the truth is that these exceptional results were made possible mainly by the leadership and initiative of his highness, who has appreciated the importance of investment to the Emirate and has strived to improve the Emirate's investment

and business environment. The future strategic growth of Dubai is based on six key 'building blocks' which include, tourism, trade, transportation and finance. The development will be strategically supported by seven horizontal growth enablers, which will be addressed in parallel. These are human capital, productivity, innovation, cost of living and doing business, quality of life, economic policy and institutional framework, and laws and regulations (Dubai Strategic Plan).

Q : What with all this development, and luxury, is Dubai supporting developments that are sustainable?

A: Dubai has already developed strategies and programs to Educate and Motivate Developers, to Ensure Immediate and Dramatic Change in their approach to planning for a Sustainable Green Future, in line with the new Strategic Plan. The Middle East Centre for Sustainable Development (MECSD) based in Dubai has established benchmarks and guidelines, based on strong and accepted international criteria that will assist all developers to adopt sustainable practices.

Dr. Harrington is a well-known business personality in Dubai, but also an international player of the first order. He has been honoured many times in many countries.

Dubaï may have earned its international reputation in tourism, but its future development is mostly as an international nerve center for business. If you have the chance to go, jump on it right away! ■