

| | | |
|-------------------------------------|--|---|
| MAQ Management Qualitatif | MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF | numéro : 05.14 version : 3 date : 06/2009 page : 01/02 |
| Procédure | <i>Entreprise ronde ou carrée ?</i> | |

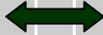
L'entreprise ronde à gauche



L'entreprise carrée à droite

| | |
|--|--|
| Primauté et respect des valeurs | Respect des lois et règles |
| L'homme est considéré comme bon | L'homme est considéré comme mauvais |
| Chercher la performance par le bonheur de chacun | Chercher la performance par la structure |
| Résultat comme résultante du bonheur | Résultat comme objectif |
| Avoir un essentiel (cause noble) | Avoir un règlement |
| Visions émotionnelles | Objectifs |
| Amour de l'autre pour faire des sous | Faire des sous aux dépens des autres |
| Pour être heureux il faut être responsable | Seule l'élite a le droit d'avoir un projet |
| Jouer sur l'affectif | Jouer sur le cartésien |
| Cultiver des liens | Communiquer |
| Recherche du consensus amical | Relations basées sur le donnant-donnant |
| Chacun est l'auteur de ses progrès | Chacun est l'acteur de ses actions |
| La performance vient des ouvriers | La performance vient de la structure |
| Bon sens | Logique |
| Concret | Abstrait |
| Manager par l'intention | Manager par la maîtrise |
| Démarche cohérente non contrôlée | Démarche incohérente mais contrôlée |
| Gestion promenade | Reporting |
| Mou et flou | Pur et dur |
| Actions imparfaites qui existent | Actions parfaites qui n'existent jamais |
| Pouvoir du client | Pouvoir du chef |
| C'est le client qui nous paie | C'est le patron qui nous paie |
| L'info client ronde | l'info client carrée |
| Pouvoir du dehors | Pouvoir du dedans |
| Grande réactivité à l'environnement | Inertie, mais respect des objectifs budgétés |
| Manager l'incertain | Manager le certain |
| S'adapter au présent | Vouloir maîtriser le futur |
| Privilégier le pourquoi, le pour qui | Privilégier le comment |
| Stratégie connue de tous | Stratégie réservée au comité de direction |
| On gagne des sous par les progrès de chacun | On économise, on contrôle les coûts |
| Règles simples appliquées avec rigueur | Règles compliquées appliquées sans équité |
| Système complexe | Système compliqué |
| Chef reconnu (voire aimé) | Chef craint et respecté |
| Le chef ne fait rien | Le chef a des domaines réservés |

| <i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i> | | |
|--|--|---|
| MAQ Management Qualitatif | MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF | numéro : 05.14 version : 3 date : 06/2009 page : 02/02 |
| Procédure | <i>Entreprise ronde ou carrée ?</i> | |

L'entreprise ronde à gauche  *L'entreprise carrée à droite*

| | |
|--|--|
| On privilégie la durée | On privilégie le court terme |
| Agir à un jour, penser à vingt ans | Agir à un an, penser à cinq ans |
| Laisser des chances au hasard | Prétendre maîtriser le futur |
| Faire en allant | Vouloir prévoir toutes les conséquences de ses actes |
| Période initiatique pour les nouveaux | Procédures d'embauche |
| On s'occupe des problèmes qui existent | On s'occupe de ce qui pourrait arriver |
| Pas de notion de risque | Recherche du zéro risque |

| | |
|---|---|
| On gagne de l'argent sans trop savoir pourquoi | On perd de l'argent en sachant pourquoi |
| Ça marche sans que le patron sache comment | Le patron connaît et contrôle tout, mais... |
| Messages plaisants reposant sur des valeurs | Jargon de caste |
| Levier récompense | Levier sanction |
| Cherche à féliciter | Cherche à sanctionner |
| Constat du résultat | Contrôle de l'activité |

Nous sommes une entreprise ronde au milieu d'entreprises carrées

Une entreprise est certifiée par un organisme certificateur lorsqu'elle a mis en place les procédures conformément à la norme. Cette entreprise certifiée a donc mis en place des indicateurs qui lui permettent de savoir avec précision le taux de défaut des pièces produites, le coût exact de la non qualité, les causes des pertes financières. Une entreprise certifiée est une entreprise carrée. Elle suit une norme carrée.

Je n'ai pas identifié avec précision pourquoi l'entreprise GEORGEAULT gagne deux fois plus d'argent que la plupart de ses concurrentes, pourquoi elle offre un haut niveau de satisfaction à ses clients.

Je ne sais pas bien comment ça marche, mais ça marche.

Il n'y a donc aucun indicateur exigé par la norme, puisque nous avons toujours refusé de nous engager dans une démarche de certification.

Nous avons, en revanche, de nombreux tableaux de bord qui sont utiles, et utilisés car ils ont un sens.

Nous sommes une entreprise ronde, c'est à dire souple et qui s'adapte au client.

Gérard GEORGEAULT

**« Lorsque je vois les conséquences formidables
qu'ont les petites choses de la vie...
Je suis tenté de penser...
Que ce ne sont pas là de si petites choses. »**
Bruce Barton