

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
<b>MAQ</b> Management Qualitatif	<b>MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF</b>	numéro : 05.21 version : 3 date : 06/2009 page : 01/01
Procédure	<i>Primauté des valeurs</i>	

### ***Primauté des valeurs au lieu du respect des règles et des lois***

Dans un monde incertain où les gens les plus importants (opérateurs et opératrices) font « **en allant** » pour s'adapter au besoin d'amour de chaque client, il est important d'avoir un cadre strict, mais large pour laisser à chacun un espace de liberté lui permettant de réaliser son projet, tout en restant en cohérence avec l'ensemble de la collectivité.

Pour ce faire, nous avons édité un certain nombre de valeurs sur divers documents : le document de bienvenue pour les nouveaux embauchés, la charte qualité, les règles du jeu, etc... et nous les mettons en pratique dans les cercles de qualité : transparence, loyauté, respect des autres, esprit d'alliance, etc.

Nous apprenons à nos nouveaux collaborateurs :

- qu'on ne leur demande pas de rechercher le « zéro risque », mais de prendre des initiatives ;
- qu'on ne leur demande pas le « zéro erreur », mais qu'on leur demande de les reconnaître ;
- qu'on ne sanctionne pas l'erreur, mais que l'on sanctionne la mauvaise foi ;
- qu'on ne sanctionne pas celui qui a essayé et raté, mais que l'on sanctionne le hors jeu, le tricheur !

Pascal a dit que « *le progrès n'est que la suite des erreurs corrigées* », nous ajoutons « *à condition de reconnaître ses erreurs et d'accepter celles d'autrui en toute bonne foi* ».

Respecter une règle ou une loi, c'est se tenir en équilibre sur un fil.

L'énergie nécessaire à l'équilibre ne peut être utilisée pour progresser.

Respecter des valeurs, c'est être « bordé » certes, mais disposer d'un espace de liberté pour progresser à son rythme.

Le général Etienne considérait deux types de valeurs :

- les valeurs morales garantes de la pérennité,
- et les valeurs intellectuelles qui permettent de structurer le présent.

Nous avons nos valeurs morales (charte de qualité, règles du jeu)

et nos valeurs intellectuelles (outils de la qualité, animation des cercles et développement des hommes).

Gérard GEORGEAULT

**« Il n'y a que par le respect de soi-même qu'on force le respect des autres. »**

*Tourgueniev*