

<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 : 05.31 version : 3 date : 06/2009 page : 01/01
Procédure	<i>Pas de performance sans bonheur</i>	

Il n'y a pas de performance sans bonheur au lieu de chercher la performance par la structure

L'équation est simple :

- **La survie de la collectivité dépend du bonheur du client ! ;**
- **Seuls les collaborateurs heureux peuvent faire des clients heureux ;**
- **Si et seulement si, les clients et les opérateurs sont heureux, les actionnaires seront heureux !!!**

C'est sûrement le challenge le plus délicat du chef : comment rendre heureuse une mère de famille qui se lève à 6 h 00 pour déposer ses enfants à une nourrice et être à 8 h 00 à son travail ?

Il faut que les locaux soient accueillants, propres et lumineux, que les machines et bureaux soient fonctionnels et ne provoquent pas de fatigue excessive, que les animateurs de cercles écoutent.

Quand on nous parle de problèmes passés, et de craintes du futur, au lieu d'évoquer le présent, c'est à nous d'avoir l'intelligence de valoriser le passé et de sécuriser le futur.

Le bonheur passe aussi par la joie de servir le bonheur de ceux qui nous font vivre :

- le client qui nous commande, et l'ouvrier qui fabrique le produit.

C'est pourquoi, il faut effacer au maximum la structure entre l'ouvrier et le client.

Cultiver des liens au lieu de communiquer

La communication est une technique qui s'apprend.

Comme toute technique, elle est dépossédée de toute chaleur humaine.

Nous préférons **cultiver des liens**, entre les commerciaux et les dessinateurs, entre les dessinateurs et les ouvriers, mais aussi entre les conducteurs de travaux et les clients.

Le seul fait de remplacer le mot « **communiquer** » par « **créer un lien** » change la nature des relations.

Pour être heureux, il faut être responsable

Il n'y a pas de performance sans bonheur, et pour être heureux il faut être libre, donc responsable du comment, en étant informé du pour quoi et du pour qui, car cela donne du sens à l'action.

L'une des bases du Kaizen est : « **c'est celui qui fait qui sait** ».

Pourquoi seule l'élite a-t-elle le droit d'avoir un projet ?

Pourquoi chacun, dans l'entreprise, quelle que soit sa fonction, n'a-t-il pas ce droit ?

Dans une entreprise intelligente, tous les collaborateurs ont le droit de penser !

Rechercher un consensus amical a lieu de relations donnant-donnant

Le donnant, c'est la base du système étatique qu'aiment bien les services du personnel car tout est négociable.

L'inconvénient est qu'il établit des rapports employés/employeur dont le client est totalement absent, et rend impossible l'adaptation à un monde incertain et en mouvement.

« *Pour faire plus, tu me donnes combien ?* »

Le consensus amical offre les avantages d'une meilleure information, qui est aussi une formation.

Il permet des dialogues en groupe, en équipe en bonne foi et bonne volonté.

Ce principe de décision amicale fait que je suis l'un des patrons qui prend le moins de décisions, mais mon rôle est-il de **décider ou d'animer** ? (animer = animare = donner une âme).

Gérard GEORGEAULT

« **Il ne peut exister d'amitié sans confiance, ni de confiance sans intégrité.** »

Samuel Johnson