

<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 : 05.32 version : 3 date : 06/2009 page : 01/01
Procédure	<i>Jouer sur l'affectif</i>	

### *Jouer sur l'affectif au lieu de jouer sur le cartésien*

Si vous jouez sur le cartésien, les gens vous entendront peut-être, mais ne vous écouteront pas.  
Seul l'affectif éveille et fixe l'attention : cultiver des liens, avoir un essentiel, management de l'intention...  
Les anglo-saxons utilisent le terme de « **feeling force** » qui me semble préférable au charisme, dont on ne sait ce qu'il recouvre ou signifie.

### *Visions émotionnelles au lieu d'objectifs*

Travailler par « objectif » permet d'exercer un pouvoir : pouvoir de fixer l'objectif, pouvoir de sanctionner !  
Alors que « **faire plus et mieux pour moins cher** » est une vision bien supérieure à n'importe quel objectif.

Shoji Toto, fabricant japonais de toilettes, nous montre l'exemple :  
« *Le but de notre entreprise n'est pas de faire des toilettes de plus en plus performantes, mais de donner du bonheur à chaque Japonais* » (Shoji TOTO).

### *Privilégier l'onirique au lieu de privilégier le factuel*

Il faut souvent **faire précéder l'action par le rêve**.

Kennedy, en promettant la lune aux Américains, l'avait bien compris.  
De Gaulle en évoquant constamment la grandeur de la France aussi.  
Rares sont les pays capables de faire rêver leurs citoyens.  
Rares sont les entreprises qui ont ce souci.

**MAQ** a pour projet de « **Repousser les limites du plaisir de faire de belles choses ensemble** ».

### *Système flou et mou*

Nos règles familiales et amicales ne sont jamais **pures et dures**.  
Nous avons un management **flou et mou**, encadré par des valeurs fortes.

Les désirs du consommateur sont de moins en moins prévisibles, car largement satisfaits.  
Ses désirs sont de plus en plus **mous et flous**.  
Pour réussir notre démarche d'adaptation à nos clients, nous devons l'être aussi.

Le succès de la Chine repose sur l'abandon du système communiste pur et dur, au profit d'une démarche totalement molle et floue.  
Ils réussissent en transgressant nos propres règles pures et dures, et nous asphyxient !

Gérard GEORGEAULT

« **La confiance est le résultat de relations dans lesquelles les partenaires s'apprécient mutuellement** ».  
*Alain Leluc (Leadership et Confiance)*