

<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 : 05.33 version : 3 date : 06/2009 page : 01/01
Procédure	<i>Chercher à féliciter</i>	

### **Chercher à féliciter au lieu de chercher à sanctionner**

La sanction humilie, et l'humiliation ne s'oublie jamais !

Il est frappant de voir qu'au moment du départ en retraite, certains, se sentant libérés, relatent des maladroites qu'ils ont ressenties comme des sanctions et des humiliations, remontant à 15 ou 20 ans !

Féliciter, même en exagérant, dynamise l'individu.

Il est curieux de voir que, quelque soit son niveau, on est sensible aux félicitations, et qu'une des charges les plus lourdes pour le chef d'entreprise c'est qu'il ne doit en aucun cas s'attendre à être remercié ou félicité !

Il n'y a rien de plus pitoyable qu'un chef qui mendie de la reconnaissance.

#### **Féliciter, c'est reconnaître l'autre !**

C'est donc une démarche d'humilité, et c'est de cette démarche que le chef tire sa satisfaction.

Il est inquiétant de constater que, généralement, les règlements intérieurs ne sont pas une description d'un mode de fonctionnement mais sont, plutôt, un barème de sanctions.

La plupart des entreprises sanctionnent l'absentéisme et nous récompensons le présentéisme par la participation et l'intéressement.

### **Levier récompense au lieu de levier sanction**

Nous récompensons les personnes qui se montrent utiles, c'est à dire des collaborateurs qui apportent une contribution utile à la réussite du projet d'entreprise.

Nous les récompensons par la participation et l'intéressement.

C'est le levier principal de notre démarche de progrès et d'animation des hommes.

Cependant, il faut aussi parfois sanctionner, lorsque les valeurs sont transgressées.

Un grutier refusait de descendre de sa grue pour travailler comme le font les autres monteurs.

Il se ventait de rester assis dans sa grue, et... d'être « invirable ».

Quand il n'a plus été protégé, nous l'avons immédiatement licencié, car il se moquait des valeurs de l'entreprise et de ses collègues qui faisaient de leur mieux pour que l'entreprise vive.

On ne sanctionne pas une personne qui a commis une erreur, qui la reconnaît, et qui fait de son mieux.

On sanctionne, par le licenciement, une personne qui se met hors jeu en piétinant les valeurs.

On ne sanctionne pas un joueur de foot qui a raté le but. On le remercie d'avoir essayé !

On sanctionne le tricheur par l'exclusion du groupe.

### **Conscience de l'intérêt collectif au lieu de donnant-donnant**

Le donnant-donnant négocie une contrepartie pour quelque chose qui n'est pas nécessairement lié à un résultat. Par exemple, si vous venez travailler le samedi matin, vous aurez une prime.

Travailler le samedi matin est une activité, qui ne génère pas automatiquement du résultat.

Nous préférons que chacun tire son intérêt du résultat collectif : participation et intéressement.

Ceux-ci sont calculés par le comptable, et ne sont pas liés à la personne.

Chacun profite du résultat du travail de tous. C'est mieux que le donnant-donnant.

Gérard GEORGEAULT

**« La tolérance est la charité de l'intelligence »**

*Jules Lemaître*