

<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 : 05.41 version : 3 date : 10/2009 page : 01/01
Procédure	<i>Toujours dans le concret</i>	

Toujours dans le concret au lieu de l'abstrait

Dans l'entreprise carrée, on adore les langages de caste basés sur des abstractions (à l'ENA, Ecole Nationale d'Administration aussi !). C'est un moyen de donner de l'importance à des choses qui n'en ont pas !

Le numérique est abstrait pour la plupart des gens, alors que le verbatim (la parole) est concret.
 Dans notre entreprise ronde, nous aimons les indicateurs simples, car ils « parlent » aux gens de terrain.
 Le nombre de tonnes produites par mois est un indicateur simple.
 Le résultat avant impôt « parle aux gens » car ils savent qu'il sert au calcul de la participation.
 On évite les informations compliquées qui n'intéressent que la direction, et qui ne motivent personne !

Effizienz plus qu'efficacité

Un militaire de l'artillerie anti-aérienne définit :

- L'EFFICACITE : c'est le nombre d'impacts sur le trajet de l'avion ennemi ;
- L'EFFICIENCE : c'est le nombre d'avions ennemis abattus !

L'effizienz, c'est le résultat obtenu, ce n'est pas le montant investi, ou l'effort fait.
 Quand on a fait beaucoup de vent, on a été efficace dans sa tête, mais ce n'est que du vent.
 L'important, c'est le résultat, donc l'effizienz.

Actions individuelles systémiques* au lieu des actions spécialisées

(systémique : relatif à un système pris dans son ensemble)

Il n'y a pas d'un côté l'économique, de l'autre le social, l'environnement ou le sociétal.
 Ce sont, à la fois, ces quatre axes qui seront de moins en moins dans la raison, et de plus en plus dans le sens.
 Cette démarche systémique, qui appréhende tout le système, concerne chaque individu qui doit tout intégrer.
 Il est fini le temps où l'un s'occupait de la qualité, un autre de la productivité, un autre encore des relations humaines.
 La qualité, l'alliance avec les autres dans un même projet d'entreprise, la productivité, c'est dans chaque tête.

C'est une poignée de gens motivés et motivants qui font avancer le résultat.

Manager par l'intention au lieu de manager par le contrôle

Ce management par l'intention impose de jouer sur l'onirique, le rêve, pour les petites et les grandes choses.
 À chaque fois, il importe d'affirmer l'intention, de la faire partager et de laisser **la liberté du comment** atteindre l'objectif attendu à ceux qui font, c'est à dire ceux qui savent : les ouvriers.

Gérard GEORGEAULT

« Trop souvent nos vies se caractérisent par la vigueur du credo et l'anémie de l'action. »
(anonyme)