

<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 : 05.62 version : 3 date : 01/2010 page : 01/01
Procédure	<b><i>La performance vient des ouvriers</i></b>	

### **La performance vient des ouvriers... au lieu de la performance vient de la structure !**

Qui est l'acteur majeur du management de l'incertain ?

C'est évidemment celui ou celle qui est en prise directe avec le client : la dame au guichet, le mécanicien qui répare la voiture, l'opérateur sur sa machine qui doit livrer un bon produit, tout en s'adaptant instantanément au client.

La structure est nuisible dans ce face à face, car elle freine la transmission d'information du désir du client vers l'opérateur.

**Il faut favoriser ce contact entre celui qui veut quelque chose et celui qui fait ce quelque chose.**

Si notre entreprise gagne plus d'argent que ses concurrents, c'est parce que tous nos collaborateurs (depuis l'ouvrier jusqu'au commercial) sont quelques pour cents plus performants. Les quelques pour cents de chaque collaborateur s'ajoutent pour faire une entreprise plus performante de dix pour cent !

Ce sont les ouvriers et les dessinateurs qui font **un peu mieux pour un peu moins cher en permanence.**

Comment faire en sorte que nos ouvriers soient sans cesse plus performants ?

Ø En leur rendant justice et en leur disant qu'ils sont les gens les plus importants de l'entreprise !

*Si le chef s'arrête de travailler, cela ne change rien.*

*Si l'ouvrier s'arrête de travailler, on ne facture plus le lendemain !*

Ø En ne lésinant pas sur la formation et le développement

*Comment peut-on avoir des hommes ouverts, si on ne les ouvre pas ?*

*Comment nos hommes peuvent-ils avoir de solides bases s'ils ne voyagent pas ?*

Ø En déclinant la notion de bonheur

*Il n'y a pas de performance sans bonheur.*

*Pour être heureux, il faut être motivé.*

*Pour être motivé, il faut être responsable.*

*Pour être responsable, il faut savoir pour quoi et pour qui on fait les choses et être libre du comment.*

La performance ne vient en aucun cas de la structure, qui parfois est constituée de gens importants, qui tirent leur importance du fait qu'ils accordent beaucoup d'importance à des choses qui n'en ont aucune.

L'importance qu'ils donnent à ces choses sans importance bloque les informations venues du client.

On peut imaginer une entreprise sans structure... on ne peut pas imaginer une entreprise sans ouvriers ni dessinateurs !

Les gens les plus importants sont nos ouvriers et nos dessinateurs.

### **Nos croyances qui font la différence :**

- La performance vient des ouvriers et des dessinateurs.
- Il n'y a pas de performance sans bonheur.

Gérard GEORGEAULT

**« Les choses qui importent le plus ne doivent pas être à la merci de celles qui importent le moins. »**

*Goethe*