

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
<b>MAQ</b> <b>Management Qualitatif</b>	<b>MANUEL DE</b> <b>MANAGEMENT QUALITATIF</b>	numéro : 05.67 version : 3 date : 01/2010 page : 01/01
Procédure	<i>Résultat comme résultante du bonheur</i>	

### **Résultat comme résultante du bonheur, au lieu de résultat comme objectif**

Le résultat ne saurait être un objectif !

Il est forcément la résultante d'autres choses, qui sont (pourquoi pas) du domaine du ludique, du bonheur, d'une forme d'altruisme ou d'un intérêt personnel.

Un joueur de foot, qui n'a aucun plaisir à jouer avec ses équipiers, ne marque pas de but.

Un budget est une prévision basée sur une activité attendue, en réalité souhaitée.

Cette activité, qui dépend uniquement des commandes des clients, ne peut être définie.

Les clients nous passent commande, s'ils nous préfèrent à nos concurrents car nous travaillons mieux.

Il nous faut donc des clients qui nous aiment mieux, et des salariés heureux de venir au travail.

Le résultat est le résultat d'une forme de bonheur des clients, des fournisseurs, des salariés.

Le véritable objectif est cette forme de bonheur.

### **Chercher à gagner plus de sous au lieu de chercher à économiser, à contrôler les coûts**

La quantité d'énergie à investir, dans un temps donné par un individu donné, est limitée.

Toute énergie investie à dépenser ne peut pas être utilisée pour gagner !

- ↳ ou bien on adopte une stratégie « défensive » : économie, contrôle des coûts ;
- ↳ ou bien on adopte une stratégie « offensive » : gagner plus en remettant en cause l'existant.

Là encore, se pose le problème des pouvoirs en place dans l'entreprise : pour initier ce mouvement d'amélioration permanente par les opérateurs, il faut nécessairement leur ouvrir un espace de liberté, donc s'effacer.

Contrôler les coûts, par contre, permet à la structure de justifier son pouvoir.

Il est beaucoup plus plaisant de chercher à attaquer, à gagner, que de chercher à se défendre.

Gagner plus n'a pas de limite, alors que les économies sont forcément limitées.

### **Amour de l'autre pour faire des sous au lieu de faire des sous aux dépens des autres**

Toute la démarche qualité peut se résumer ainsi :

**« La qualité, ce n'est qu'une histoire d'amour :  
Amour du client pour nos produits ;  
Amour de l'opérateur pour les produits qu'il fabrique ;  
Amour de la nature humaine pour faire de belles choses ensemble. »**

La qualité, la productivité et la rentabilité sont étroitement liés à cet amour efficace.

Tous les systèmes basés sur les tensions et le stress donnent parfois des résultats à court terme, mais ne sont jamais viables à long terme.

Nous ne croyons pas aux systèmes qui, sous prétexte d'émulation, dressent des équipes entre elles.

Car alors chacun cherche à faire perdre les autres, et il n'y a plus de solidarité globale.

Gérard GEORGEAULT

**« La discorde est le plus grand mal du genre humain, et la tolérance en est le seul remède. »**

*VOLTAIRE*