

### **13) La performance vient des ouvriers / La performance vient de la structure**

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

Evidemment celui ou celle qui est en prise directe avec le marché, qui est en **"face à face" avec le client : la dame au guichet ou l'opérateur sur sa machine** qui doit adapter instantanément sa production à ce que souhaite le client !!

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

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

Nous sommes profondément convaincus que si notre entreprise est réactive, et gagne un peu plus d'argent que celles concurrentes, c'est uniquement parce **que nos opératrices et nos opérateurs sont quelques pourcents (2 peut-être 3% ?) plus « performants »** que celles et ceux des dits concurrents. Ce qui ne veut pas dire aller plus vite !

**En un mot, elles et ils font un peu plus et un peu mieux pour un peu moins cher en permanence.**

A l'évidence nous avons les mêmes machines, logiciels et ingénieurs que nos concurrents !

Et puis une machine qui ne marche pas cela se voit, un ingénieur qui conçoit une mauvaise pièce ou une mauvaise machine cela se voit aussi, alors que des opératrices et opérateurs un peu moins performants, heures après heures, jours après jours, cela ne se voit pas et c'est là que se fait toute la différence !

Le profit est un miracle et un mystère !

Il résulte de ce qui se passe entre les deux mains de chaque ouvrier (ouvrier = qui œuvre dans le sens de la recherche de l'amour de son client) ;

Quand un ouvrier prends de sa main gauche une pièce, et la transmet à son compagnon de la main droite, il s'est passé entre ses deux mains une opération de bonification qui crée la marge dont nous vivons tous !

**Comment faire en sorte que nos opératrices et nos opérateurs soient plus performants ?**

**1) D'abord en leur rendant justice et en leur disant qu'ils sont les gens les plus important de l'entreprise !**

Maintes fois de jeunes collaborateurs diplômés s'insurgent contre cette vérité, et me font valoir que eux aussi sont importants alors je leur fais remarquer que si moi le chef et lui arrêtons de travailler cela ne changerait strictement rien !

Alors que si les ouvriers s'arrêtent ni lui ni moi ne mangerions dès demain.

**2) en ne lésinant pas sur la formation :**

C'est pourquoi certaines années nous dépensons plus de 10% de la masse salariale en plan de formation !

Ces plans peuvent être des voyages au Japon pour les leaders et pour les opérateurs, voyages précédés d'une piqûre de rappel 5S, TPM, KAIZEN ou autre outils de progrès et suivis de mises en place ou de réactivation de chantiers, mais en aucun cas des séminaires à Nice ou à Biarritz pour l'encadrement.

### **3) En déclinant une notion de bonheur.**

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

Nous considérons que pour être **heureux**, il faut être **motivé**. Pour être **motivé**, il faut être **responsable**. Pour être responsable, il faut savoir **pour qui** et **pour quoi** on fait les choses mais être libre du **comment** on le fait, tout en comptant sur une assistance quérable.

La performance ne vient en aucun cas de la structure, qui bien souvent est constituée de gens importants qui tirent leur importance du fait qu'ils accordent beaucoup d'importance à des choses qui n'ont strictement aucune importance ! Et l'importance qu'ils donnent à ces choses sans importances bloquent, masquent la transmission d'informations venant du client!

Heureusement souvent ces gens sans importance jouent tranquillement entre eux et n'interfèrent que peu sur la vie de l'entreprise, cela d'autant plus qu'ils adorent les diffusions confidentielles, qui ne doivent pas sortir de leur cercle très fermé !

***On peut imaginer une entreprise sans structure, alors que l'on peut difficilement l'imaginer sans opérateurs !!***

**VOILA POURQUOI POUR NOUS LES GENS LES PLUS IMPORTANTS SONT NOS OPERATRICES ET OPERATEURS !**