

#### 44) Primauté et respect des valeurs / Respect des lois et règles

Dans un monde incertain où les gens les plus importants (les Opératrices et les Opérateurs) font "en allant" pour s'adapter au besoin d'amour de chaque client, il est important d'avoir un **cadre strict, mais large**, pour laisser à chacun un **espace de liberté** lui permettant de réaliser son projet tout en restant en cohérence avec l'ensemble de la collectivité.

Pour ce faire nous avons édicté un certain nombre de valeurs (voir fiches TPF) qui sont gravées au dos de notre blason et qui sont présentées, en tout premier lieu, à chaque entrant dans le système par son leader.

Ces valeurs servent de critère de jugement et nous apprenons à nos nouveaux collaborateurs qu'on ne leur demande pas de rechercher le zéro risque, mais d'avoir la bonne foi, de reconnaître leurs éventuelles erreurs pour que leurs compagnons en toute bonne foi les acceptent, afin que tous ensemble ils puissent travailler pour les corriger.

Pascal disait que le progrès n'est jamais que la suite des erreurs corrigées. Nous ajoutons à condition que chacun ait la bonne foi de reconnaître ses erreurs et d'accepter celle d'autrui.

La notion de valeur fait partie, pour nous, des besoins physiologiques tels que Maslow l'entend et la fiche N°78 "**Le bien commun et les valeurs partagées**" vous en dira plus à ce sujet.

Respecter une règle ou une loi c'est se tenir en équilibre sur un fil. L'énergie nécessaire à cet équilibre ne peut-être utilisée pour progresser.

Respecter des valeurs c'est être "bordé" certes, mais disposer d'un espace de liberté qui permet de progresser à son rythme.

Le Général Etienne, génial créateur de l'aviation française et de l'arme blindée en 1914 et 1916, considérait qu'il y a deux types de valeurs :

- Les valeurs morales garantes de la pérennité
- Les valeurs intellectuelles qui permettent de structurer le présent.

Fort de cet enseignement, nous avons nos valeurs morales (TPF) et nos valeurs intellectuelles (TPM, 5S, Kaizen, enseignement de Fauvet, Hono, Schwartz, Shiba etc.) pour guider notre démarche de progrès.

L'histoire de TOTO, (pas notre Toto à nous non, mais Soji Toto le Japonais) décrite fiche N°79 et intitulée "*L'efficacité des valeurs partagées*" est tout à fait significative de la puissance des valeurs comme outils de progrès permanent.

Pour la petite histoire un interlocuteur auquel je conté l'histoire ma avoué avoir fait lui aussi l'expérience des derniers modèles de la société Toto, mais lui plus curieux que moi a eu non seulement les "joyeuses" trempées mais aussi la cravate et le devant de la chemise car surpris il s'est retourné pour comprendre ce qui lui arrivait !

11/07/2005

Il est retourné en séance de travail la chemise et la cravate trempée à la grande joie des Japonais, semble-t-il coutumiers de voir leurs visiteurs dans cet état ! Pourquoi Toto n'exporte pas reste pour moi un mystère ?