

#### **45) Messages simples plaisants reposant sur des valeurs solides / Jargon de caste**

L'élite, consciente qu'elle ne tient son importance que du fait qu'elle accorde de l'importance à des choses sans importance, essaie néanmoins de leur donner de l'importance grâce à un **jargon de caste**.

Il n'y a pas si longtemps, les médecins parlaient latin, et de nos jours, les qualitiens, par exemple, parlent un langage que eux seuls peuvent comprendre, et qu'il nous appartient de rendre accessible à tous.

Les jargons de caste n'entraînent pas les masses, mais les confinent dans l'ignorance !

Ce souci de recherche en permanence de messages simples, plaisants et reposant sur des valeurs solides nous a conduit dans les années 80 à analyser la démarche qualité d'une péripatéticienne (le plus vieux métier du monde !) (Voir fiche N°40) et à en faire un outil de progrès qui nous a servi pendant des années.

Ce faisant et bien inconsciemment, nous avons inventé le 5S (fiche N°1) (2<sup>e</sup> principe de la pute) bien avant que la vieille Europe ne découvre ce principe.

La péripatéticienne est une valeur solide pour nous, gaulois, et le message est plaisant tout en étant simple.

Il me souvient d'une conférence faite à des ingénieurs et professeurs suédois amusés certes mais me recommandant de ne pas utiliser cette image dans leur pays car leurs valeurs nordiques sont un tantinet plus pudiques que les nôtres.

N'oublions pas qu'il faut être en permanence parfaitement et totalement compris par les gens les plus importants de l'entreprise (les opératrices et les opérateurs) et qu'un écart-type (voir fiches N°23 et 42), ou une capabilité (voir fiche N°35), ou une AMDEC (voir fiches N° 21 et 56) sont des vocables bien étranges et le seul but de nos fiches était, à l'époque, de traduire ces vocables étranges en choses compréhensibles par tous, même des comptables, car la démarche qualité concerne toute l'entreprise :

Capabilité ? : Dimensions de la voiture par rapport à la porte du garage.

AMDEC ? : Est-ce que c'est grave ? Est-ce que ça se voit ? Est-ce que ça arrive souvent ?

Ecart type = moyenne des écarts par rapport à la moyenne