

49) Démarche cohérente non contrôlée / démarche incohérente mais contrôlée

Tous, autant que nous sommes, aspirons à la cohérence et en avons une conscience intuitive.

Chacun sait que le temps, incompressible, est une valeur indiscutable; Alors que la qualité, le coût, sont des valeurs relatives.

Lundi n'est pas mardi c'est incontestable.

Est-ce que cette bombe de laque est chère ou de qualité ? Il faudra en user beaucoup pour appréhender ces valeurs.

Donc inconsciemment, nos opératrices et nos opérateurs, si nous ne respectons pas les délais, vivront une incohérence si on leur parle de qualité ou de productivité.

C'est pourquoi une des premières choses que nous avons imposées à Favi dans les années 80, est le respect absolu du délai. Et ceci uniquement par souci de cohérence !

Il mieux vaut être **médiocre et cohérent** qu'apparemment **bon mais incohérent**.

L'EDF, à la veille de l'ouverture du marché, m'a beaucoup fait intervenir pour étudier notre système et nous leur disions : « faites très attention car si l'on considère que les deux leviers d'action sur l'homme sont l'instinct de conservation et la récompense, vous êtes cohérent dans la médiocrité car aujourd'hui vous n'avez ni l'un ni l'autre.

Mais demain, avec l'ouverture des marchés, si vous n'attribuez pas de récompenses différenciées et justifiées, vous serez apparemment meilleurs mais en fait incohérent car vous aurez l'instinct de conservation sans la récompense.

Une démarche collective basée sur des valeurs partagées, valeurs judéo-chrétiennes picardes pour l'essentiel, est forcément plus cohérente qu'une démarche apprise de règles strictes anglo-saxonnes très étrangères à notre culture !

"Aimons nous les uns les autres !"

Telle est la valeur de base, "l'essentiel" d'une religion qui a tout de même traversé 20 siècles !

"Ne fais pas à autrui ce que tu ne voudrais pas que l'on te fasse !"

C'est cette autre valeur qui est, dit on, l'essentiel de la Tora, tout le reste n'est que déclinaisons disait un Rabin du temps de Jésus ! (D'après un Historia de fin 2004)

Ce sont ces deux valeurs fortes de cohérence, et de cohérence forte, qui ont permis à ces deux religions de traverser les siècles en s'adaptant à tous les avatars de l'histoire.

Plus modestement notre cohérence, à nous Faviens, repose sur :

"L'homme est bon"

"Chacun doit en permanence chercher l'amour de son client"