

INNOVATION ? Une autre philosophie de management

63) C'est le CLIENT qui nous paye / C'est le PATRON qui nous paye

L'organigramme classique, où le patron trône tout en haut, laisse forcément à penser que c'est lui qui paye, d'autant plus que le client n'y apparaît pas !

De même la belle formule "part patronale" incite aussi à cette approche de **patron payeur !**

Cela fait partie du travail d'information collective indispensable que de préciser à tout entrant dans la collectivité que quand il a **80 €** de salaire net, il a en fait gagné, par son travail **200€!**

100 € lui sont d'abord prélevés (la fameuse part patronale) qui comprennent certes ses assurances sociales (retraite, chômage, sécurité sociale...) ses congés payés, son treizième mois, mais aussi des impôts de solidarité à *sens unique* pour le logement des émigrés, le soutien des artisans et petits commerçants....

Et sur les 100€ restant 20€ lui sont directement prélevés en complément de ses assurances sociales.

Il faut qu'il sache que quand l'état prélève sur la part patronale en fait il prélève sur SON salaire.

Donc le patron ne paye rien, il ne génère pas de l'argent comme cela en dormant, c'est le CLIENT et lui seul qui paye son travail !

Il faut le dire le répéter pour remettre le **service au client** au centre de toutes démarches.

Pour rappeler régulièrement que le client existe nous avons trouvé un certain nombre de ficelles.

Tous les mois chaque mini usine met dans les pièces expédiées des petits objets en laiton que leurs clients sur chaînes de montage découvrent mensuellement :

Des petits cœurs pour la Saint-Valentin, des soleils pour juillet, des Pères Noël en décembre, une étoile filante pour la nativité, des œufs, des cloches ou des lapins à Pâques (en Allemagne ce sont les lapins qui amènent les œufs) des citrouilles pour Halloween... bref chaque mois a son symbole qui ne nous coûte que la matière car il s'agit de talons de lavage des pièces auxquels nous avons donné des formes particulière.

Le but n'est pas de faire plaisir chaque mois à des opérateurs de nos clients, il est que chaque mois les opérateurs FAVI en mettant ces objet dans les pièces se rappellent qu'ils travaillent pour un **client** : l'opérateur sur chaîne qui reçoit les produits qu'il fabrique !

Pour l'an 2 000 nous avons trouvé deux 2 CV refaites à neuf.

Nous avons fait un trophée simple et convivial, qu'un opérateur sur chaîne et une dame "des bureaux" d'un de nos clients avaient gagné.

Là encore le but n'était pas de faire plaisir, mais pendant 3 mois les deux 2 CV trônaient dans l'entreprise et chacun pouvait ainsi se rappeler qu'on allait les offrir à **un client**.

De même pour le MIDEST, nous offrons par tirage au sort des cartes des visiteurs, un scooter BMW C1 qui aura été exposé dans l'entreprise pendant quelques mois, pour que chacun voit le cadeau que nous allions collectivement faire à un **CLIENT**

Enfin et surtout, le plus souvent possible nous invitons nos client à venir faire un exposé aux opérateurs, nous faisons visiter les installations des clients aux

opérateurs, ou invitons les opérateurs et opératrices clients à venir rencontrer leurs homologues...

Bref nous multiplions les occasions de faire ***entrer le dehors dedans*** pour rappeler cette évidence

C'EST LE CLIENT QUI NOUS PAYE ET LUI SEUL