

Réhumaniser l'entreprise

Et nos systèmes d'information

*Présentation de Christian Doucet
résumée par Franciska Blum*

Christian Doucet nous a présenté son dernier ouvrage, « Réhumaniser l'entreprise », le 3 avril 2012, dans le cadre des Rencontres ADELI autour d'un verre.

Ce qui donna l'occasion de remettre à plat les principes de la qualité.

L'ouvrage et son auteur



Suicides, montée en flèche du stress, des troubles musculo-squelettiques et des maladies professionnelles dans les entreprises, la France est handicapée. Comment peut-on gagner sur les marchés quand les personnels vont au travail à reculons et ne font toute la journée que les efforts minimaux pour survivre...

Nos entreprises — surtout les plus grandes — sous-estiment aujourd'hui l'importance du facteur humain et elles perdent ainsi un potentiel considérable de productivité, de dynamisme et d'innovation.

Le livre de Christian Doucet « Réhumaniser l'entreprise, Améliorer à la fois la compétitivité de l'entreprise et le bien-être du personnel » (LEXITIS Éditions) propose une autre approche de l'entreprise, fondée sur la motivation du personnel et la mise à son service de l'organisation, pour un travail plus productif, plus rentable mais aussi plus agréable.

Ceci intéresse aussi les systèmes d'information : pour qu'ils fonctionnent bien, l'adhésion des utilisateurs est évidemment aussi nécessaire. L'agrément de travail des services informatiques est aussi en jeu

Comment y parvenir ?

Christian Doucet est considéré comme l'un des meilleurs spécialistes de l'amélioration des entreprises en France.

Consultant en management, organisation, qualité, stratégie, gestion de projet, il a conduit près de 400 missions en France et à l'étranger. Enseignant à l'Université de Versailles-Saint-Quentin et à la faculté de médecine d'Amiens, il est aussi conférencier et auteur de nombreux ouvrages et articles dans la presse.

Christian Doucet est ancien élève de l'École Polytechnique et de l'École nationale supérieure de l'aéronautique et de l'espace (SUPAÉRO).



Constats

Les dérives de la qualité

Christian Doucet défend une approche très pragmatique de la qualité.

Lui qui était à l'origine de la démarche qualité en France, fait aujourd'hui un constat : la qualité administrative, celle de l'ISO 9000, est devenue inefficace, bien trop paperassière.

Il y a bien trop de normes, bien trop de procédures à appliquer.

On a oublié qu'il fallait d'abord aider les opérationnels dans leur travail quotidien en leur fournissant des méthodes simples et applicables.

L'organisation devrait être un outil au service des gens, les documents devraient aider à faire bien du premier coup plutôt qu'à documenter des tâches que chacun sait réaliser. Il faut partir du terrain pour remonter à l'organisation et pas l'inverse...

Le mot qualité est aujourd'hui proscrit dans les entreprises, devenu synonyme de lenteur et de lourdeur, tout l'inverse de la qualité.

Christian Doucet évoque les débuts de l'ISO 9000 : la norme ne servait alors que de check-list, elle fournissait un ensemble de points à examiner afin de vérifier que l'entreprise disposait bien des moyens et compétences nécessaires à sa réussite. L'exigence de conformité est venue après, prenant le pas sur le véritable objectif de l'entreprise qu'est sa réussite.

On passe désormais beaucoup trop de temps à écrire ce qu'on va faire, documenter ce qu'on fait et accumuler des preuves écrites de la conformité.

On a perdu le souci de l'efficacité et surtout oublié le plus important : les hommes.

La déshumanisation des entreprises

Les exemples sont multiples de jeunes qui voient leur travail comme un pensum, d'employés mercenaires qui souffrent de stress au travail et de troubles du sommeil.

« Les Français n'aiment plus l'entreprise », ils vont travailler à reculons.

Christian Doucet cite des chiffres qui viennent appuyer ses dires.

Le facteur humain est perdu de vue, surtout dans les grandes entreprises managées par des financiers.

Quelques recommandations

Viser l'excellence

La guerre sur les prix est une cause perdue d'avance, face aux économies émergentes.

Ce que le client attend, c'est l'excellence, une véritable qualité de service.

On peut constater que le secteur du luxe marche et dégage une rentabilité énorme face à des acheteurs exigeants.

Rentrer dans le bocal

Petite devinette : « Comment faire pour savoir où un poisson rouge va aller dans la seconde qui suit ? »



Une seule réponse : il faut se mettre dans le bocal et voir le monde avec les yeux du poisson.

Dans l'entreprise, c'est pareil, il faut regarder le travail avec les yeux du personnel.

Le goût au travail passe par la motivation et la fierté du travail bien fait.

Toute démotivation doit être entendue comme un signal d'alarme. Des enquêtes de satisfaction régulières du personnel peuvent aider à prévenir une situation de crise.

Pratiquer l'amélioration continue

L'amélioration continue est un état d'esprit à entretenir. Cela ne consiste pas à remplir des fiches et à faire des réunions, mais à avancer par petits pas (cf. le Kaizen japonais), en réagissant immédiatement aux problèmes avec des solutions pragmatiques et réalistes.

Les petites suggestions d'amélioration constituent une richesse formidable et permettent au personnel d'adhérer psychologiquement au développement de l'entreprise. « La maturité d'une organisation, c'est lorsqu'elle s'améliore d'elle-même », poursuit Christian Doucet.

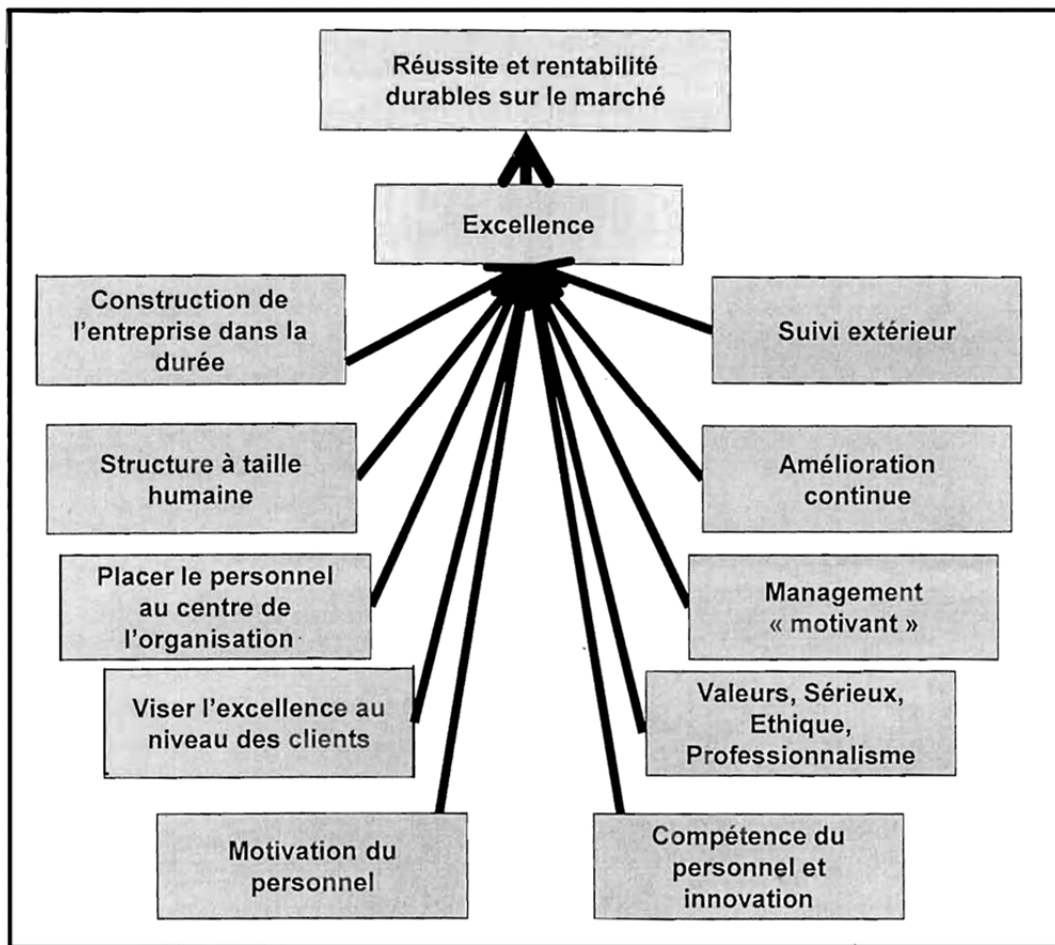
Faire appel à un œil extérieur

Quelqu'un qui pose des questions, cela a un effet immédiat, les problèmes peuvent se régler presque d'eux-mêmes par l'effet magique du questionnement. « Les entreprises ne font pas assez appel aux consultants », conclut Christian Doucet.

En résumé : les clefs de l'excellence

Le schéma ci-après, fourni par Christian Doucet, résume la démarche fonctionnelle qu'il préconise. Nous ne le commenterons pas plus afin de vous donner envie de découvrir l'ouvrage.

Les bases de la démarche fonctionnelle :
Rendre le personnel heureux au travail
fait réussir l'entreprise



Les clefs de l'excellence



info@qualite-info.net