

Cours amélioration des performances
industrielles :

Lean Manufacturing

Lamrani Safia

lamranisafia@yahoo.com

Génie industriel

ENSEM

Casablanca

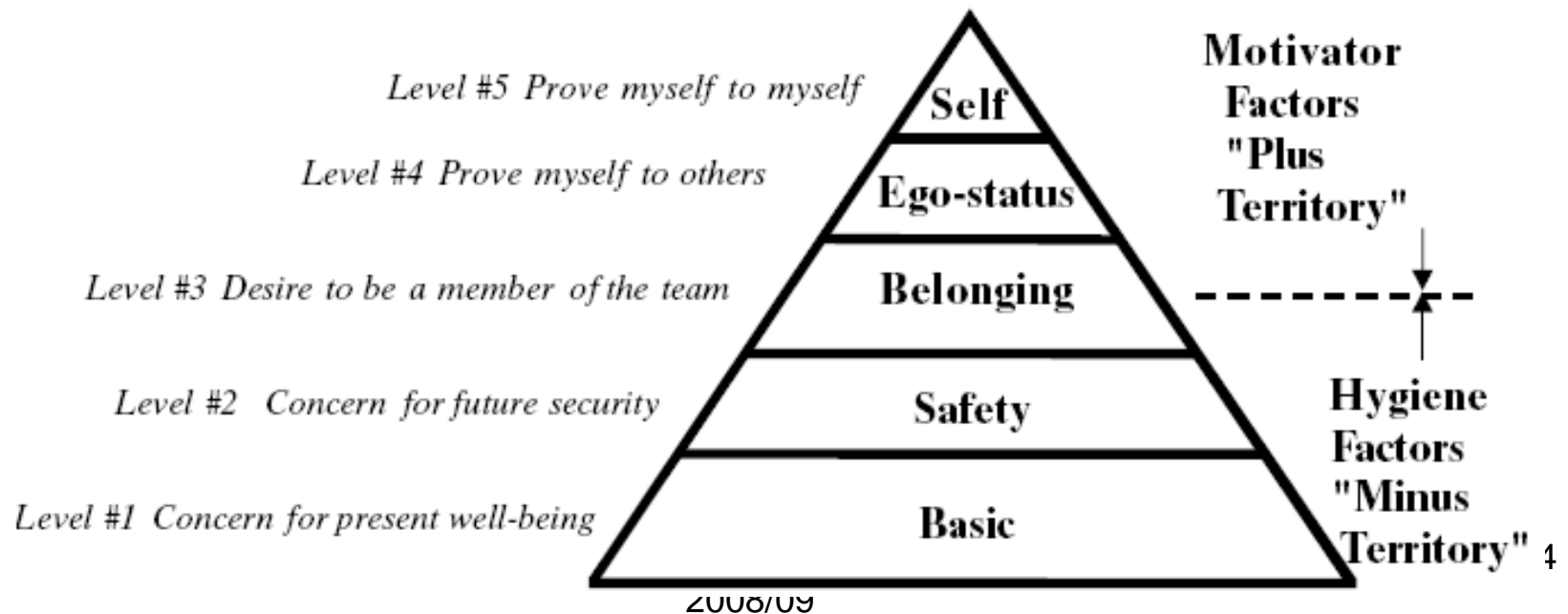
IV - Implication du personnel

- **Un des principes du TPS est le respect des êtres humains: (maynard's industrial .. P270)**
- **Impliquer le personnel**
- **Déléguer (empowerment)**
- **motiver**

les besoins humains pyramide de MASLOW

- **Les niveaux des besoins de l'être humain**

1. Basiques : besoins pour la survie présente
2. Sécurité : sécurité future
3. Appartenance : appartenir à une équipe de travail
4. Reconnaissance : se prouver vis-à-vis des autres
5. Réalisation de soi : se prouver à soi même



1 Implication du personnel

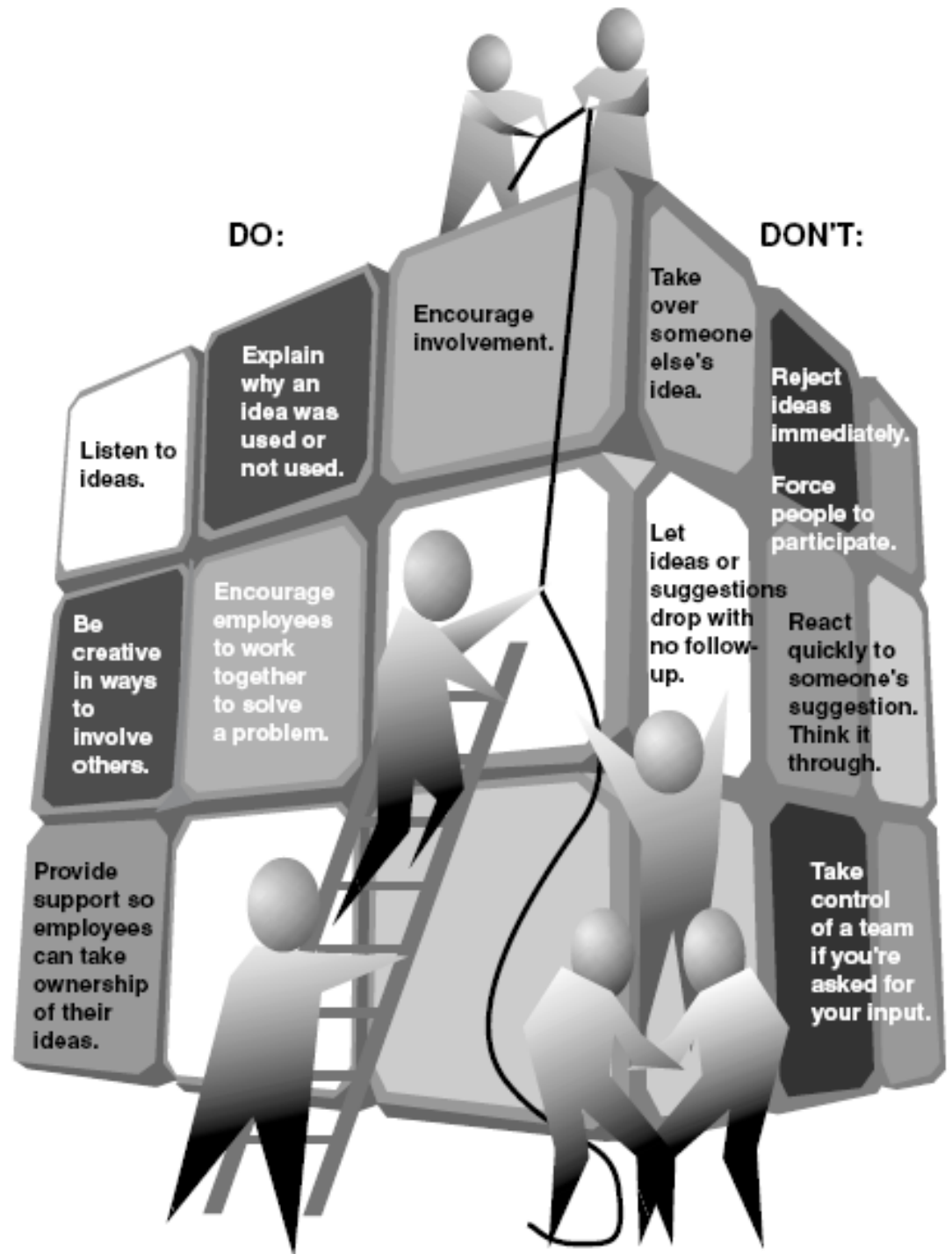
- **Le capital humain est le capital le plus précieux de l'entreprise**
- **La personne qui connaît le plus un travail c'est celle qui le fait !! : les opérateurs**
 - => les meilleures suggestions d'améliorations
- **Impliquer l'opérateur dans son travail => Sentiment de possession du travail => motivation & engagement de l'opérateur**

Implication du personnel avec des équipes de travail

- **L'appartenance à une équipe est une technique efficace pour impliquer les employés.**
- **L'équipe peut être pluridisciplinaire**
- **Travailler dans un esprit d'équipe améliore le moral, augmente la productivité et fidélise les employés**
- **Le travail en équipe crée des synergies**
- **C'est simplement plus amusant ☺))**
- **la créativité est plus libre**

À faire ou ne pas faire pour impliquer le personnel (p278)

Posséder ses idées



2 déléguer (empowerment)

- **Déléguer consiste à aider les employés à prendre possession de leurs travail pour qu'ils prennent un intérêt personnel dans l'amélioration des performance de l'organisation**
- **=> l'employé sent qu'il « fait la différence »**
- **Exemple : donner à l'employé l'autorité d'arrêter le process en action s'il voit un problème de qualité ou un risque sur la sécurité**

Trois principes clés pour savoir déléguer

1. Maintenir et améliorer l'estime de soi :

- *Écouter les idées des opérateurs,*
- *Si l'idée est inappropriée : remercier l'opérateur d'avoir pris le temps d'y réfléchir, et expliquer pourquoi son idée ne marcherait pas sur le moment, ne pas répondre sèchement*

2. Écouter et répondre avec empathie :

- *Les employés ont parfois besoin d'être écoutés quand ils ont un problème qui les dépasse : les écouter, et les rassurer*

3. Demander de l'aide et encourager l'implication :

- *Demander de l'aide des autres montre que vous respectez leurs compétences et leurs idées*

Faire ou ne pas faire pour savoir déléguer



| Do: | Don't: |
|---|--|
| Let employees know that it is okay to ask for help. | Break employees' trust. |
| Provide direction so employees know the boundaries. | Fail to follow through with the freedom to make decisions. |
| Offer help without taking responsibility. | Sit back and wait to see what happens - offer assistance. |
| Communicate what is happening in the company. | Close the door - keep an open door policy. |
| Let teams and individuals make their own decisions - and support those decisions. | Promote empowerment if you don't mean it. |
| Provide resources such as tools, materials or money for ideas to be implemented. | Take credit for a team's idea. |
| Include the right people when a suggested change affects them. | Do it all yourself. |
| Provide employees with the knowledge, skills and training to be empowered. | Expect employees to automatically know what empowerment means. |

3 motiver les personnel

Cinq facteurs qui motivent :

1. **Motifs** : l'ingénieur industriel doit déterminer qu'est ce qui motive l'opérateur : pouvoir? Appartenance au groupe? Reconnaissance?
2. **Situation** : l'ingénieur industriel doit identifier la culture, l'environnement du travail et les caractéristiques du travail pour mieux comprendre la situation de l'opérateur
3. **État d'esprit** : identifier les attentes des opérateurs sont ils juste incités ou personnellement impliqués?
4. **Cœur** : identifier qu'est ce qu'apprécie les opérateurs et ce qu'ils préfèrent faire? L'opérateur perçoit il la tâche comme un challenge ou un obstacle?
5. **Self estime** : comprendre comment l'opérateur perçoit ses compétences : cette tâche est elle bonne pour son estime de soi?

3 motiver les personnel

Comprendre ces cinq motivation permet à l'ingénieur de déterminer le meilleur travail pour chaque opérateur

-

Techniques de motivation

- **Traiter tous le monde équitablement !!!**
- **Utiliser la reconnaissance verbale : dire à quelqu'un qu'il a fait du bon travail et pourquoi devant leurs collègues dans une réunion de travail**
- **Écrire une note à propos d'un travail bien fait et pourquoi**
- **Donner des prix**
- **Donner un certificat qui dit : bon travail**
- **Organiser une fête pour célébrer**
-