

LE BESOIN DE RECONNAISSANCE

<u>Aspirants Experts</u>: les leaders et les cadres

Avez-vous remarqué qu'il y a de plus en plus de myopes ?

Pourquoi?

Sans doute parce qu'ils se reproduisent!

Pendant des siècles, avant la démocratisation du port de lunettes, le premier combat à l'arc, à la sagaie, à la javeline, à la fronde ou même aux jets de pierres, limitait, voire interdisait toute velléité de copulation future, reproductrice ou non.

Autrement dit : la vie, la transmission de la vie sont basées sur la RECONNAISSANCE des valeurs physiques, mais aussi intellectuelles des individus.

Les guerres ont été, de tout temps, un mode de sélection qui permettait à certains de compenser leur carences physiques par la ruse ou toute autre déclinaison de l'esprit.

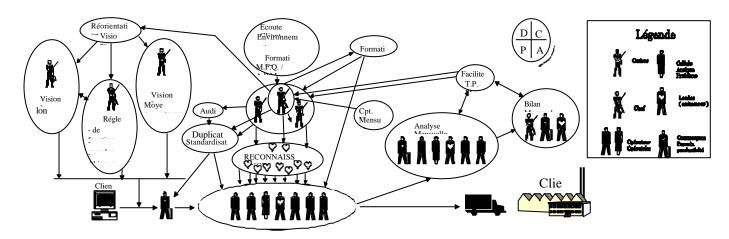
La reconnaissance n'est donc pas le dernier "gadget" à la mode du management participatif "buttom-up", c'est un besoin VITAL.

Une évolution très récente - (qu'est-ce qu'un siècle à l'échelle de l'histoire humaine?) - a estompé cet aspect physique de la reconnaissance, et l'a transféré sur un plan plus abstrait, mais le BESOIN demeure.

MASLOW en fait un préalable incontournable au besoin individuel de réalisation sans lequel aucune démarche de progrès n'est possible.

Oui, mais les gens mendient de la reconnaissance et généralement, on leur donne de l'information!

A FAVI, conscients de ce fait, nous tentons d'en faire le levier majeur de la démarche de progrès permanents type P.D.C.A., avant la duplication, la standardisation, ou les audits.



Chose curieuse, tout le monde est d'accord sur l'importance de ce vecteur de progrès, mais il n'a jamais, du moins à notre connaissance, été modélisé comme un outil de la qualité.

Apparemment, seul le Professeur SHIBA propose une méthode :

- 1) La reconnaissance doit s'exprimer de façon PRECISE en s'appuyant sur des informations PRECISES,
- 2) Elle doit s'appuyer sur TROIS remarques relatives à l'action que l'on veut valoriser,
- 3) La démarche DOIT se conclure par une suggestion qui prouve que l'on a vraiment apprécié l'action de progrès, jusqu'à formuler une critique constructive.

Exemple d'une conversation, apparemment impromptue, en faisant son tour d'usine:

- "Dites donc Francine, votre leader nous a raconté, c'est remarquable votre bidouille!
- 320 pièces à l'heure!, ça ne nous était jamais arrivé depuis 6 ans que l'on fait cette pièce!
- Cette idée de goulotte adaptable à la sortie des pièces, il fallait vraiment y penser! Comme quoi, Francine, les B.E. c'est bien, mais c'est quand même bien ceux qui font qui savent.
- Et cette idée de la peindre de la même couleur que la machine, génial!, au moins comme ça on ne vous la piquera pas votre goulotte!
- Juste une petite chose, mais vraiment négligeable: vous savez la pièce DUCHMOL, vous voyez, celle qu'on fait une fois par an, et encore pas tous les ans, il me semble que de par sa forme elle risque de passer par-dessus les bords de la goulotte, peut être que si on mettait 2 cm de plus sur les bords......!

 Encore que non ça ne vaut pas la peine, c'est très bien comme ça! Chapeau!"

D'expérience ça marche bien cette procédure de trois remarques autour du même sujet, par contre la suggestion finale n'est pas toujours facile à trouver, et même en préparant au mieux cette cerise, parfois elle écrase le gâteau.

Peut être que les Japonais, "programmés" par et pour une démarche de progrès permanents, apprécient plus que nous, judéo-chrétiens, la suggestion de progrès.

Nous avons remarqué que souvent cette suggestion, aussi pondérée qu'elle soit, est prise pour une légère critique.

Toujours est-il que nous avons lancé une réflexion :

- Des Leaders,
- Des parrains qualité,
- Des parrains maintenance,
- Des cadres,

sur ce sujet, pour tenter de modéliser et de formaliser un outil de reconnaissance au QUOTIDIEN (c'est-à-dire, complémentaire aux systèmes divers de récompense des suggestions, boîte à idées, etc....qui servent de banque d'informations où chacun peut puiser pour valoriser l'autre.)

Merci de nous faire part de vos réflexions et expériences à ce sujet.