

Association Française Edwards Deming

Compte-rendu de la séance de formation du 1^{er} mars 2012

Au cours de cette deuxième réunion du cycle consacré aux 14 points de Deming, les points 7 et 8 ont été traités. Les adhérents ont partagé leurs expériences tout au long de la réunion, les discussions étant toujours aussi passionnantes. Ces séances de formation constituent le cadre par excellence pour approfondir ses connaissances sur la théorie de Deming.

Un extrait d'un blog ainsi qu'un article de presse en lien avec les points 7 et 8 ont été analysés. Ceux-ci ont permis aux adhérents d'échanger leurs points de vue, pour comprendre davantage les subtilités des deux points abordés.

L'extrait du blog BTS NRC de Faustine traitait du lien entre le management et le leadership. Bien que l'extrait mentionne l'approfondissement des connaissances ainsi que la coopération, des notions contraires à la pensée de Deming sont également citées, comme « les contraintes et craintes (présence de menaces et punitions) ».

L'article issu de *L'Express.fr* de Christophe Dejours décrit comment « la peur est devenue une méthode de management ». L'auteur différencie le « management par la peur qui est très majoritaire dans les grandes entreprises » et précise que « nombre de patrons de PME préfèrent instaurer le management par la confiance », ce dernier étant plus en phase avec le management selon Deming.

A propos des points analysés :

Point n°7 : « Instituer le leadership, nouvelle forme de direction ayant pour but d'aider les personnes à mieux remplir leur mission.»

- Les bons éléments de l'entreprise doivent aider ceux qui ont besoin de développer des bonnes pratiques.
- Le leader est sur le terrain, il connaît et aide son équipe. Il sait faire preuve de reconnaissance.
- Il y a beaucoup de similitudes entre être un leader et être un sportif. Le sportif diminue les variations dans ses performances, tout comme le leader réduit les dispersions dans son activité.
- C'est l'équipe dirigeante qui se doit de donner le meilleur exemple possible, en permettant aux bons leaders de gravir les échelons de la hiérarchie.
- Un bon leadership, ce n'est pas apprendre uniquement la gestion des conflits.
- Dans un périmètre plus restreint, il est plus aisé d'agir sur le leadership.
- Il faut laisser les salariés prendre des initiatives, cela les rend plus autonomes.
- Il faut du temps pour développer un bon leadership.
- Les motivations intrinsèques représentent un levier considérable pour l'entreprise. Lorsqu'un salarié donne du sens à son travail, il va mieux remplir sa mission.

Point n°8 : « Faire disparaître la crainte, en sorte que chacun puisse travailler efficacement pour sa société.»

- Les salariés qui contrôlent eux-mêmes leur propre travail sont moins stressés.
- La crainte génère une autocensure, l'expression est bloquée : il n'y a pas une bonne communication.
- Les lignes ne bougent pas lorsque la crainte est présente.
- Les évaluations annuelles stressent les salariés, surtout lorsque les objectifs ont été fixés sur du court terme.
- Le management par objectifs chiffrés est néfaste car les bons éléments s'en vont, au fur et à mesure des objectifs toujours plus difficile à atteindre.

Autre réflexion :

- Lorsqu'une entreprise embauche un salarié, elle devrait idéalement lui permettre d'effectuer 6 mois dans un service puis 6 mois dans un autre afin qu'il trouve là où il se sent le mieux et le plus efficace.

* * * * *

Prochaine réunion le mercredi 16 mai, toujours au sein de la librairie PIPPA. Les points 4 et 5 seront traités :

- Mettre un terme à la pratique des achats au plus bas prix. Réduire au contraire le prix de revient total en travaillant avec un seul fournisseur pour chaque article. Établir des relations de confiance et de loyauté à long terme.
- Améliorer constamment tous les processus de planification, de production et de service, ce qui entraînera une réduction des coûts.