

# Si les entreprises veulent l'excellence, il faut qu'elles traitent leur personnel avec excellence !



Christian Doucet

La nuit dernière j'ai rêvé que nos produits s'arrachaient partout dans le monde car ils étaient réputés pour leur excellence. J'en ai parlé à ma coiffeuse et celle-ci m'a rétorqué :

- Elle : Mais c'est déjà le cas pour l'aérospatial avec Airbus et Ariane, pour le luxe, pour la cuisine...
- Oui, et ce sont des secteurs qui marchent... Mais le reste est moins renommé. Les français sont remarquables mais pas toujours très sérieux, leur après-vente est souvent limitée, les clients sont parfois peu respectés, les produits ne sont pas toujours parfaits et je ne parle pas des services...
- Elle : Vous pensez à l'automobile par exemple ?
- Moi : Oui, c'est un très bon exemple : nous produisons d'excellentes voitures mais nous n'avons pas réussi à nous créer la réputation des allemands. Nos efforts sont gâchés par une image insuffisante...
- Elle : je n'y connais pas grand-chose mais je croyais que, avec les normes sur le management et les certifications, les entreprises deviendraient parfaites. Ce n'est pas le cas ?
- Moi : si, mais seulement en partie. Elles ont permis aux entreprises de soigner leur organisation et c'est déjà bien. Mais l'essentiel est ailleurs...
- Où ? m'interpella cette curieuse
- C'est dans les têtes. C'est le sérieux, la rigueur, la volonté de soigner les détails, de gagner la confiance du client... Pour les étrangers nous sommes encore trop le pays des grèves, celui où on est toujours en retard, où le téléphone sonne dans le vide, où le commercial vous rembarre facilement...
- E : Vous avez bien raison ! : ce matin encore un client m'a posé un lapin ! Les clients ne se rendent pas toujours



compte des efforts faits pour être toujours disponible, toujours sourire, toujours écouter...

- Et c'est justement cela l'excellence ! Lorsque les français seront plus aimables, plus à l'heure, ne se querelleront plus entre eux, feront leur job avec sérieux, notre image changera...
- E : mais c'est dur !
- Je n'ai pas l'impression que les employés d'Airbus, d'Arianespace ou de chez HERMES soient malheureux ! En fait, le bon ouvrage rend fier, la bonne organisation facilite et il n'est pas plus difficile de faire bien que de faire mal.
  - E : Mais pour cela, il faudrait qu'ils se plaisent au travail ! Et à force de faire des petits jobs en CDD, de changer en permanence d'organisation, d'avoir des objectifs intenable à tenir... Ils n'ont plus envie...
  - Vous avez bien raison : si les entreprises veulent l'excellence, il faut qu'elles traitent leur personnel aussi avec excellence !
    - E : Ils vont en profiter pour ne rien f... (censuré) !
    - Je ne crois pas : le français est un râleur mais il aime son travail lorsqu'il se plaît dans l'entreprise. D'ailleurs, l'excellence est déjà la marque des bons artisans et des bons professionnels.
  - E : il y a autre chose : trop de règlements et de papiers...
  - C'est un cercle vicieux : on réglemente, les coquins exploitent les trous de la réglementation et il faut réglementer encore davantage.
  - E : alors que faudrait-il faire ?
  - A mon avis, moins parler de règles et de procédures et se centrer davantage sur le savoir être, le bien-être au travail, la motivation des personnels, la coopération interne, les principes de la vertu et du respect... Moins de papiers et plus d'esprit ! Moins de craintes et plus de confiance !
  - E : moi, je le dis toujours : avec de l'amour on résout tout ! Ah je vous aime M. DOUCET !

Faites part de vos réactions sur l'e-mail : [ccdt@cegetel.net](mailto:ccdt@cegetel.net)