

Moi, Manager Qualité, j'adore avoir les mains dans le cambouis !



Depuis que j'ai pris cette décision, je retrouve la « vraie vie de l'entreprise » ...

Me voilà de nouveau sur le terrain. Après des années d'ambiance feutrée dans mon beau bureau, j'ai décidé de passer une partie de mon temps auprès des opérationnels pour « vivre avec eux » le quotidien.

« Ce ne sont pas nos compétences qui déterminent qui nous sommes, ce sont nos choix » (Albus Dumbledore)

Cette expérience a complètement changé ma façon d'analyser les choses. Avant de ma tour d'ivoire, j'étais un observateur du changement. Je compilais des données, je réalisais de beaux graphiques sur de belles planches, j'étais dans le concept et l'intellectualisation des propos, ... Je parlais très bien de l'insatisfaction des clients mais je ne la vivais pas, et pourtant j'essayais de faire preuve d'empathie dans mon analyse.

Certes, essayer de se mettre à la place de l'autre est une bonne démarche mais insuffisante pour comprendre en profondeur les problèmes. Il faut vivre l'expérience et tout devient tout de suite plus clair.

Cette nouvelle approche du terrain m'a obligé à utiliser de nouveaux outils Qualité basés sur le Lean, la résolution de problèmes, l'analyse de risques, le management visuel,

« Je suis le nez dans le guidon, j'ai les mains dans le cambouis... »

J'apprends beaucoup de cette expérience au contact du terrain, je me retrouve dans le flux avec des enjeux opérationnels et des échéances. Je vis au rythme de l'organisation, j'apporte une réelle contribution à l'amélioration continue, je suis le nez dans le guidon, j'ai les mains dans le cambouis et il faut bien dire que cela ne me dérange pas, bien au contraire ...

Je reste conscient et lucide sur la teneur de mon métier en m'accordant toujours ce temps de réflexion nécessaire à l'analyse et au progrès continu. Je retourne périodiquement dans mon beau bureau pour me poser, réfléchir, structurer, et apporter des actions d'un autre niveau.

Cette « double vie » m'intéresse plus que tout car les deux approches sont indissociables. J'adore côtoyer des personnes de tous les niveaux de l'organisation. Je passe du style feutré du siège social à des relations directes et franches sur le terrain. Toutes ces relations sont enrichissantes et nécessitent une réelle adaptation en termes de communication.

Je vis désormais le changement. Ma contribution de valeur à considérablement évoluée. Je ne suis plus perçu de la même façon en interne. Je suis dans la « mêlée » au cœur des préoccupations et j'aime ça

Découvrir la plateforme Parcours Croisés

