

Moi, Manager Qualité, j'expriment tout azimut !



Je me souviens du temps de ces longues séances de travail où l'objectif était de concevoir la solution idéale dans le bureau...

On était dans le « Plan » du PDCA en imaginant toutes les solutions possibles. Nous étions les rois de l'hypothèse pour imaginer une réponse à chaque situation. Nous ne sortions pas du bureau sans en avoir testé toutes les situations possibles pour le moindre projet ou pour toute nouvelle forme d'organisation. C'était l'époque où l'on avait du temps. C'était l'époque où le rythme du changement permettait ces phases de réflexion approfondies.

En voulant tout prévoir on crée souvent des solutions complexe.

Cette approche avait le mérite de passer en revue toutes les hypothèses. Rien n'était laissé au hasard. Le temps à notre disposition permettait d'imaginer de multiples scénarii. Tout était mis en œuvre pour faire bien du premier coup.

Cette époque m'a permis de constater que le trop plein de réflexion n'est pas forcément bénéfique à l'efficacité opérationnelle. En voulant faire parfois trop bien on en oublie parfois l'essentiel. On construit des « usines à gaz » parfaites sur le papier mais trop loin des réalités du terrain. Certes, il est important de prévoir en passant du temps de réflexion dans le « P » (Plan) du PDCA mais il ne faut surtout pas trop s'éterniser. Trop de réflexions va à l'encontre de l'action.

Le PDCA tourne désormais à plein régime avec des cycles courts.

Pour changer mon approche, je me suis rapproché du mode de fonctionnement des « START UP ». Ces entreprises conçoivent des solutions innovantes en mettant très rapidement sur le marché les produits ou services même si ceux-ci ne sont pas parfaits. Peu importe. Dès le lancement, elles écoutent le marché et les premiers clients pour réagir très vite. Elles testent en situation réelle en privilégiant une phase de surveillance. Cette observation permet d'adapter très rapidement la solution en tenant compte de la vraie « vie du terrain ». Le PDCA tourne à plein régime avec des cycles courts.

Alors, quelle relation avec mon métier de Responsable QSE me direz-vous ?

Et bien désormais, je considère toutes mes « solutions » d'amélioration ou d'innovation comme des produits voire des solutions que je propose pour le compte de mes clients (internes). Je co-conçois avec eux le prototype en salle mais en limitant la réflexion au strict minimum. Je fais du « P » (Plan) à dose homéopathique.

Très rapidement, après cette phase de réflexion, je teste la proposition sur le « terrain » et j'observe tout azimut les retours et autres réactions des « utilisateurs ». Cette surveillance active permet de corriger très rapidement les propositions avec les personnes concernées. Je fonctionne en « boucle courte » avec des réunions fréquentes de courtes durées.

Le vite n'est pas l'ennemi du bien

Cette expérimentation « tout azimut » est tout de même sous contrôle. Le vite n'est pas l'ennemi du bien. Tout est une question de dosage entre les différentes phases du PDCA. Cette approche permet d'être présent sur le terrain et de trouver des solutions pragmatiques. Cette nouvelle approche me permet de gagner en efficacité, d'être au plus près des réalités, et d'apporter toujours plus de valeur ajoutée. Autrefois le PDCA tournait lentement. Le cycle était long. Aujourd'hui, c'est tout l'inverse. Sur un même laps de temps on le fait tourner plusieurs fois pour arriver à un meilleur résultat. Le « DCA » prend tout autant d'importance que le « P ». Le vieil adage « faire bien du premier coup » prend de nouvelles formes ...

Découvrir la plateforme Parcours Croisés

