

## Z comme ... Zéro défaut

---

Le Zéro défaut est une notion industrielle qui indique qu'on doit tendre vers une production parfaite au sens où aucune pièce non conforme ne sortira de la chaîne de production.

Si on élargit cette notion à tous les process, cela signifie que le zéro défaut est un objectif conduisant à fournir des produits ou des services sans aucun défaut. Bref, que tout est parfait, que le logiciel ne plante jamais, que la réponse met exactement le temps prévu pour arriver, que les factures ne comportent jamais d'erreur, etc..

Et si on essaie maintenant d'appliquer cette notion aux hommes et femmes de l'entreprise et à une personne en particulier, son dirigeant ? Cela signifierait-il que le chef d'entreprise devrait tendre vers la perfection et l'infaillibilité ?

### **Le Zéro défaut pour le chef d'entreprise qu'est ce que c'est ?**

Pour beaucoup de salariés, le dirigeant de l'entreprise doit être infaillible. Ou plus exactement, on attend de lui qu'il prenne les bonnes décisions et qu'il soit en même temps juste et généreux envers ses salariés et qu'il ait une capacité à motiver les personnes de l'entreprise en leur proposant une vision extraordinaire qui, évidemment, se réalisera.

Pourtant, ce surhomme est un concept car nul ne peut prétendre regrouper autant de qualités. A contrario, lorsque les choses se passent mal dans l'entreprise ou que les relations entre le dirigeant et sa base sont tendues, on critique aisément le chef d'entreprise en lui reprochant en de ne pas être comme il faudrait qu'il soit et on l'affuble de tous les défauts de la terre.

Alors comment faire pour, malgré tout, tendre vers ce zéro défaut lorsqu'on est chef d'entreprise ?

### **Cas pratique**

La première chose à faire est de commencer par fluidifier les process internes de l'entreprise au maximum de sorte à renvoyer l'image d'un dirigeant maîtrisant parfaitement le fonctionnement de l'entreprise.

## ABECEDAIRE PRATIQUE DE L'ENTREPRENEUR

Le risque étant qu'en cas de problème les salariés se retournent vers le dirigeant, il faut que ce dernier ait donc prévu cette éventualité. Il y a généralement deux solutions à cela : le faire soi-même ou le faire faire par une autre personne qui en est capable. Le fait de mettre en place plusieurs niveaux de délégation permet d'éviter d'être le goulot d'étranglement (et donc à terme de créer du mécontentement) tout en offrant la possibilité à chacun d'être valorisé.

Ensuite, il est nécessaire d'être à l'écoute des salariés. Mais écouter ne signifie pas entendre. En d'autres termes, cela signifie réellement prendre en compte ce qui est dit par le salarié et y répondre. La réponse négative doit être argumentée (« non, il n'est pas possible de vous donner cette formation maintenant car elle est prévue dans 6 mois ») et la réponse positive doit être suivie des faits ...

Enfin, il faut savoir communiquer sur l'entreprise avec ses salariés dans les bons et les mauvais moments. Il ne sert à rien de cacher les mauvaises nouvelles, il faut plutôt s'appuyer sur elles pour tenter de trouver collectivement des solutions. Outre que cela permet de constituer un véritable esprit d'équipe, cela peut permettre de trouver des solutions originales.

### **Alors, comment mettre en œuvre le Zéro défaut ?**

Bien entendu la perfection n'est pas de ce monde, mais on peut toujours tenter de s'en approcher. Comme le disent les philosophes, le résultat compte moins que le chemin pour y parvenir.

La première chose à faire est donc de bien connaître son entreprise et les personnes qui la constituent : leur histoire, leurs relations, leurs forces et faiblesses, etc..

Ensuite, il faut écouter les salariés. Au-delà des demandes parfois basiques il faut savoir écouter leurs interrogations profondes.

Enfin, il faut savoir agir avec justice et fermeté et savoir reconnaître ses erreurs lorsqu'on en a fait et savoir communiquer sur ses succès.

Ainsi, l'image que les salariés auront de leur dirigeant sera positive et même si certains sont d'irréductibles râleurs, la très large majorité considèrera qu'il n'a aucun défaut ... Il ne suffira plus ensuite que de servir de modèle pour l'ensemble de l'entreprise pour que chacun ait ces qualités et que ce soit l'entreprise qui n'ait aucun défaut !