

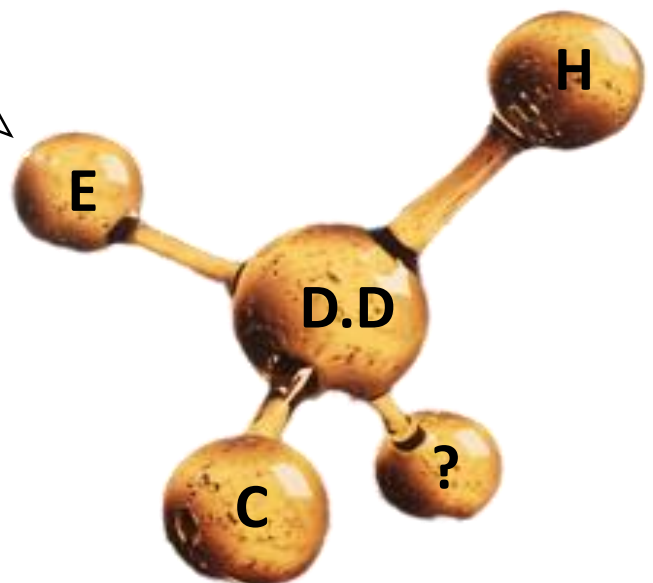
Newsletter N°1

*En jugeant, nous séparons.
En comprenant, nous
progressons.*

Il y a quelque temps, je vous proposais de partir d'une phrase et d'appliquer la molécule du développement durable. L'idée est de l'analyser en reprenant les différents atomes. C'est parti pour notre premier essai.

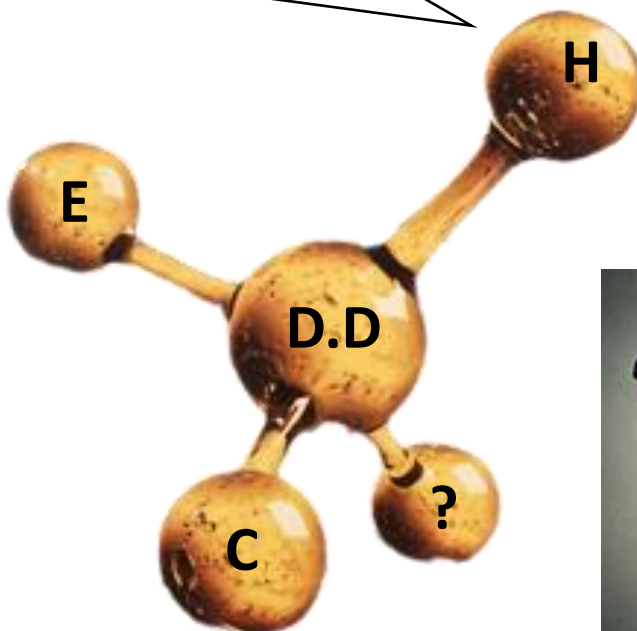
Je pourrais prendre tellement d'outils qu'illustre cette phrase. J'ai tout de même deux thèmes qui se dégagent : indicateur et audit. Je vais choisir l'audit et plus précisément le 5S. Le 5^{ème} : la rigueur, un audit 5S vient porter un constat sur une photo à l'instant T sans prendre en compte le contexte. Il s'agit là de répondre à une grille de question par des jugements qui sont propres à chacun et de les retranscrire par une note. À quel moment, une question aide à comprendre pourquoi la situation n'est pas en lien avec le standard. J'ai eu des expériences où ces audits croisés entre secteurs différents devenaient des règlements de compte et à aucun moment ils ne furent constructifs pour le collectif.

Au final, la rigueur ne viendra pas des notes de l'audit, mais de l'implication de tous à comprendre pourquoi ce n'est pas fidèle au standard. Le Gemba vous aidera.



L'entretien individuel est un outil incroyable. Dans une relation manager – managé, il peut être à double tranchant. Il peut être vécu comme un GPS qui permettra à la relation d'être saine, apprenante, bienveillante et qui fera grandir les deux individus. Ou assimiler à un règlement de compte dans lequel les écarts seront mis en avant, les problèmes surgiront et une liste de jugement débutera. Certes, il existe des techniques pour conduire des entretiens, mais ne croyez-vous pas que la compréhension soit le meilleur outil ? Pour cela, l'écoute active sera votre arme.

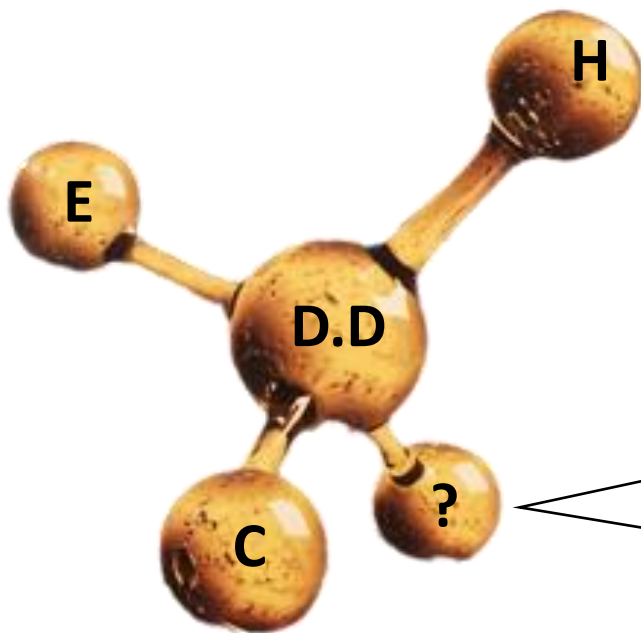
Que faites-vous pour « revisiter » vos entretiens ?



Les notes et avis sont devenus viraux et essentiels pour acquérir de nouveaux clients. Certaines entreprises offrent des réductions en échange d'une bonne note ou publient elles-mêmes des avis positifs. Sans cesse, la satisfaction est évalué hors nous avons oublié la dimension émotionnelle, affective, cognitive de chacun sur l'expérience vécue qui elle est complètement personnelle. Comment peut-on se satisfaire d'une note sans explications ? D'un avis sans retour de l'expérience client ? Les enquêtes de satisfaction, les communautés sont des bases de données incroyables pour développer l'entreprise.

Faites-les entrer dans votre système, le progrès est fulgurant.

Le secret : l'hospitalité



Comment accompagner pour sortir du jugement et prôner l'échange et la compréhension ?

Le droit à l'erreur contribuera à créer cette ouverture d'esprit. Plusieurs études l'ont démontré : plus le degré de communication à propos des erreurs est élevé au sein de l'entreprise, plus les salariés se sentent libres d'en parler, plus ils développent une compréhension pointue des situations à risque d'erreurs et développent des stratégies de résolutions efficaces sans craindre le jugement. Créer un environnement garantissant la sécurité psychologique des salariés est un axe primordial pour instaurer la confiance. Ainsi exprimer son ressenti, faire preuve d'empathie seront les premiers retours que vous constaterez. Ils se sentiront libres d'exprimer leurs idées sans crainte. Essentielle pour la créativité, l'innovation et le travail en équipe, une progression est en marche.

Auriez-vous un thème que vous souhaitez que j'aborde sur la prochaine ?

Site : <https://www.lamoleculedundeveloppementdurable.fr/>
<https://www.linkedin.com/in/jeremy-liennasson/>

