

Histoire d'éléphants ... et de vaches

Ou

Comment un éléphant peut cacher une vache

Il était une fois deux anglais, seuls, dans un compartiment d'un train qui allait de Birmingham à Londres.

Ils étaient assis face à face et lisaient chacun dans leur coin le Times, en feignant de s'ignorer, par discrétion typiquement britannique.

De temps en temps l'un d'eux arrachait une page du Times puis la déchirait en petits morceaux, entre ouvrait la fenêtre du compartiment et jetait les petits morceaux de papier.

Après que ce manège se fut répété 4 ou 5 fois, son voisin, levant les yeux au-dessus de son journal, après un petit toussotement typiquement anglais annonçant qu'il allait s'exprimer, lui dit :

- *"I'm sorry but, sans vouloir être indiscret, j'ai cru, bien malgré moi remarquer que, régulièrement, vous déchiriez une page de votre journal et jetiez les morceaux par la fenêtre. Puis-je me permettre de savoir le pourquoi de ce geste ?"*
- *"Oh, c'est très simple. J'ai fait toute ma carrière aux Indes et dans ce pays on pratique de la sorte car les bouts de papier effrayent les éléphants, ce qui leur évite de venir sur les voies."*
- *"Mais nous sommes au Royaume-Uni, entre Birmingham et Londres et il n'y a pas d'éléphant !"*
- **"Vous voyez, ça marche !"**

Je cite cette histoire car bien souvent quand on me fait l'amitié de me demander de venir témoigner de notre démarche dans d'autres entreprises, par courtoisie, je demande aux auditeurs leur fonction.

Parfois, on me répond avec des mots incompréhensibles pour moi comme « Contrôleur de Gestion », « Chargé de la Communication Interne », « Responsable de la Gestion Prévisionnelle des Emplois » etc.

Et quand je joue au jeu des 5 pourquoi avec ces interlocuteurs, dès le 4^e ou le 5^e pourquoi, je vois dans leur regard un sentiment de panique, car ils prennent conscience que ce sont en fait des chasseurs d'éléphants qui n'existent pas.

Cela les perturbe généralement au point que leur regard reste affolé tout le temps de mon témoignage et que parfois ils essayent maladroitement à la pause de me convaincre qu'effectivement il n'y a jamais eu d'éléphants mais que peut-être...un jour....

Dans l'entreprise, nous sommes trop petits et avons trop de bon sens pour avoir ce genre de chasseurs mais nous avons parfois "**des compteurs de vaches**".

En effet, faute d'éléphants (car cela fait très longtemps qu'ils ont disparu de Picardie, il y eu quelques rhinocéros "laineux", paraît-il, il y a quelques dizaines de milliers d'années), parfois une vache se place sur la voie et arrête le train de l'entreprise et là se révèle le **compteur de vache** qui peut vous dire que très précisément depuis un an les vaches qui ont arrêté le train de la Fonderie étaient à 28,62% des vaches noires, à 12,69% des vaches bicolores, à 3,25% avec une seule corne que 2,45% boitaient de l'antérieur droit, etc..

Et quand naïvement vous leur demandez :

" C'est bien, c'est intéressant, mais que faites vous pour empêcher la vache de venir sur la voie ? "

Alors ils vous fixent avec un regard absent en focalisant très très loin derrière vous, tellement la question est incongrue.

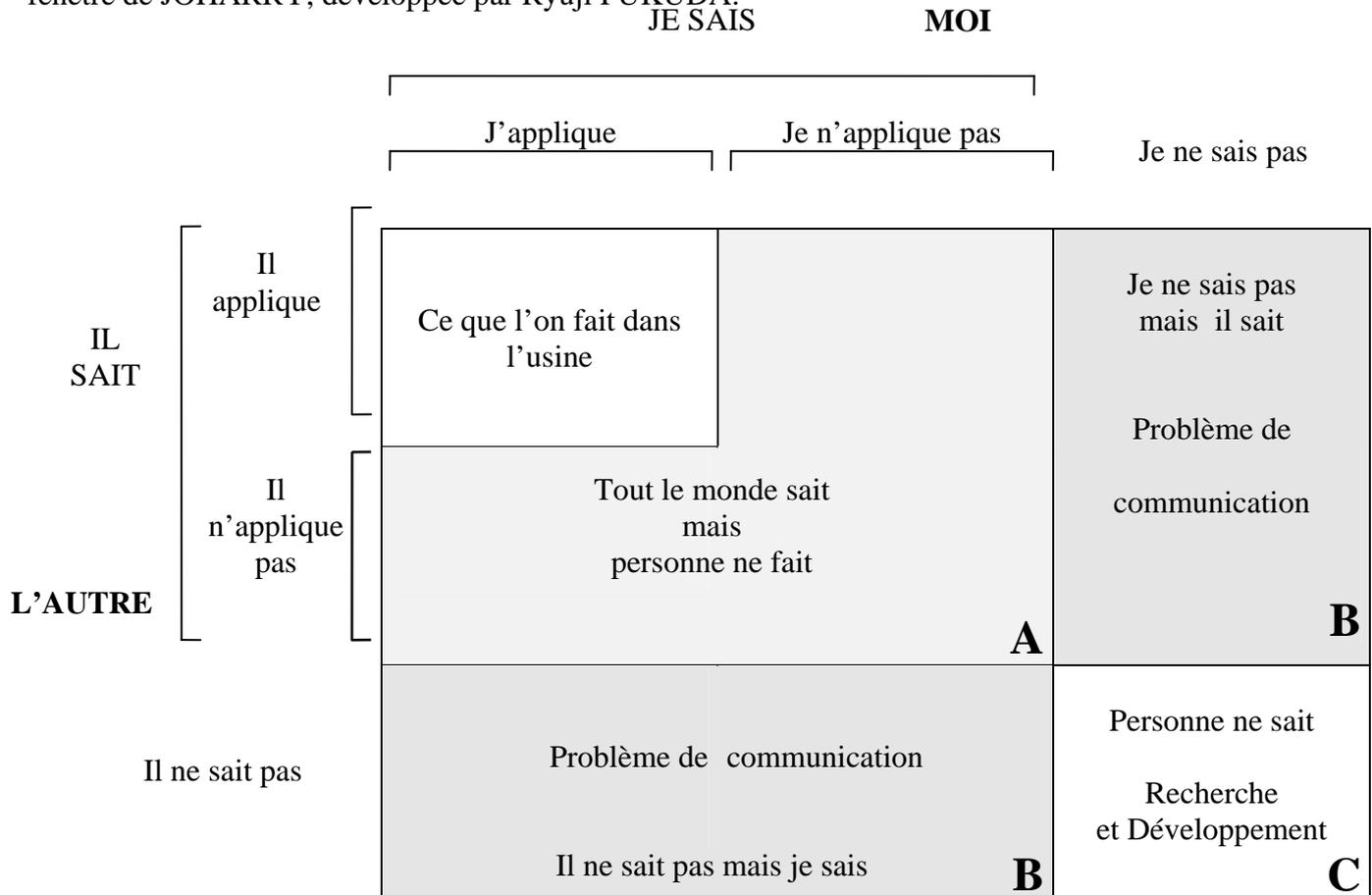
Eux ils font des statistiques sur les vaches qui arrêtent le train, ce n'est pas leur problème de savoir pourquoi les vaches sont là et comment éviter qu'elles ne viennent.

Parfois même ils gardent leurs beaux tableaux pour eux-mêmes, sans doute que les autres ne sont pas dignes de disposer d'informations de telle qualité !

Je cite ces deux anecdotes car une des voies du progrès est non pas de supprimer ces gens, mais de les ramener au bon sens pour en faire des animateurs à l'aide d'un CEDAC par exemple (voir fiche outils N°2 jointe) pour aider ceux qui font et qui savent sur le terrain à faire en sorte que rien n'arrête le train de l'entreprise.

<i>LE CEDAC</i>

Outil de résolution de problèmes majeurs et chroniques, et de communication, reposant sur la fenêtre de JOHARRY, développée par Ryuji FUKUDA:



Cet outil valorise la zone B et permet, à celui qui ne sait pas, d'avouer honorablement son ignorance et, à celui ou ceux qui ont des éléments de réponse pour combler cette ignorance, de le faire de façon conviviale et structurée.

Ce dialogue s'articule autour d'une arête de poisson ISHIKAWA classique qui pose le problème et sur laquelle chacun apporte, au cours du temps, un élément de solution par des post-it judicieusement placés. Le CEDAC prend toute sa valeur dans le cadre d'une démarche globale de type KAIZEN.

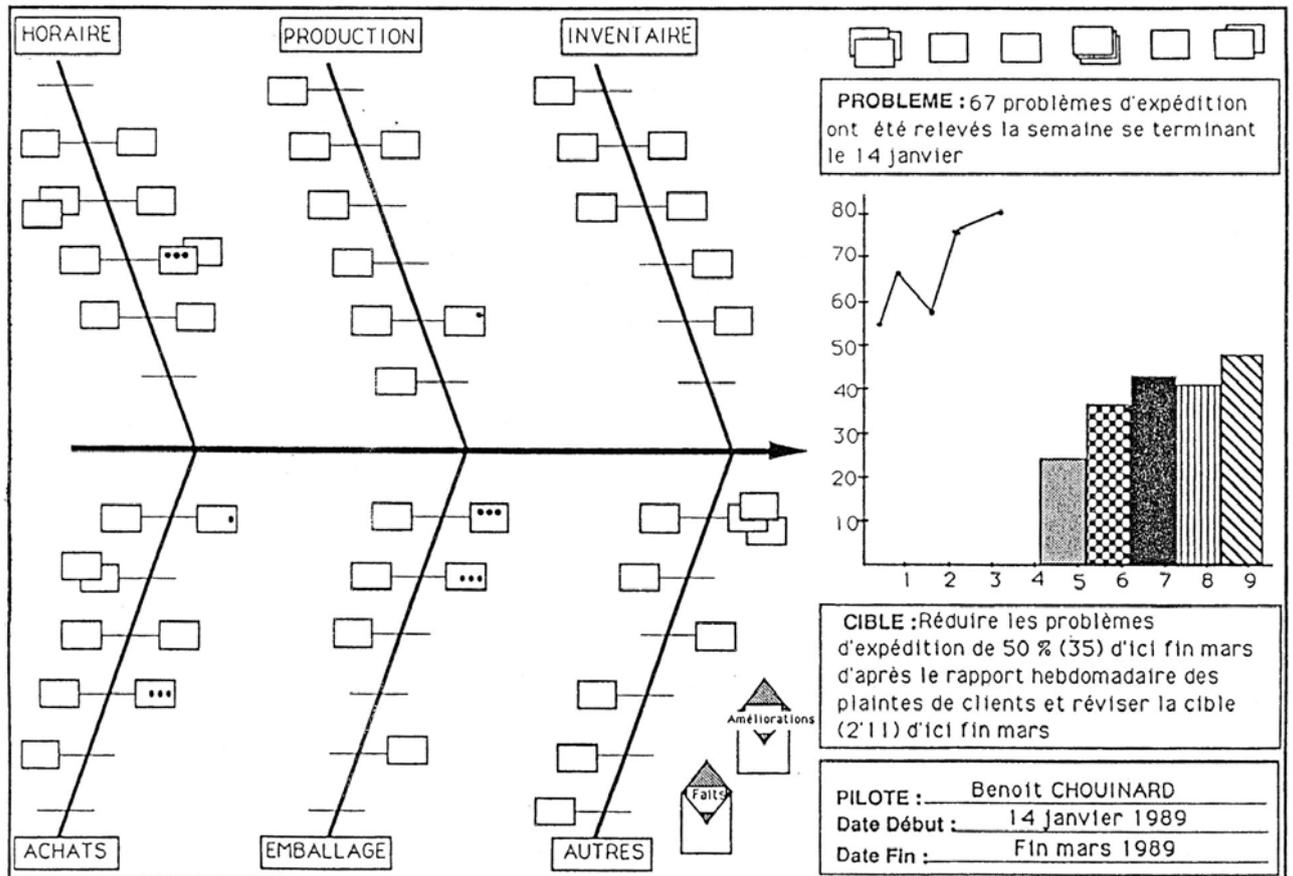
Cet outil n'est toujours pas utilisé à FAVI car il nous a permis de découvrir et de mettre en évidence la zone A où tout le monde sait mais personne n'applique, et nous pensons plus

efficace de différer la mise en place du CEDAC tant que tout le monde ne fait pas tout ce que tout le monde sait.

Depuis 10 ans environ, nous ne travaillons que sur cette zone A, et à ce jour, nous considérons que nous n'appliquons toujours pas tout ce que tout le monde sait.

Cette même matrice nous a permis de réfléchir sur l'attrance curieuse vers l'inconnu (zone C) et de remettre en cause notre politique de recherche et Développement.

Exemple de CEDAC :



La formation au CEDAC est dispensée par CIPE tél. (1) 45-35-17-17