



France Qualité • AFQP
6 Place de la Madeleine
75008 PARIS



contact@francequalite.fr
www.qualiteperformance.org



La prise de position *de France Qualité*

21 mai 2021

L'EXCELLENCE RELATIONNELLE : NOTRE CHOIX DE CŒUR ET DE RAISON



Beaucoup de retours circonstanciés, quantitatifs et qualitatifs, confirment que la crise sanitaire, économique, se traduit à la fois par l'extension d'un large usage de techniques digitales au quotidien, et le renforcement du besoin de centrage des attentions sur l'Humain ; oui, l'importance du lien social sort renforcée des mois écoulés, d'autant que malheureusement les inégalités se trouvent aujourd'hui accrues.

Quel est dès lors l'enjeu de la (tant attendue) reprise d'activité ? Justement, par-delà les impératifs économiques, France Qualité prend position sur le sujet, recommandant d'avancer sur la voie de l'Excellence Relationnelle via cinq actions majeures.

concordance
organisation
empathie
utilisation d'outils
reconnaissance

COEUR



C ONCORDANCE

D'évidence, la matière humaine est complexe, éminemment changeante, émotionnelle ; il n'y a d'ailleurs sans doute pas de « recette toute faite » afin d'en appréhender les ressorts... raison de plus pour solliciter le cas échéant des spécialistes, capables de libérer la parole, d'agir en toute humilité et simplicité, de dégager des énergies porteuses - voilà bien le sens de l'engagement de France Qualité comme partenaire fondateur de « Concordance », Centre d'accompagnement au service des parties prenantes, sous statut de Société Coopérative d'Intérêt Collectif. N'en doutons pas = l'appropriation, la consolidation de relations ouvertes, synergiques, se révèlent génératrices – aussi – de performances, de retour sur investissement, d'efficacité globale.

>> Action préconisée : Bénéficier d'expertises pluridisciplinaires, relatives au bien vivre ensemble.

O RGANISATION

S'attacher à améliorer de manière concrète l'environnement de travail (réaménagement d'installations / ajustement d'horaires / traitement d'interactions), déployer des démarches de type QVT et/ou bien-être sinon RSE, ne pas hésiter à lancer des expérimentations sous-couvert d'opérateurs de terrain, veiller au respect des approches Facteurs Humains et à la responsabilisation collective et individuelle, capitaliser les opportunités de progrès inhérentes à l'équilibre vie personnelle-vie professionnelle ou à la gestion du télétravail... autant de voies et moyens pour des managers, singulièrement intermédiaires et de proximité, pour conforter une dynamique d'équipe, le partage de pratiques, un dialogue social constructif, et de vraies satisfactions.

>> Action préconisée : Créer dans l'organisation les conditions d'une Qualité du travail au quotidien.

E MPATHIE

Gardant à l'esprit le fait que la création de valeur émane bel et bien des femmes et des hommes concernés, on se dit qu'un management authentique, ouvert, empathique, peut, doit, décidément permettre d'aller de l'avant de façon partagée, positive, optimiste - tout simplement parce que c'est un facteur clé de qualité d'échanges, d'écoute comme de respect mutuels, de confiance, de résilience. Il contribue également à une meilleure implication des acteurs {pour



mémoire, le taux de salariés désengagés, tel que présenté dans le tableau de bord de référence Quali'Bord, demeure un des scores qui font le moins honneur aux entreprises et organismes publics de notre pays, par comparaison avec d'autres}.

>> **Action préconisée : Accentuer le management collaboratif et bienveillant.**

UTILISATION DE MÉTHODES ET D'OUTILS QUALITÉ

Mais comment asseoir, faire partager, une telle évolution en termes de pilotage des opérations, de motivation des intervenants ? Y compris dans ces domaines, nombre de méthodes et d'outils Qualité s'avèrent d'un apport réel, sinon décisif, sous l'angle par exemple de l'animation participative [brainstorming & ateliers de créativité – programmes de suggestions – rituels de partage], au niveau du suivi des résultats ou de la prévention des risques [remontées spontanées - analyse des causes - Retour d'EXpérience], ou s'agissant de la déclinaison de la stratégie [vision transverse par processus source de solidarité aux interfaces - gestion de projet - indicateurs de mesure de performances au regard des objectifs].

>> **Action préconisée : Prioriser et déployer les méthodes et outils Qualité générateurs de co-construction & cohésion.**

RECONNAISSANCE

Heureusement, il n'y a pas d'Excellence Relationnelle sans valorisation, ou tout au moins cela devrait toujours être le cas. Tant, là encore, une grande palette de modalités de valorisation, aide à traiter des situations différentes, spécifiques = management visuel, investissement en formation ou professionnalisation, déploiement de chantiers de développement de compétences autour par exemple de l'intelligence émotionnelle, intéressement aux résultats, attribution de contremarques liées à l'émission d'idées, distinction interne, promotion de réalisations innovantes ou marquantes, incitation à la recherche / communication sur l'obtention de trophées ou prix.

>> **Action préconisée : Favoriser, développer les dispositifs de reconnaissance collective et individuelle.**

Visons donc, de cœur et de raison, une dynamique de qualité des relations, et une reprise d'activité en Concordance !