

Excellence opérationnelle, le plein de plans Q

ENTREPRISES. Q comme qualité, qualité des produits et des services, du moral des collaborateurs et de leurs espaces de travail, qualité des dirigeants aussi.

Grand rassemblement sonné par le MEDEF, l'UPE 06 et l'AFQP (Association France Qualité Performance), pour une centaine de dirigeants accueillis ce 6 septembre au soir par la CCI à Nice pour s'étalonner sur l'éthique échelle de l'entreprise humaine du futur. En tribune, l'expertise parisienne, qui a misé sur les tenues chic et les mots choc pour faire entrer dans les boîtes crâniennes azuréennes le réflexe du bon process. A mieux y réfléchir, il y a bien quelques corrélations entre le plaisir d'entreprendre et... le sexe. Première

bonne nouvelle, quand on veut réussir, mieux vaut viser la (pro) création de contrats multiples et babillants. Mais pour parvenir à l'orgasme entrepreneurial, pas question de camper sur ses positions à la papa : souplesse, flexibilité, agilité, inventivité, spontanéité requises des deux côtés de la force, direction et collaborateurs mêlés. Le trait est poussé, mais les propos de Fabrice Bonnifet, président du Comité d'excellence opérationnelle du MEDEF, ont misé gagnant sur l'ambiguïté. On a parlé bonheur, extase, satisfaction, plaisir collectif. C'est cela, l'excellence opérationnelle, une



Ils sont venus de Paris nous expliquer l'excellence opérationnelle, levier majeur de la compétitivité des entreprises, accueillis par Jean-Pierre Savarino, Philippe Renaudi et Sandrine Martin (groupe Botanica).

vision de l'entreprise revisitée petite coquine pour mieux faire passer le message central : pas de succès sans qualité, et mieux vaut un client comblé que satisfait, les couples comprendront. On aura surtout compris le côté évangéliste, l'esprit -collectif pour le coup- baguenaudant parmi les gros leviers de Bouygues pour trouver process à son pied et atteindre cette divine excellence opérationnelle plus pointilleuse

à chercher qu'un point G. Le communiqué de l'UPE, lui, se veut plus prude, préférant à la notion de calinou une "mobilisation des collaborateurs pour faire mieux, plus vite et moins cher". Un peu de poésie, que diable, on se croirait sur le trottoir de la rue Taylor... Oui, osons tous l'excellence opérationnelle, ne misons pas sur la fidélité du client mais sur ses désirs, proposons au lieu de toujours subir, que l'on soit au dessus ou au

dessous de la ceinture des cadres. Et n'oublions pas que la qualité et l'excellence, c'est aussi et surtout du sérieux, même quand on l'explique à des Niçois. Qui l'ont compris depuis longtemps : la preuve, en témoignage final, avec Sandrine Martin, DG de Botanica, lauréate 2017 du Prix excellence opérationnelle du MEDEF et de l'AFQP.