



DOUCET Conseil

Conseil, Audits et Formation en Management, Organisation, Qualité,
Stratégie, Résolution de conflits, Gestion de Projet,
Logiciels de GED et de formation

Humanisme et performance

Le Parc de Massy, 1bis rue Marcel PAUL, 91742 MASSY Cedex
Adresse postale : 6 rue SORET, 91600 Savigny sur Orge
☎ : 01 69 44 20 33 / 📠 : 0826 166 747 / e-mail : info@doucetconseil.fr
🌐 Site : <http://www.doucetconseil.fr> / www.qualite-info.net

FICHE PRATIQUE

FAITES-VOUS TOUT CE QU'IL FAUT POUR MOTIVER VOTRE PERSONNEL ?

par Christian DOUCET

*Les fiches pratiques sont des guides simples sur les sujets traités.
Si vous les réutilisez, merci de citer la source.*

mise à jour du mercredi 28 mai 2008

**Le premier moteur de la qualité est la motivation du personnel au bon travail.
La première étape d'une démarche qualité consiste donc à conforter cette motivation
et à corriger les obstacles qui s'y opposent.
Faire de l'organisation sans améliorer au préalable les états d'esprit
est voué à l'échec.
Alors, comment dresser un état de la motivation dans l'entreprise
et des actions à mener pour l'améliorer ?
Cette fiche donne quelques pistes, en évaluant d'abord les résultats puis les méthodes...**

Évaluation des résultats

Dresser le bilan de la non-qualité associée directement ou indirectement à la démotivation, c'est-à-dire des problèmes constatés, de leurs causes et des améliorations utiles dans les domaines suivants (ces indicateurs —qualitatifs ou quantitatifs— vous permettront également de suivre les progrès réalisés) :

- La qualité générale des travaux
- L'amabilité envers les clients et les partenaires extérieurs, le respect des engagements, la réactivité, la souplesse d'adaptation vis-à-vis de ces derniers
- Le travail en équipe interne, la coopération entre les services
- L'adhésion du personnel aux objectifs et à la stratégie de l'entreprise
- Les difficultés de management, l'indiscipline, la non-réalisation des actions décidées...
- Le turn-over, l'absentéisme
- Les mouvements sociaux, les revendications...

Évaluation des méthodes employées

*La motivation pour le travail résulte d'un « marché » entre l'entreprise et ses salariés :
le personnel s'investit d'autant plus que ses besoins psychologiques et matériels essentiels
sont satisfaits de façon raisonnable.*

- Les efforts et les réussites des personnels sont-ils reconnus et encouragés ?
- L'avancement des carrières se fait-il au mérite ?
- Les managers s'intéressent-ils à leurs personnels ? Savent-ils les motiver ?
- Savent-ils déléguer leurs tâches en fonction des capacités de leurs collaborateurs ?