

LE COACHING SUR LE TERRAIN : UNE DÉMARCHE À PRIVILÉGIER

C'est le 23 avril dernier, au Windsor à Montréal, que Proaction présentait les résultats d'une étude de trois ans sur la productivité. Près de 100 personnes étaient sur place pour écouter les propos de Denis Lefebvre, président et fondateur de Proaction, la société de services-conseils responsable de cette étude. Bref compte rendu.

Signalons tout d'abord que M. Lefebvre de Proaction, qui compte plus de 20 ans d'expérience dans le secteur de la productivité, a mis sur pied une théorie et une vision quant à la prospérité des entreprises via l'amélioration de leur productivité, une méthode certes éprouvée avec des résultats tangibles à l'appui (à cet effet, nous vous invitons à lire dans notre magazine de la chronique intitulée « Regard sur la productivité », soit des études de cas où Proaction a justement contribué à l'amélioration de la productivité.

PORTAIT DE LA SITUATION

« Le Canada occupe actuellement la 20ème position dans le monde en termes de productivité, comparativement aux États-Unis qui, eux, occupent le 2ème rang. Il s'agit donc d'un écart de 19 positions, ce qui est catastrophique ! », précise d'emblée M. Lefebvre lors de sa présentation.

Autres chiffres cités par M. Lefebvre : « 140 heures de plus sont travaillées par employés aux États-Unis comparativement au Canada. Et ce sont 32 heures de plus que nous que les Ontariens travaillent. »

Après plus de 2000 analyses auprès de 150 entreprises québécoises, dont plus de 120 dans le secteur manufacturier, l'étude de Proaction examine notamment les comportements de gestion, le système de gestion, la communication, sans oublier l'utilisation des procédures.

Quelques constats de l'étude : « En moyenne, au Québec, la productivité des travailleurs n'est que de 51 %. Le reste du temps, ils attendent une assignation, de l'information, du matériel, ou encore ils ont de mauvaises méthodes de travail, car on ne leur a pas communiqué d'objectifs clairs », a également signalé M. Lefebvre.

C'est là que la dimension de la supervision prend tout son sens. « 95 % du temps, les objectifs sont mal ou alors pas du tout communiqués aux employés. Et 91 % du temps, le superviseur ne fait pas de suivi auprès des employés sur les procédures implantées. Trop souvent les superviseurs jouent aux pompiers ! Ils ne font pas de prévision et ils attendent que quelque chose brise pour agir ! Sans oublier qu'il faut qu'il faut donner de la reconnaissance à ses employés, soit un « Bravo ! », une poignée de main, car les gens ont besoin d'être motivés par leur superviseur. La communication, c'est un droit humain et aussi un besoin humain ! Il ne faut jamais oublier le facteur humain ! Et puis, un DEC en supervision, ça n'existe pas ! Il y a donc des lacunes quant à notre système d'éducation, et le Canada n'est pas le seul pays affecté ! Il faut donc aller coacher les superviseurs sur le terrain, et aussi les supporter afin de changer les comportements, et ce dans l'ensemble de toutes les facettes des opérations, ce qui se traduira par davantage de structure, davantage d'organisation et, en bout de ligne, davantage de productivité ! », a-t-il insisté.

Selon M. Lefebvre, la clé de voûte pour le Québec : « investir au niveau de la supervision ! L'élément humain est souvent oublié : on oublie d'aller sur le terrain ! »