

Amélioration Continue une approche sémantique

De l'importance du choix des mots

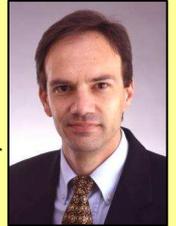
Lorsque je prépare un cours, une formation ou encore un plan d'intervention, je décortique souvent les concepts en cherchant les synonymes et l'étymologie des mots.

Je vous propose l'exercice avec l'expression "Amélioration Continue". Elle devrait, à mesure que vous prendrez connaissance des synonymes, livrer sa signification et générer quelques idées...

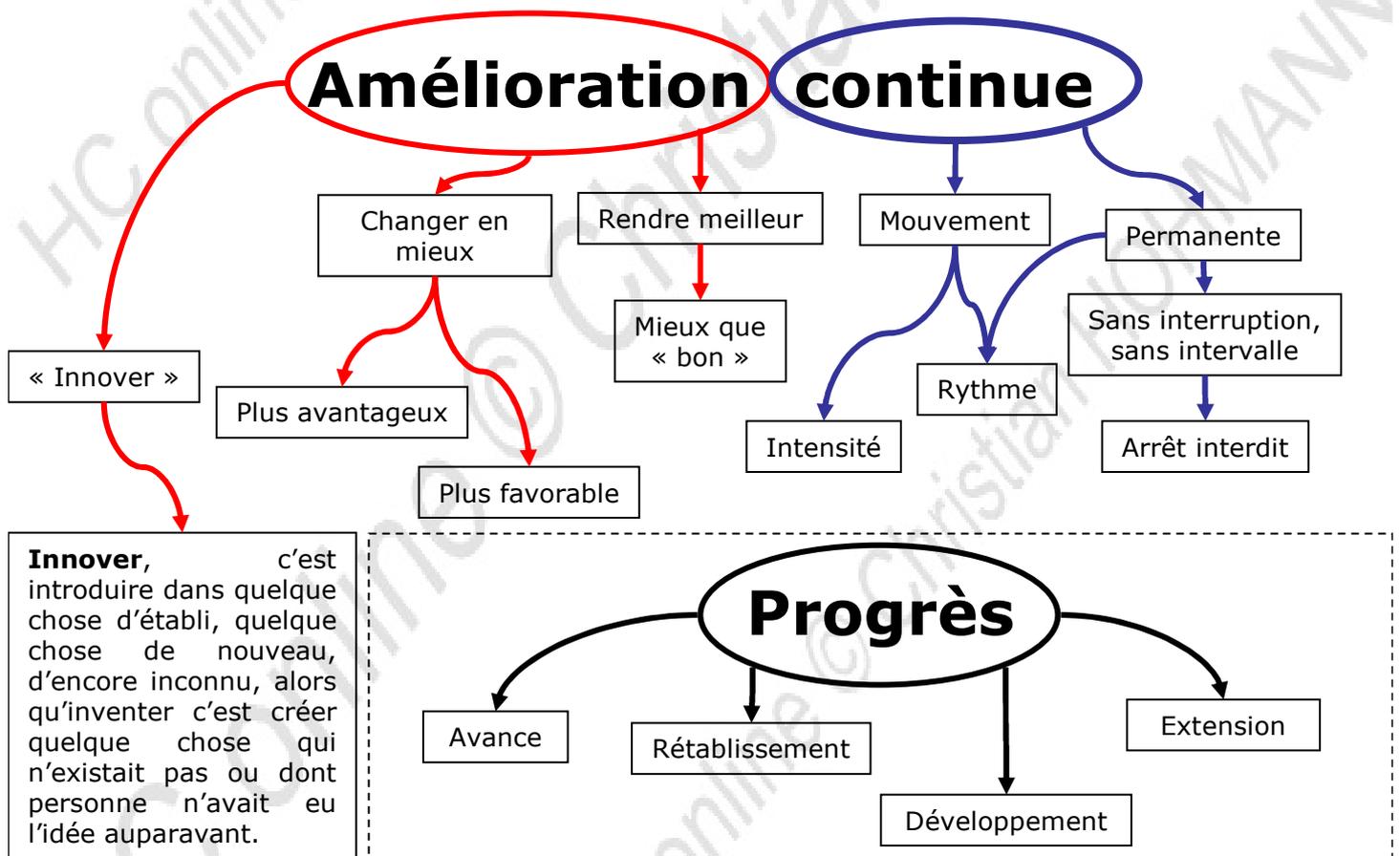
Petite explication de texte.

L'auteur, **Christian HOHMANN**, est manager et consultant au sein d'un cabinet international.

Il intervient en conseil sur des problématiques de performance industrielle et logistique.



Retrouvez le dossier complet "Progrès Permanent" sur le site HC online



Retrouvez tous les articles sur HC online

<http://chohmann.free.fr/>

Amélioration Continue une approche sémantique

Améliorer

C'est rendre meilleur. Partir d'un produit ou service existant et le rendre meilleur. Meilleur prix, meilleure qualité, délivré plus rapidement ou du moins à une date certaine et fiable. Pour pouvoir rendre meilleur, il faut comparer.

Être bon ne suffit plus. "Bon" est le minimum que tout fournisseur doit servir; bon produit, bon service, bon prix, bon délai.

Améliorer c'est changer en mieux, car sinon cela n'aurait pas de sens! On en attend donc du changement un avantage par rapport à l'existant, et bien sûr cet avantage doit être compris comme plus favorable, mais à qui ? Au client ou au fournisseur ?

Continu

La continuité suggère le mouvement, une dynamique, opposée à une posture statique et figée. Quelle est l'intensité de ce mouvement ? Est-il imperceptible ou époustouflant ?

La permanence du mouvement suppose la notion de rythme; à quel rythme une organisation peut-elle (s')améliorer ?

Cependant la continuité implique également le lien avec ce qui précède. La continuité est donc un mouvement certes, mais qui ne rompt pas le lien, ce qui peut être rassurant. La continuité suggère la permanence, le suivi, voire l'accompagnement dans le temps.

Continu signifie sans interruption et donc sans arrêt.

Paradoxe apparent

Si l'amélioration est un changement et la continuité suggère la permanence, alors *l'amélioration continue* est un **oxymore**, c'est-à-dire la juxtaposition de deux termes antagonistes.

Mais le paradoxe n'est qu'apparent...

En effet, le maintien de l'activité ou la continuité de certains résultats, tels que chiffre d'affaires, marge, productivité, etc. nécessite souvent de conduire un changement :

- Changer de technologie pour rester à la page
- Changer de recette pour conserver ses consommateurs
- etc.

Pourquoi améliorer / changer ?

- Rechercher la performance
- Rester dans la compétition
- S'adapter à l'environnement qui évolue
- Inventer son futur

Pourquoi institutionnaliser l'amélioration ?

- Fournir un cadre de travail / projet formalisé,
 - Fédérer les efforts vers un but commun,
 - Éviter les déperditions d'énergies
-