

Le standard de travail

ou le meilleur moyen connu, écrit une fois pour toutes

Un standard n'est pas une contrainte : c'est la meilleure façon connue de faire, et elle est faite pour être dépassée.

❓ Pourquoi ce sujet ?

Sans référence écrite, chacun fait à sa façon. Les façons se valent parfois ; le plus souvent, l'une d'elles produit la réserve que les autres évitent.

TROIS SYMPTÔMES QUI NE TROMPENT PAS

- 01 Le résultat varie selon qui a fait le travail.
- 02 Le nouvel arrivant apprend en regardant par-dessus une épaule.
- 03 La même malfaçon revient sur trois chantiers d'affilée.

Ce que le standard change : il fixe la référence. Sans référence, on ne sait pas si on a amélioré : c'est le **A** du PDCA qui produit un standard (*fiche 02*).

L'idée reçue à écarter : « standardiser, c'est brider les gens ». Sans standard, chacun réinvente et personne ne progresse.

📄 Un standard répond au QQQCCP

Qui	qui exécute, et qui contrôle
Quoi	l'ouvrage, la séquence, le point clé
Où	la zone, le poste, la limite de prestation
Quand	à quel moment de la séquence, à quelle fréquence
Comment	le geste, l'outil, le réglage
Combien	la tolérance, la quantité, le temps alloué
Pourquoi	ce qui arrive si on ne le fait pas

Le Pourquoi n'est pas facultatif. Un standard qui ne le donne pas ne sera pas appliqué : il sera subi, puis contourné dès que personne ne regarde.

☰ Écrire un standard

CE QU'ON FAIT

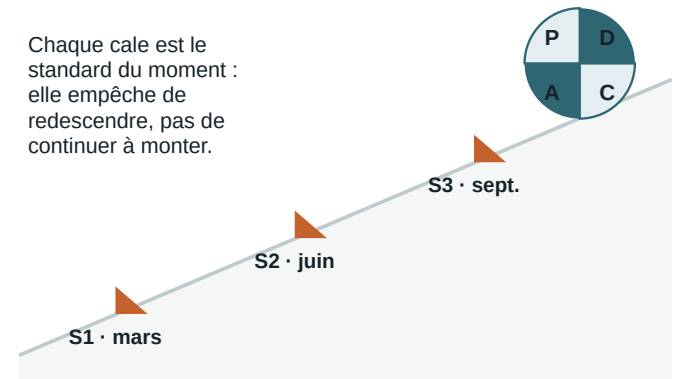
- 1 **Observer celui qui fait le mieux**, pas celui qui explique le mieux. Ce sont rarement les mêmes.
- 2 **Décrire la séquence, pas l'intention.** « Soigner la finition » n'est pas un standard.
- 3 **Marquer le point clé et son pourquoi.** Un ou deux par standard, pas dix.
- 4 **Y écrire les pièges connus**, ceux qui produisent les réserves habituelles.
- 5 **Faire valider par ceux qui l'appliqueront**, puis dater et signer.

Au fait, un standard, ça se change ? C'est même le but. Un standard qu'on n'a pas modifié depuis deux ans n'est pas stable : il est mort.

📈 La cale qui monte

La roue de la fiche 02, une couche plus loin : chaque tour du PDCA repose la cale **plus haut**.

un tour de roue = une cale de plus



Un standard n'est pas un plafond, c'est un plancher. On ne le défend pas contre le changement : on le défend contre le retour en arrière.

📁 Sous quelle forme ? Pas celles de 1990

Le classeur de procédures a fait son temps : un standard se consulte en dix secondes, à l'endroit du geste.

LE PLUS UTILE La photo annotée

Le geste réel, deux ou trois flèches, la cote qui compte. Imbattable.

LE PLUS RAPIDE La vidéo courte

90 secondes, filmée au téléphone, ouverte par QR code collé sur place.

LE PLUS SIMPLE La liste courte

Dix lignes, dans l'ordre d'exécution, affichées et plastifiées.

LE PLUS PARLANT L'échantillon

La pièce témoin au mur : elle tranche un désaccord en une seconde.

LE PLUS SÛR La checklist

Pour les séquences longues, ou à fort risque d'oubli avant fermeture.

LE TRUC QUI CHANGE TOUT

- **Filmez ou photographiez le geste d'abord, écrivez ensuite.** Écrire de mémoire produit une intention ; écrire à partir de l'image produit une séquence. Et l'image reste dans le standard : elle vaut trois paragraphes.
- Ce qui ne tient pas sur une A4 ou dans 90 secondes est un mode opératoire, pas un standard : personne ne le lira sur le chantier.

⚠ Les pièges que le standard doit nommer

Un bon standard ne décrit pas que le bon geste : il nomme les erreurs qui ont déjà coûté. C'est ce qui le rend crédible.

LE PIÈGE	CE QUE LE STANDARD ÉCRIT
L'ordre inversé	<i>calfeutrer avant de poser le joint, jamais l'inverse</i>
L'invisible après coup	<i>photographier avant fermeture : après, c'est une démolition</i>
La tolérance supposée	<i>3 mm, pas 5 : la valeur exacte, jamais « au propre »</i>
Le cas particulier	<i>en angle rentrant, on procède autrement</i>
La reprise interdite	<i>ne pas rattraper à l'enduit : ça se voit en lumière rasante</i>

Le lien avec la qualité : une réserve est presque toujours un point clé non transmis, et le standard est le seul endroit où ce point clé vit entre deux chantiers. Reprenez vos dix réserves les plus fréquentes : vous tenez vos dix premiers standards.

👤 L'ambassadeur

Un standard que personne ne porte se bafoue tranquillement. Nommez un **ambassadeur** par famille : du métier, pas de la qualité, et qui contrôle sans sanctionner.

- **Il relit** avant diffusion : un standard faux nuit plus que rien.
- **Il contrôle** sur le terrain, sans prévenir.
- **Il met à jour** dès qu'un écart se répète.

LES NOMBRES À RETENIR

1

AMBASSADEUR PAR FAMILLE

7

QUESTIONS DU QQQCCP, TOUTES SERVIES

10

LIGNES, LA TAILLE QUI SE LIT

90 s

LA VIDÉO REGARDÉE JUSQU'AU BOUT

Ce que vous faites lundi matin

QUATRE PAS, PAS UN DE PLUS

- 1 Choisissez un geste qui varie d'une personne à l'autre. Ou celui qui produit votre réserve la plus fréquente.
- 2 Allez filmer celui qui le fait le mieux. Téléphone, 90 secondes, sur le poste.
- 3 Écrivez dix lignes à partir de l'image, avec le point clé, son pourquoi et deux pièges connus.
- 4 Faites-le valider par l'équipe, datez, et nommez l'ambassadeur. Sans lui, le standard ne tiendra pas trois mois.