



# LE TAGÈTE

Vol. 1 n° 10, 15 mai 2011

Marcel JB Tardif

Plante herbacée cultivée pour ses fleurs ornementales jaunes ou orangées à senteur poivrée, appelée communément oeillet.

## BE HAPPY, DON'T WORRY

Tout le monde a compris, qu'il y avait là un rappel, bien que par inversion de proposition, de la fameuse incantation de Bobby McFerrin (Don't Worry, Be Happy). Il y a une raison, à ce renversement de formulation. Nous vivons, en Occident, foncièrement influencés par l'idée de culpabilité. Ce qui fait, que nous sommes plus souvent en quête de dissimulation qu'en instance de transparence. Nous cherchons des coupables, au lieu de trouver des solutions à nos maux. En somme, nous parons au risque d'échec, avant d'avoir désiré le moindre succès.

L'histoire veut qu'un économiste ait dit un jour à un confrère économiste, qu'un ours furieux se pointait dans son dos. Vite, ce dernier ouvrit son ordinateur, et se mit à calculer la stratégie optimale de diversion pour échapper aux griffes du prédateur. Le premier économiste demanda au second pourquoi il perdait ainsi un temps précieux. Le bonhomme répondit : 'Don't Worry, the bear has to work out an optimal strategy too'. On croirait entendre Paul Samuelson, in *Foundations of Economic Analysis* (1966), affirmer, faussement, que la maximisation est l'équivalent de la constance en économie de marché. En somme, agir comme un économiste, en pleine forêt noire, ce serait faire preuve de constance dans le comportement, mais sûrement pas de maximisation des chances de survie face à un ours furieux. À tout admettre, même l'ineptie, alors souscrivons à la fameuse conclusion de Francis Cornford, in *Principle of the Dangerous Precedent* (1908): 'Every public action which is not customary, either is wrong, or, if it is right, is a dangerous precedent. It follows that nothing should ever be done for the first time'. Soyons sérieux, et préférons dire avec Scott Fitzgerald (Esquire en 1936): 'The best of a first-rate intelligence is the ability to hold two opposed ideas in the mind at the same time and still retain the ability to function'. En somme, évitons d'imiter l'économiste à retardement d'idées, et agissons dans la constance et dans la maximisation des comportements personnels et collectifs.

Nos organisations ont le discours managérial braqué sur le profit, quand elles devraient avoir l'action centrée sur la satisfaction des preneurs à leur activité fondamentale. Si elles comprenaient mieux la chaîne de satisfaction de leurs stakeholders, plutôt que se doter de tableaux de bord à indicateurs financiers, elles verraient à rendre plus heureux leur personnel en situation authentique de tâche, pour que leurs clients soient plus heureux en situation de services rendus. Cela étant, leurs actionnaires seraient plus heureux en situation de rendement sur l'investissement. Toute autre prétention sera, comme le mot le suggère, une présomption et non un fondement doctrinal en gestion de la performance. Mais voilà, les dirigeants éprouvent un mal fou à traiter les hommes et les femmes de l'organisation comme des êtres émotifs, qui réagissent à leurs modes, méthodes et pratiques d'opération. Le profit, est leur leitmotiv, comme si l'organisation était un instrument de croissance économique... alors qu'elle est un outil de développement social. Les hommes et les femmes n'attendent pas un produit d'exploitation (moyen), mais une satisfaction de besoin (fin), lorsqu'ils traitent avec l'entreprise d'ici ou d'ailleurs !