



# LE TAGÈTE

Vol. 1 n° 22, 15 novembre 2011

Marcel JB Tardif

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

## LA FORMULE ROOSEVELT

Roosevelt a dit: 'Try something. If it fails, admit it frankly, and try another'<sup>i</sup>. Roosevelt avait compris, que l'étendue de son autorité était limitée par l'imprécision incontournable de ses objectifs, parce que la complexité de son environnement et l'imprévisibilité de réaction des autres rendaient irrépressibles les problèmes qui le confrontaient. En somme, Roosevelt ne conviait pas à l'inertie, faute d'avoir trouvé la voie parfaite de résolution de ses problèmes nationaux, mais à l'action engagée une fois le constat posé de la situation. Passer à l'acte, ce n'est pas automatiquement avoir trouvé la bonne solution, c'est tout bêtement être sorti du piège de la procrastination.

Nos organisations s'embourbent dans une infinité de modèles successifs de gestion, tous aussi inappropriés les uns que les autres quant à résoudre le moindre problème de la non performance à la tâche. Soit, elles auront répondu à la première partie de l'apophtegme de Roosevelt. Mais elles en seront demeurées là. Or, Roosevelt invitait au dépassement, dès lors qu'il prescrivait qu'il faut remplacer, par de meilleures, les solutions impraticables essayées jusque-là. Malheureusement, ce que l'on constate trop souvent, dans les organisations de type 'command-and-control', par opposition aux organisations de type 'sense-and-respond', ce sont les tentatives répétées de renforcement, plutôt que de remplacement, des politiques qui n'ont jamais véritablement fonctionné. Comme si, en poussant plus fort sur la force de travail, on inculquerait plus d'intelligence aux politiques imbéciles mises de l'avant par des dirigeants complètement décrochés de la substance humaine de leur personnel. Affligeant, mais trop réel pour être balayé sous le tapis, sans au moins en prendre conscience et changer les choses.

Nos dirigeants ont appris à compter, financièrement parlant, mais ne savent pas encore compter sur les gens. La confiance ne règne pas dans l'organisation, pour que l'on puisse dire que l'objet premier de la gestion des affaires soit l'engagement du personnel à la tâche. Or, on peut bien blâmer, comme on le fait allègrement, le personnel, pour son inefficience au travail, et penser que la direction est seule responsable des avancées de marché de l'organisation. Mais la recherche, plus que la prétention de dirigeants aveugles aux besoins et attentes des autres, démontre nettement que c'est le niveau de satisfaction du personnel qui compte le plus dans le rendement à la tâche. Jamais un dirigeant, si compétent fut-il, n'a, à lui seul, produit tous les biens et tous les services dont l'organisation tire son profit. Or, on aura beau avoir des politiques sublimes, sans une exécution exceptionnelle, il n'est pas de profit optimal.

Roosevelt aurait-il écrit pour le management ? Peut-être ! Mais les managers n'étaient pas tous au lycée le jour où cette déclaration fut faite. Ce qui expliquerait, du moins en partie, pourquoi les dirigeants, du moins en grande majorité, ne savent toujours pas remettre en question leurs modes, méthodes et pratiques de gestion. Connais-toi toi-même (Socrate) !

---

<sup>i</sup> Roosevelt, F.D., (1933), Looking forward, William Heinemann, p. 51.