



LE TAGÈTE

Vol. 2 n° 19, 1 octobre 2012

Marcel JB Tardif

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

LA GESTION À LIVRE OUVERT

La gestion à livre ouvert porte un nom beaucoup plus simple à retenir: la transparence. L'organisation transparente, parce qu'elle gère son activité à livre ouvert, est par définition responsabilisée, en ce que tous ceux et toutes celles qui y oeuvrent seront imputables par le seul fait de leurs décisions et actes vérifiables. Or, ce sont ces organisations qui ont le taux d'engagement à la tâche le plus ferme, le plus durable et le plus substantiel. Chacun prend fait et cause pour la fin de l'organisation, et trouve les moyens de s'acquitter de ses obligations avec le taux d'efficacité et le taux d'efficience les plus élevés qui soient.

La gestion à livre ouvert n'existe pas, par ailleurs, du seul fait de la reddition de comptes annuelle, par publication d'un rapport d'activité interposé. Cette pratique n'exclut en rien la possibilité d'omettre des données importantes, qui risque, par leur absence, de fausser le résultat réel de l'activité menée en cours d'exercice. Or, l'objet de la gestion responsable, en toute circonstance, n'est pas de se justifier après le fait, mais de chercher par tous les moyens possibles avant le fait d'accomplir la mission de l'organisation. Et la mission de l'organisation ne peut être valablement admise, si elle s'inscrit en faux par rapport au principe général de service au client. Service au client qui ne peut être livré, sans l'intervention du personnel de l'organisation visée. Et le personnel qui pressent, dans les modes, méthodes et pratiques de gestion de la direction, de la méfiance à son égard, par le truchement d'informations dissimulées par exemple, ne peut s'engager à fond au travail, donc se responsabiliser suffisamment, pour mener à bien l'ensemble des mandats dont il est investi. La gestion à livre ouvert force donc, dans le corps de tâches de l'organisation, un comportement responsable qui va de la direction au personnel de première ligne.

La gestion à livre ouvert n'est pas satisfaite, non plus, si la direction de l'organisation s'en tient à une déclaration de principe à ce sujet. Il y a gestion à livre ouvert, que si l'ensemble du personnel, peu importe son niveau de tâche, a accès librement et en tout temps à l'ensemble des documents et instruments qui autorisent un jugement entier et éclairé sur l'activité menée.

Les organisations, rares encore mais en nombre grandissant, qui pratiquent la gestion à livre ouvert ont des taux de rendement sur le travail supérieur, du fait d'un engagement à la tâche plus marqué chez l'ensemble de leurs acteurs. Et dès lors que la gestion à livre ouvert indique au personnel, que la direction a confiance en leur jugement, et sollicite ce faisant leur adhésion aux mandats qu'elle exécute pour remplir sa mission, l'engagement au travail prend une tournure différente. De fait, le personnel se sentant traité responsablement adopte des comportements également responsables. En somme, la structure entière d'activité vibre au même rythme. Et la confiance s'institue, qui entraîne une plus forte responsabilisation des décisions et des actes chez tous les concernés. Ce qui a pour effet immédiat d'induire, dans le système de production de l'organisation, le niveau d'excellence au travail que recherche tout employeur soucieux d'optimiser ses résultats à compter d'une meilleure exploitation de ses capacités. La gestion à livre ouvert paie plus qu'elle ne coûte !