



LE TAGÈTE

Vol. 2 n°7, 1 avril 2012

Marcel JB Tardif

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

LA CONFIANCE

La confiance fait lamentablement défaut au sein de l'organisation, qui n'arrive que fort peu souvent à déléguer convenablement le pouvoir de décisions vers sa base, là où se rencontre l'offre et la demande. D'ailleurs, les entreprises privées présentent le même déficit de confiance dans leur propre marché, si l'on en juge par les résultats d'enquêtes menées en Europe et aux États-Unis en 2007 où le taux de confiance sociale dans la direction des entreprises privées touchait à peine 33 et 40 pourcent respectivementⁱ.

Les entreprises ne font plus appel à la créativité, à l'ingéniosité ou à l'inventivité de leur personnel, pour développer de nouveaux modèles d'affaires fondés sur des produits de qualité et encore moins sur le service de qualité. Elles sont en quête effrénée d'un profit accru au maximum sur une activité réduite au minimum. 'Squeeze more profit', serait devenu leur moto, enclines qu'elles sont désormais à encaisser le plus possible pour l'actionnaire et à décaisser le moins possible pour le client. La recette c'est le profit et non plus le revenu. Le service c'est l'excuse et non plus la mission. La confiance du public dans l'organisation du service s'érode aussi rapidement que s'étiole la confiance du personnel dans l'organisation du travail. Les uns peinent à vivre, du maigre revenu qu'on leur accorde, alors que les autres plient sous la charge du prix relatif qu'on leur imposeⁱⁱ.

Si confiance il y a dans l'entreprise privée, elle se trouve au sommet de l'organisation, entre les grands décideurs, à l'avantage premier de ceux-ci, et non pas dans le milieu économique et social qui en a permis l'émergence. Car, l'entreprise privée, qui n'est pas une oeuvre de charité, n'en demeure pas moins un service à responsabilité sociale obligée en régime démocratique. C'est tout de même la société de droit qui lui a permis d'être et de continuer de croître, sans risque d'appropriation indue de la part de tiers filous. Mieux encore, sans l'apparition, le développement et le maintien des institutions publiques qui fondent la société civile stable qu'elle réclame, il n'est pas d'avenir pour elle. Le reconnaît-elle, quand elle privatise tous les avantages et socialise tous les désavantages de l'activité qu'elle mène ?

Pourquoi diable aurions-nous confiance dans des dirigeants qui, collectivement, ont fait des pieds et des mains pour saborder les grandes institutions sociales qui leur ont permis d'accuser un profit substantiel sur une ressource, qui, au départ de leur activité, appartenait à la communauté qu'il s'appliquent à spolier, polluer, déprécier. Étrange raisonnement qui les amène à réclamer un environnement fait de stabilité politique, sociale et économique pour le développement de leurs affaires propres, quand ils s'ingénient à choquer au mieux de leur connaissance les institutions sur lesquelles reposera cette même stabilité. À vouloir tout et son contraire, on en vient à ne rien vouloir au total... à moins qu'on ne veuille *la* totale !

ⁱ Bonini, S.M.J., McKillop, K., et Mendonca, L.T., (2007), 'The trust gap between consumers and corporations, in McKinsey Quarterly, No. 2.

ⁱⁱ Le prix relatif est un rapport qualité/prix, où la qualité diminue plus vite encore que le prix.