

# MANAGEMENT



Christian Doucet

©DR

Vous avez aimé la saison 1 des gilets jaunes ? Vous serez peut-être lassé par la saison 2 qui démarre. Et si vous n'avez pas trop aimé les premiers épisodes, les suivants risquent de ne pas vous plaire davantage. En fait cette ré-bellion qui refuse l'autorité des dirigeants et qui se veut prendre leur place est devenu une marque de notre époque, y compris dans nombre de pays dans lesquels elle diffuse à grande vitesse, un peu comme Mai 68 en son temps.

Et elle se retrouve aussi dans les entreprises. La SNCF, Air France, Florange, Moulinex, Goodyear, etc. ont connu également de tels mouvements sociaux difficiles. Notre histoire industrielle est désormais jalonnée de ce que d'aucuns appelleront des hauts faits ouvriers et qui s'apparentent fort à des crises du capitalisme.

Le capitalisme, c'est d'abord reconnaître la prééminence de la propriété sur l'emploi et sur le travail. Ce fut le cas lorsque les populations employées étaient encore peu éduquées et, surtout, peu informées, mais l'instruction croissante et Internet bouleversent ce modèle. Aujourd'hui, le salarié

n'accepte plus d'être le simple exécutant soumis aux impératifs de la rentabilité et aux desideratas des actionnaires et de ceux qui les représentent, soient les diri-geants. Ça marche bien tant que tout va bien, ça coince dès que les salariés s'estiment désavantagés et maltraités.

La qualité est au cœur du sujet. Dans notre monde actuel, la meilleure méthode pour que chacun, dans l'entreprise, essaie de faire de son mieux, est en effet qu'il en ait envie, qu'il soit fier de le faire et qu'il en soit récompensé. Bref qu'il soit motivé par la réussite de l'entreprise, y retrouvant la sienne propre.

Nous passons ainsi du management par ordre au management par la motivation.

Il est ainsi essentiel que tous ceux qui participent à la recherche de la qualité et de l'excellence mettent en priorité le management « *humain* », celui qui sait se mettre à la place des salariés pour détecter leurs besoins et leurs insatisfactions. De façon à éviter que les mécontentements prennent le pas sur l'esprit d'entreprise.

Le mécontentement est en effet comme le lait sur le feu : au début cela mijote, puis cela monte, enfin cela déborde. Et alors on peut plus l'arrêter.

Christian Doucet

