

VIVE LE VIRUS !



Christian Doucet

Membre du comité éditorial de
Qualité Références et consultant

Une leçon à retirer du Covid-19 ? C'est que ce français taxé d'être un individualiste incurable, un gaulois incontrôlable et un tricheur génétiquement programmé vis-à-vis de la réglementation et des impôts a su, de lui-même et sans en recevoir l'injonction, faire preuve d'un courage incroyable : les soignants (médecins, infirmiers, aides-soignants, cadres de santé...) se sont dévoués sans compter au risque même de leur propre vie, dépassant largement les obligations légales de leurs

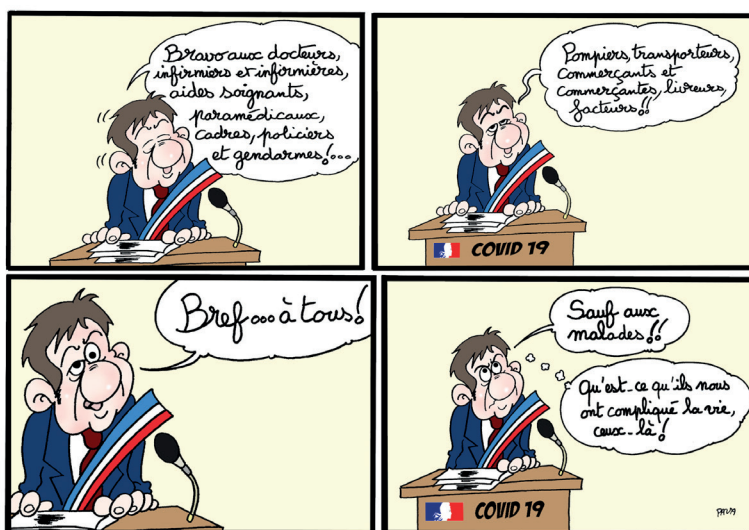


Illustration tirée de l'ouvrage « **Les pieds dans le plat** » de Christian Doucet et Pava, disponible uniquement sur Amazon.

professions ; les deuxièmes lignes (éboueurs, transporteurs, magasins, pharmaciens...) ont tenu bon sans défaillir et les français « de base » se sont associés en réalisant masques et respirateurs...

Même le confinement a-t-il été relativement bien respecté, entreprises, magasins et autres lieux d'accueil du public faisant des efforts considérables pour faire respecter les distances sociales et les gestes barrières tandis que les mouvements sociaux qui ont agité notre pays depuis de nombreux mois (grèves à la SNCF, manifestations contre la réforme du code du travail puis pour les retraites, gilets jaunes...) se sont miraculeusement tus. Je pense que l'on n'a pas vu une telle solidarité depuis les temps de guerres (et encore !). Elle montre que la désagrégation catégorielle, le chacun pour soi, ne sont pas des fatalités.

Peut-on en déduire le même constat optimiste pour les entreprises ? Le salarié français est-il tout à fait capable de se mobiliser pour sa boîte et y réaliser des exploits face à la crise économique qui s'annonce ? À quelles conditions ?

La récente pandémie semble nous montrer qu'il y en a deux essentiellement :

- D'abord un partage profond des objectifs et la stratégie de l'entreprise entre le management et les salariés. Ceci est relativement simple lorsque la survie de l'entreprise est en jeu (ce qui malheureusement sera le cas de nombre d'entre elles après l'épidémie) mais plus compliqué sinon, pollué par l'historique, les problèmes de salaire, de conditions de travail, de politique... C'est pourtant essentiel pour qu'une entreprise fonctionne bien et le management devrait y porter toute son attention et tous

ses efforts : communiquer, écouter, développer son propre charisme, traiter les désaccords et les mécontentements, ne rien laisser pendants dans les « oubliettes »... De ce point de vue, les difficultés en temps de crise sont un révélateur des insuffisances du temps courant. La bonne réaction serait de ne pas

se cantonner à la reconduction des usages passés mais de profiter de cette passe difficile pour repartir sur de meilleures bases.

- Deuxièmement être prêt à libérer les énergies, à alléger les carcans administratifs, les rapports et reportings superflus, à écouter et encourager les initiatives du terrain en leur donnant les moyens et l'autorité nécessaires. En revenir à ceux qui font, en les félicitant et en les incitant à l'excellence, seule recette pour regagner rapidement une clientèle hésitante, qu'il faut de nouveau amadouer et encourager.

En serons-nous capables ? L'expérience exemplaire du Covid - 19 peut donner à penser que oui mais nos managers sauront-ils faire aussi bien que le virus ?

Christian Doucet

Si cet article vous a intéressé, faites part de vos réactions sur l'e-mail : cddt@cegetel.net. Après accord de la rédaction, vos remarques seront publiées dans le prochain numéro de Qualité Références.