

Qu'attend-on pour replacer la dimension humaine au cœur des échanges au travail ?

Allo, Thérèse, c'est moi (ton mari). Devine ce qui vient de m'arriver !

- Comment veux-tu que je le sache ? J'imagine que ce n'est pas une mauvaise nouvelle puisque tu as l'air content. Mais ça doit être important pour que tu me téléphones de l'usine au milieu de l'avant-midi. Dis moi, qu'est-ce qui se passe ?

-Hé bien, ce matin, dans l'enveloppe avec mon chèque de paye, j'ai trouvé une lettre qui m'était personnellement adressée. Une lettre écrite à la main pardessus le marché et signée par John Smith, un des grands patrons au bureau chef. Écoute bien ça, je vais te la lire.

« Mon cher Paul, ça fait deux jours que je cherche à te croiser à la cafétéria pour te serrer la main et te dire à quel point nous apprécions ton travail. Je veux que tu saches qu'en tant que directeur des finances, j'ai remarqué les économies que tu nous fait réaliser grâce à ton bon travail à l'expédition.

« Au cours des six derniers mois, nous n'avons eu aucune réclamation, ni plainte de client pour des marchandises endommagées ou mal expédiées; c'est donc dire que tu vois à ton affaire.

« Bravo ! Tu fais un excellent boulot et nous t'en sommes très reconnaissants car, aussi longtemps que nos clients seront satisfaits, nous aurons de meilleures chances qu'ils nous restent fidèles.

« Ton travail est capital car, en définitive, tu es le dernier contact entre le client et l'entreprise. De la qualité de ton travail dépend la dernière impression qu'il aura de nous. Car, une commande mal remplie ou une expédition bâclée en vitesse peut tout autant affecter notre image et indisposer le client qu'un produit défectueux. Dans les deux cas, on peut perdre notre client.

« On doit tous contribuer à l'image de qualité de l'entreprise et tu y réussis très bien.

Alors je veux que tu saches qu'on est fier de te compter dans notre équipe.

« Salutations et merci !

« John Smith »

« Alors, qu'est-ce que tu penses de ça ma chérie ?

- Je suis fière de toi mon trésor. Tu dois être content !

- Mets-en que je suis fier ! C'est sûr que j'aime ça faire du bon travail, mais aussi, j'ai enfin la confirmation que cela vaut la peine de me forcer. Cela me rappelle la phrase qu'on me disait quand j'étais petit : « tout ce qui mérite d'être fait mérite d'être bien fait » Je trouve que ça me ressemble et je me sens mieux à la fin de la journée. On dirait que le temps passe plus vite et surtout, je ne me sens pas déçu de moi quand je sais que mes choses sont bien faites.

« Tu vas peut-être rire, mais je pense que j'avais bien besoin de ça, me le faire dire clairement. Ça fait du bien de se sentir apprécié, mais quand on se le fait dire, c'est encore mieux. Certains diront peut-être que c'est de l'enfantillage et qu'on ne devrait pas s'arrêter à des détails comme cela. En tout cas, moi, ça me stimule. Et si c'est vrai que cela peut nous aider à garder nos emplois, ils peuvent compter sur moi !

-« Alors quand tu iras le rencontrer, tu pourras en profiter toi aussi pour lui rendre la pareille.

-« Qu'est-ce que tu veux dire ?

-« Dis moi pas que tu as déjà oublié ce que tu me disais le mois dernier ?

-« Sois plus claire, je ne vois pas où tu veux en venir.

-« C'est pourtant toi qui était tout content du beau contrat qu'ils ont décroché et qui vous assure de l'ouvrage jusqu'à l'année prochaine.

-« Tu as bien raison. Ce serait une bonne occasion de leur laisser savoir qu'on l'apprécie.

-« Oui mais, sois diplomate. Vas-y mollo car, même chez les patrons, il y a des gens qui ont de la difficulté à prendre un compliment. Ils sont bien prêts à en faire aux autres mais on dirait qu'ils tiennent à ce que ce soit à sens unique.

-« OK. Il faut que je te laisse; je t'en reparlerai ce soir »

Au fond, l'idée est simple. Il a suffi de replacer la dimension humaine au coeur de la notion de travail. N'est-ce pas là un des objectifs recherchés par ceux qui visent la qualité totale ? Que les clients soient bien traités ? Nous croyons que les chances d'arriver à ces résultats seront excellentes le jour où le personnel de l'entreprise se sentira lui-même apprécié au point qu'il voudra à son tour rendre la pareille. Alors, qu'attend-t-on pour le dire ?

André Gareau,
conférencier et consultant en développement du personnel