

| <i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i> | | |
|--|--|---|
| MAQ Management Qualitatif | MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF | numéro : 05.13 version : 3 date : 06/2009 page : 01/01 |
| Procédure | <i>Manager l'incertain</i> | |

La vie est incertaine, le monde est incertain

C'est une évidence, alors pourquoi vouloir tenter de rendre certain un avenir imprévisible.

Manager le certain... en vain !

Derrière le management du certain, on retrouve le goût du pouvoir de quelques-uns, qui se gardent bien ensuite de comparer la réalité à leurs prévisions forcément fausses, car incertaines.

Tenter de rendre l'avenir certain :

- c'est édifier des règles et circulaires, de plus en plus nombreuses (comme nos lois et décrets) qui finissent par ne plus être lues par ceux qui doivent les appliquer ;
- c'est cacher (ou révéler !) un tempérament autoritaire qui décourage les initiatives ;
- c'est diffuser la peur, plutôt que la confiance ;
- c'est construire des gens et une entreprise bloqués ;
- c'est, au final, arriver à l'échec, ce qui est l'inverse du but recherché !

Manager l'incertain... c'est faire confiance à la vie !

Depuis le début de l'ère industrielle (environ 1850) jusqu'à la fin des trente glorieuses (1973), il y avait plus de consommateurs que de producteurs ou d'outils de production.

De plus, les producteurs inventaient en permanence de nouveaux produits pour faciliter la vie (machines à laver le linge, la vaisselle, à raser, à repasser, à cuisiner, à se déplacer, à communiquer, à se cultiver...).

Depuis que les besoins physiologiques sont assouvis au premier, deuxième et troisième...degré, les producteurs sont plus nombreux que les consommateurs !

Et le consommateur est devenu un client.

Nous sommes désormais soumis aux changements du consommateur devenu client imprévisible.

Les plans quinquennaux, business-plans, budgets annuels, qui géraient le certain, ne gèrent plus rien !

C'est à nous de faire de **l'incertain une fête**.

Ce n'est plus un incertain soumis, c'est un **incertain festif, espéré**.

Rien n'est plus triste que la routine du quotidien, qu'un quotidien certain.

C'est l'incertain qui fait le sel, le plaisir de la vie !

C'est le plaisir à vivre l'incertain qui montre la confiance en la vie.

Comment manager l'incertain ?

On ne peut manager l'incertain qu'en laissant de grands **espaces de liberté à chacun et surtout aux productifs**, pour qu'ils s'adaptent en permanence à leur environnement.

C'est la capacité de réactivité des productifs directs, qui permet de **s'adapter aux aspirations imprévisibles du client**.

Les productifs doivent être en prise directe avec le client, pour pouvoir s'adapter à sa demande.

Gérard GEORGEAULT

« **Le hasard ne sourit qu'aux esprits préparés.** »

Louis PASTEUR