



Un sens à son travail

« Voulez-vous augmenter la productivité de vos employés ? Donnez un sens à leur travail ! »

Il y a quelques mois, Lucien Bouchard a soulevé la grogne chez plusieurs personnes en disant que les Québécois travaillaient moins d'heures par année que les autres Nord-Américains.

Sur le coup, ma réaction à tout ce brouhaha a été : « Et alors ! » Car pour moi, ce qui compte, ce n'est pas simplement le nombre d'heures passées au travail, mais plutôt la productivité de ces heures. C'est ce qu'on appelle « performer », avec un résultat mesurable à la fin de l'activité. En fait, le problème, ce n'est pas qu'on travaille plus ou moins d'heures par année, mais bien que chaque heure travaillée produise moins.

Je crois que c'est ce que voulait dire Lucien Bouchard : il nous exhortait à produire plus ! Mais pourquoi produit-on moins ? C'est parce qu'au travail, on fait de plus en plus ce qu'on appelle « du temps ». On s'arrange pour passer des heures au magasin, mais y sert-on des clients ? De gigantesques centres commerciaux exigent que leurs locataires ouvrent leur magasin jusqu'à 21 heures tous les soirs de la semaine, alors que seulement quelques personnes y font leurs courses. Tous les employés de ces commerces font alors du temps, mais ces heures sont non productives, car on ne rend service à personne. Pour le personnel, ces longues soirées passées à attendre n'ont pas de sens.

On devient productif quand on découvre un sens à son activité, et à sa vie. Ainsi, dans une PME, dit-on aux douze employés du magasin combien de clients ils ont servi durant la semaine et quel chiffre d'affaires a été atteint ? Leur dit-on que l'objectif de vente a été dépassé ? Donne-t-on à chacun la possibilité de participer à la détermination de ces ob-

jectifs pour qu'il puisse se les approprier et donner un sens à son travail ? Il me semble que l'on travaille toujours à trouver de grandes solutions en oubliant que tout se passe au niveau des pâquerettes.

Ainsi, on entend parler d'une meilleure organisation du travail, comme si le fait d'être mieux organisé rendait plus productif. Il est aussi beaucoup question de formation de personnel, en oubliant d'insister sur la communication des résultats attendus. On nous parle aussi sans cesse de régimes de retraite, comme si les gens qui peinent tous les jours devaient supporter leur labeur uniquement parce qu'en 2017, ils seront à la retraite...

Enseigne-t-on à nos jeunes, dans les écoles, à toujours chercher un sens à leurs actions ? Les aide-t-on à trouver un métier qui les emballera même s'il n'est pas nécessairement très bien rémunéré ? Peut-être découvriront-ils un sens à leur vie.

Et au travail, donne-t-on un sens à la tâche qu'effectue chaque membre d'une équipe ? Explique-t-on à chaque membre le but recherché ? Lors de la construction d'un nouveau magasin, par exemple, présente-t-on les plans à tous les ouvriers ? Ainsi, ils pourraient se représenter le magasin une fois celui-ci terminé, étant donné qu'ils passeront plusieurs mois sur le chantier. Et s'il leur arrive de travailler dans la *sloche*, cela les inspirera !

Voulez-vous augmenter la productivité de vos employés ? Donnez un sens à leur travail ! Cela signifie que vous devez consacrer plus de temps à leur expliquer le pourquoi de leurs gestes plutôt que d'en perdre à contrôler leurs heures d'arrivée et de départ. La production atteindra ainsi des sommets inégalés ! ■