

L'article qui suit a paru dans le bulletin de l'*Association canadienne des conseillers en management*, le 6 septembre 2003, Volume 2, no 1

L'AVANTAGE « POISSON » DANS LA PLANIFICATION !

© J. Ouellette et G. Théroux

Une nouvelle philosophie de gestion appelée « Poisson ! » est née sur le marché aux poissons de Seattle, pas très loin des bureaux de Microsoft. L'équipe énergique du Pike Place Fish Market adopte quotidiennement une attitude fondée sur l'enthousiasme dans le but explicite d'être les meilleurs au monde dans leur domaine, ce qui, dans leur cas, est la poissonnerie. Imaginez des journées entières consacrées à manipuler, envelopper, peser, nettoyer et respirer les odeurs de poisson ! Et pourtant, jour après jour, les marchands de poissons de Pike Place arrivent au travail avec le sourire aux lèvres et la détermination au ventre. Quel employeur ne rêverait pas d'un tel engagement ! Quel est leur secret ?

Armés de quatre principes fort simples (mais aucunement simplistes), les poissonniers de Seattle se sont taillés une place enviable sur le marché international tant par leur succès en matière de vente que de la qualité de leurs produits et, surtout, leur approche au travail qui rassemble productivité, plaisir et passion. La philosophie « Poisson » qui consiste à jouer, faire plaisir, être attentif et adopter la bonne attitude nage avec succès aux quatre coins de la planète. *La philosophie « Poisson » au travail*

Quand nous décidons de devenir les meilleurs au monde, peu importe le milieu de travail où nous oeuvrons, nous devons faire suivre notre décision par l'élaboration d'une vision d'entreprise. Qui sommes-nous ? Qui sont nos clients ? Quels sont nos buts et nos moyens pour les atteindre ? Quels critères d'excellence nous inspirent ? Les exercices de planification stratégique sont des occasions extraordinaires de créer un milieu de travail ancré dans un sens d'appartenance et de renouveau. En endossant la philosophie « poisson », nous maximisons le processus de planification et rendons la mise en oeuvre encore plus dynamique.

a) Le principe Jouez !

Mission. Vision. Valeurs. Orientations. Stratégies. À première vue, la planification évoque un travail de cerveau gauche qui fait appel aux habiletés verbales et analytiques. De toute évidence, le travail de planification est un travail sérieux, mais nous pouvons le faire sans se

prendre soi-même trop au sérieux. Une atmosphère imprégnée d'humour et de créativité est un antidote à l'énergie toxique qui règne trop souvent en milieu de travail. Il n'est pas possible d'imiter les poissonniers qui eux se lancent des poissons et crient les commandes à tue-tête pour briser la monotonie de leurs tâches, mais chaque équipe ou département peut trouver des façons uniques de jouer qui collent à leur milieu.

b) Le principe Faites-leur plaisir !

Comment faire pour que tous les membres d'une même équipe endossent les éléments de LA vision ? Un plan stratégique doit aider les gens à comprendre et à reconnaître que leur raison d'être va au-delà des notions de profit et de productivité. Le fait d'aspirer à être les meilleurs au monde commence par la volonté d'être les meilleurs les uns pour les autres dans le milieu même où s'exerce le travail. Soulignez les succès et validez les efforts des membres de votre équipe. Dites leur merci tous les jours, plusieurs fois par jour..

c) Le principe Soyez attentif !

Un plan stratégique comprend de nombreuses facettes qui s'expriment par des buts, des actions, des processus et des responsabilités. Comment se sentent les employés face aux orientations favorisées par le plan ? À l'heure actuelle, les gens sont souvent bousculés dans un milieu de travail en perpétuel changement. L'antidote au burn-out ne consiste pas seulement à mettre la personne épuisée au repos. L'entreprise doit avoir le cœur à la bonne place et favoriser une culture où tous les employés sont à l'écoute les uns des autres, à partir du grand patron jusqu'au dernier arrivé. Le succès se bâtit au fil des années, certes, mais plus encore au fil des gens.

d) Le principe Adoptez la bonne attitude !

Avant, pendant et après la planification stratégique, l'attitude fait toute la différence. Lorsque chaque individu se sent encadré, soutenu et validé, il est interpellé à choisir la bonne attitude au travail tous les jours. L'attitude est entièrement une question de choix personnel à la condition que chaque employé soit pleinement conscient de son pouvoir personnel. Une planification stratégique réussie tiendra compte de tous ces aspects et placera son personnel au centre puisque ce sont eux qui réaliseront le plan.