

Le travail mal fait



L'éloge du travail bien fait est d'autant plus justifié qu'à l'origine de la plupart des échecs et défaillances des organisations, on retrouve un problème de travail mal fait.

Mais, s'il est légitime de mettre en cause le déficit d'application au travail, le bâclage ou l'incompétence, il est encore plus important de comprendre pourquoi fait-on mal son travail ?

Généralement, on identifie cinq principales causes qui expliquent le travail mal fait :

- (1) La personne ne maîtrise pas ce qu'elle fait (insuffisance professionnelle ou déficit de communication et d'information interne).
- (2) La personne ne sait pas comment bien faire (encadrement ou formation insuffisants).
- (3) La personne ne veut pas travailler correctement (mauvaise volonté ou absence de motivation).
- (4) La personne est incapable d'exécuter le travail (incompétence manifeste).
- (5) La personne est mise dans l'impossibilité matérielle ou autre d'exécuter correctement son travail.

Lorsqu'une organisation connaît un problème de travail mal fait, on identifie toujours un problème plus grave de loyauté et de mauvaise foi d'une partie du personnel.

Aussi, est-il important de s'enquérir de la logique d'objectif que chaque membre du personnel développe :

- 1- Est-il de ceux qui s'appliquent à fond, et en terme de compétence et en terme de motivation, pour réaliser les objectifs de l'organisation ?
- 2- Est-il de ceux qui s'engagent moyennement, mais sans trop de zèle dans la réalisation des objectifs de l'organisation ?
- 3- Est-il de ceux qui privilégient leur intérêt personnel sur celui de l'organisation ?
- 4- Est-il de ceux qui travaillent objectivement, généralement moyennant un grand savoir-faire d'hypocrisie, contre l'organisation ?

Lorsque l'organisation ne peut pas se séparer de ce quatrième type de personnes et même du troisième type, on peut craindre pour son efficacité voire pour sa pérennité.

L'importance de l'engagement et de la compétence des personnes pour la réussite de toute entité est telle que la prospérité des organisations passe par le développement du nombre des personnes compétentes qui lui sont fidèles et par sa capacité de se débarrasser des personnes qui travaillent contre son efficacité ou entravent ses performances.

La convergence des objectifs de chaque membre du personnel rémunéré par l'organisation et des objectifs de l'organisation paraît ainsi une condition clef de réussite pour l'organisation et le fondement sans lequel le maintien des relations contractuelles est inéluctablement contre-productif.

Abderraouf YAICH