

Bien faire, ce qu'il faut faire



Être attentif, être prévoyant, être proactif et avoir les aptitudes à anticiper les risques et à mettre en perspective l'impact de ses décisions, de ses actions ou inactions et à faire le nécessaire, quand il faut le faire et comme cela doit être fait sont l'essence même du professionnalisme et de l'excellence, non seulement dans l'exercice d'une profession, mais aussi dans tous les domaines de la vie. Pour s'élever au niveau de l'excellence auquel une personne peut aspirer, il faut que cette personne soit capable de s'acquitter de ses fonctions et de ses responsabilités au mieux non seulement au regard des considérations principales à un niveau global, mais aussi à l'égard des subtilités de la tâche ; de sorte que le souci de «bien faire ce qui doit être fait» se traduit par l'excellence et les soins accordés à la totalité des éléments et tâches jusqu'à leurs moindres détails pertinents.

Dans ce sens, méfiez-vous du détail, pour trois raisons au moins :

- La première est que la négligence d'un détail ou d'une question perçue comme telle peut avoir des conséquences d'une gravité insoupçonnée, voire transformer la possibilité d'un grand succès en un échec cuisant ;
- La deuxième est que c'est en observant l'attitude d'une personne à l'égard de certains détails qu'on peut percevoir son véritable engagement, ses véritables émotions profondes et, par conséquent, ses véritables intentions ; et
- La troisième réside dans le fait que la compétition entre un produit, une prestation ou un service et un autre se joue souvent dans les soins accordés aux détails.

Beaucoup de personnes pensent remplir les conditions requises dès lors qu'elles satisfont aux valeurs et/ou compétences et tâches principales. Si satisfaire aux valeurs et aux compétences principales constitue une condition nécessaire, cela est loin d'être suffisant. Ce qui fait qu'on apprécie l'excellence d'une personne, ce qui permet de mesurer son niveau de professionnalisme, voire son niveau d'engagement et de mesurer la profondeur de son adhésion aux valeurs et compétences, ce sont les soins que cette personne accorde aux points de détails pertinents, en plus, bien entendu, de la conformité absolue aux considérations fondamentales.

A un certain niveau de responsabilité, tout le monde est supposé satisfaire aux exigences principales de la fonction.

A la différence des personnes moyennes, les personnes qui excellent sont toujours méticuleuses et accordent aux détails pertinents, toute l'attention, l'importance et la considération qu'ils méritent pour que leur travail soit, justement, bien fait.

Abderraouf YAICH