

## **L'honnêteté, ça paye...**

Par Laurent Lapierre

Je vois et j'entends vos réactions. Lapierre est bien naïf ! Il est tombé sur la tête !

Il y a évidemment ceux et celles qui croient sincèrement qu'être honnête, ça paye. «Bien mal acquis ne profite jamais», disait-on dans ma jeunesse.

Il y a aussi tous ceux pour qui le titre évoque les Kenneth Ray (ENRON), Vincent Lacroix (Norbourg), Conrad Black (Hollinger), Bernard Ebbers (WorldCom), David Duncan (Arthur Andersen), Jean Lafleur (les commandites), etc.

Il y a enfin ceux, plus cyniques, qui finissent par croire que le monde des affaires ou le monde politique sont remplis de combines et de tractations plutôt illégales ou immorales.

### **Les petits vols**

Ce dont on entend le plus parler, ce sont les événements spectaculaires, comme ceux cités plus haut et qui font la manchette dans les médias. Mais il y a aussi tous les petits vols qui se font quotidiennement dans les organisations : le temps qu'on ne consacre pas à sa tâche, le temps de travail utilisé pour faire des téléphones personnels, *surfer* sur Internet, s'adonner à des jeux électroniques, emporter du matériel du bureau ou du matériel spécialisé qu'on va utiliser pour son usage personnel, etc. On peut observer cela aussi bien dans les entreprises privées que dans les réseaux de la santé et des affaires sociales, ou de l'éducation. Qui vole un œuf, vole un bœuf...

J'ai entendu « L'honnêteté, ça paye » la première fois de la bouche de Gérard Plourde, un des premiers «Canadiens-français», comme on les appelait à l'époque, à avoir réussi dans le monde des affaires au Québec. Diplômé du Collège Jean-de-Brébeuf en 1936, il a obtenu une licence en sciences commerciales de HEC Montréal en 1939 et il est devenu C.A.

Il déclarait sans ambages : «Être honnête en affaires, ça paye, et être malhonnête, ça finit toujours par se retourner contre nous.»

Gérard Plourde qui est décédé en 2004, n'était pas naïf pour autant. Il était président d'UAP, un conglomérat pancanadien qui faisait la distribution de pièces automobiles.

Tôt dans sa carrière, il racontait qu'il avait reçu «une leçon sur la nature humaine» :

« Même si mon patron était un alcoolique, qu'il manquait de contrôle et qu'il ne voyait pas à son affaire, il m'a donné aussi une sorte de leçon de la nature. Il y avait là un employé pas très honnête, du "demi-monde", qui de façon manifeste volait le patron. Peut-être qu'il ne se trouvait pas suffisamment payé, alors il augmentait son compte de dépenses. J'ai signalé cela au patron qui m'a répondu

qu'il le savait. Il a continué en me disant : "Écoutez, il triche sur son compte de dépenses mais je le sous-paye. Il croit qu'il me vole, cela lui fait du bien et je lui laisse ses illusions. Tant que ce n'est pas dans des proportions très grandes, je le laisse faire. Normalement, je devrais le payer beaucoup plus cher que cela; alors en fin de compte, c'est moi qui y gagne". »

Quand on connaissait l'importance de l'honnêteté pour Gérard Plourde, cette «leçon de la nature» était assez étonnante. Gérard Plourde parlait d'honnêteté totale :

«L'honnêteté est une vertu importante pour le leadership. Les gens malhonnêtes peuvent gagner longtemps parfois, mais ils finissent toujours par perdre à long terme.

Je fais une distinction entre l'honnêteté automatique et l'honnêteté calculée. Je vais vous donner deux exemples de ces types d'honnêteté en affaires. Un client vient acheter un article chez vous et vous faites une erreur importante dans la facturation. Le réflexe de l'honnêteté automatique consiste à créditer le client pour cette erreur, même si vous êtes sûr qu'il ne s'en rendra pas compte.

L'honnêteté calculée crédite le client uniquement si on évalue que les chances sont grandes que le client s'aperçoive de votre erreur. On est honnête parce qu'on sait que ce sera payant d'avoir eu l'air honnête. J'ai toujours pratiqué et préconisé l'honnêteté automatique.»

Mon intention n'est pas de faire la morale. « Là où il y a de l'homme, il y a de l'hommerie), disait François Rabelais. Chacun est libre de composer comme il veut avec sa conscience. Plusieurs utiliseraient le mot éthique que je trouve assez galvaudé. Quand on n'est pas honnête, on s'expose à vivre avec la culpabilité légale (plus stricte), ou psychologique, (plus élastique), ce qui est un coût à payer.