

# Un de vos collaborateurs a fait une grosse bourde...

Les conseils d'Éléna Fourès,  
expert en leadership  
et multiculturalité,  
du cabinet Idem per Idem  
[elena.foures@idem-per-idem.com](mailto:elena.foures@idem-per-idem.com)



**L**a crédibilité du dirigeant ou du manager ayant un fort impact sur celle de l'entreprise, il est de votre devoir de la préserver, en « couvrant » sa bourde. Dans la plupart des cas, il vous en saura gré. Quoique... Il pourrait aussi, au lieu de se sentir votre obligé, vous en vouloir car le fait de vous « devoir » quelque chose le fragilise.

On a parfois l'impression que c'est deux poids, deux mesures : alors que les collaborateurs sont durement sanctionnés, les boss bénéficient d'une sorte d'« immunité diplomatique ». Les dirigeants reconnaissent rarement leurs bourdes, ils ont tendance à les attribuer à des collaborateurs « incompetents » ou « malveillants ». Mal gérée, la bourde s'amplifie fâcheusement. Ainsi, dans la Russie de Paul I<sup>er</sup>, au XVIII<sup>e</sup> siècle, un personnage fictif, le lieutenant Kijé, fut créé à la suite d'une erreur de transcription d'un ordre impérial. Les courtisans n'osant avouer leur bêtise, attribuaient aussitôt à l'individu factice une faute réelle que personne ne voulait assumer. Il fut alors exilé, gracié, nommé capitaine, puis promu colonel. L'empereur finit par le nommer général et le convoquer au palais. La cour proclama que le général Kijé venait de mourir et organisa des funérailles grandioses. Morale de cette histoire : le courtisan incapable de dire « le roi est nu ! » aggrave la bourde. Et nuit à l'entreprise. ■

## À FAIRE

### 01// Communiquer sobrement et rapidement

« Ce qui est, est », il faut donc communiquer rapidement et sobrement, sans se flageller ni stigmatiser le coupable, pour rectifier le tir.

### 02// Tirer une leçon collective de cette erreur

Chaque bourde a valeur d'apprentissage, on peut toujours en tirer quelque chose d'utile. Comme, par exemple, ne plus tweeter dans tous les sens, en rappelant à tous le principe de confidentialité.

### 03// Avoir recours à un intervenant externe

Un intervenant externe pourrait se charger de passer le message difficile à l'auteur de la bourde si ses pairs et son patron déclarent forfait.

## À NE PAS FAIRE

### 01// Cultiver le silence

C'est la meilleure façon de créer le sentiment d'injustice et de clientélisme, avec un impact direct sur le climat social... Et la rentabilité.

### 02// Mentir ou pervertir les faits

À l'intérieur de l'entreprise, tout se sait. La version des faits la plus élaborée, si elle est fautive, ne fera qu'alourdir les ressentis collectifs négatifs.

### 03// Espérer que cela « s'arrange tout seul »

L'inaction est basée sur un « virus mental ». La méthode Coué est la seule recette française qui n'a pas encore fait l'unanimité des chefs étrangers !