

Combien d'échecs sont trop nombreux ?



Quand il s'agit d'échec, sachez dire quand. | Photo via Thinkstock

"Seuls ceux qui osent échouer grandement peuvent réussir grandement." – Robert F. Kennedy

"Il n'y a pas de secrets pour le succès. C'est le résultat de la préparation, du travail acharné et de l'apprentissage par l'échec." – Colin Powell

“Si vous n’échouez pas, vous n’essayez pas assez fort.” – Gretchen Rubin

À en juger par ces trois citations et les 438 millions de résultats de Google, il semble que nous soyons légèrement obsédés par le concept d’échec. En effet, existe-t-il un livre ou un article de blog qui ne nous rappelle pas que la première entreprise d’Henry Ford a fait faillite, et que ses deuxième et troisième entreprises ont été autant de flops ? Bien sûr que non, car M. Ford est ensuite devenu l’un des entrepreneurs les plus grands et les plus admirés de l’histoire américaine.

De même, prenons l’exemple de la légende du sport Michael Jordan : “J’ai raté plus de 9 000 tirs dans ma carrière. J’ai perdu près de 300 matchs. 26 fois, on m’a confié le tir gagnant du match et je l’ai raté. J’ai échoué encore et encore et encore dans ma vie. Et c’est pourquoi je réussis.”

Personnellement, et professionnellement, je crois que tout cela est vrai. Cependant, dans une récente

[New Yorker](#)

James Surowiecki présente un contrepoint intéressant :

Il existe une tendance répandue à considérer l’échec comme une marque d’honneur : “échouer vite, échouer souvent” est un mantra familier dans la Silicon Valley. Il existe désormais une conférence sur l’échec, où les gens viennent écouter d’autres entrepreneurs raconter les moments difficiles qu’ils ont traversés et expliquer comment le fait de créer une entreprise et d’échouer vous donne plus de chances de réussir

à l'avenir. C'est un message réconfortant, mais il est prouvé que les échecs passés ne font que prédire les échecs futurs.

Alors... Combien d'échecs est trop ? Lorsqu'il s'agit de gérer des employés, où se situent les limites ?

Sans aucun doute, les erreurs peuvent être très coûteuses, voire potentiellement dangereuses. Chez ECHOtape, nous laissons à nos responsables et à nos employés la liberté de faire des erreurs. *Dans la limite du raisonnable.* Aet c'est la clé.

Par exemple, si un mécanicien d'avion commet une erreur en réparant un gros moteur à réaction commercial en substituant une pièce à une autre, les résultats peuvent être catastrophiques. Ce n'est pas une erreur. C'est prendre un risque et, ce faisant, risquer la vie des autres. En ce qui concerne la sécurité dans notre entrepôt, nous avons une politique de tolérance zéro.

Cependant, si un employé expédie par inadvertance le mauvais type de ruban de stuc à un client, aucune vie n'est endommagée. Il est important que le client soit satisfait, mais l'erreur ne met pas sa vie en danger. Lorsqu'il s'agit d'échec, il est essentiel de le relativiser.

Cela dit, nous avons aussi une règle de pardon pour la première fois. Il n'y a pas de mal à commettre une erreur une fois, tant qu'il s'agit d'une erreur honnête commise en essayant de faire ce qui leur semblait être la bonne chose à

faire. Faire une erreur une fois était acceptable, mais répéter cette même erreur une deuxième fois ne l'était PAS et il y avait des conséquences.

Cette politique nous permet d'être de meilleurs leaders, en accordant aux employés la liberté de prendre des risques gérés afin de se développer. En retour, nous avons rapidement appris que les bons employés, ceux que vous souhaitez encourager et garder, sont ceux qui apprennent de leurs erreurs et assument leurs responsabilités. Ils ne sont pas sur la défensive et ne cherchent pas d'excuses. Au contraire, ils sont prêts à regarder objectivement leur erreur, à reconnaître ce qu'ils ont fait de mal et à comprendre pourquoi leur choix ou leurs actions étaient la mauvaise chose à faire. Ensuite, ils font tout ce qui est nécessaire pour arranger les choses, au mieux de leurs capacités.

Une fois ces mesures prises, les responsables et les employés peuvent travailler ensemble pour déterminer quels filets de sécurité peuvent être soigneusement établis pour garantir que cette même erreur ne se reproduira plus jamais.

Donner aux employés la possibilité d'essayer de nouvelles choses sans mettre l'entreprise en danger ne peut qu'aider tout le monde dans l'entreprise à se sentir à l'aise pour innover.