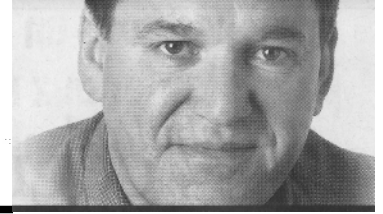


Les grandes entretiens de Gratton



Jean-Luc Tremblay: le Patch Adams de l'administration

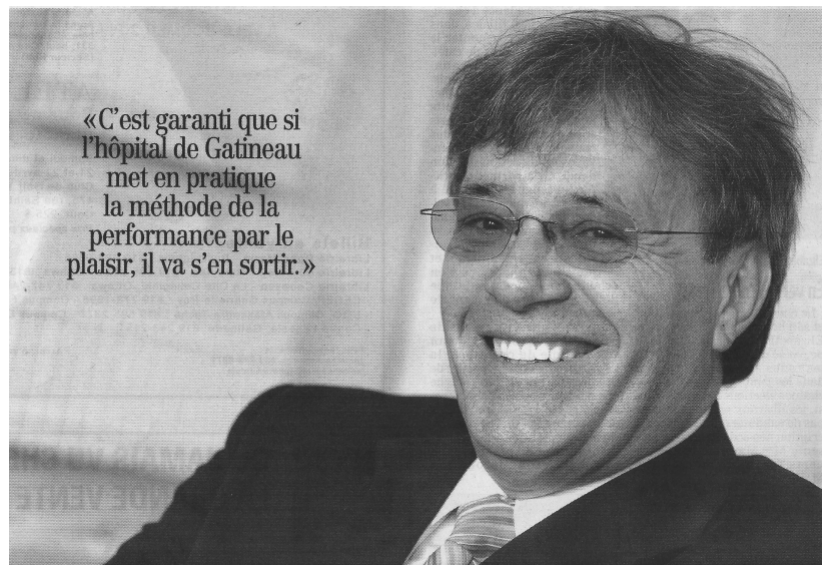
Manque criant de médecins et de spécialistes, roulement de personnel effarant, menaces de démissions en bloc, climat de travail malsain, déficit annuel par-dessus déficit annuel, salle d'urgence remplie quotidiennement à 250 %...

Non, il ne s'agit pas de l'hôpital de Gatineau. Mais bien de l'hôpital de Rouyn-Noranda, du moins il y a cinq ans. Car aujourd'hui, cet établissement est devenu un modèle dans le monde de la santé québécois.

Comment expliquer ce revirement incroyable? Premièrement, par l'embauche, en 2002, de Jean-Luc Tremblay au poste de directeur général de cet hôpital. Et deuxièmement, par le plaisir. Oui, le plaisir.

Jean-Luc Tremblay, 59 ans, a occupé, en plus de 30 ans de carrière, des postes stratégiques dans huit organisations, et participé à cinq fusions d'établissements de santé. Et son succès à la barre de l'hôpital de Rouyn-Noranda lui a valu l'attention de l'émission d'affaires publiques *Enjeux*, à Radio-Canada, dans laquelle on l'a surnommé « le Patch Adams de l'administration québécoise ».

Aujourd'hui reconnu comme l'un des conférenciers les plus



Auteur du livre *La performance par le plaisir*, qui s'est vendu à plus de 6 000 exemplaires, Jean-Luc Tremblay n'est plus « l'hurluberlu » d'hier: il est aujourd'hui reconnu comme l'un des conférenciers les plus en demande au Québec.

en demande au Québec, il est aussi l'auteur du livre *La performance par le plaisir*, qui s'est vendu à plus de 6 000 exemplaires. Il a convaincu plusieurs entreprises, dont Hydro-Québec, Bombardier et Desjardins, de revoir leurs structures organisationnelles et de s'assurer de placer le plaisir à l'ordre du jour.

CONSIDÉRÉ COMME UN HURLUBERLU

Le plaisir au travail est la clé de ses succès. Sa philosophie.

«La performance par le plaisir, ou le PPLP comme je l'appelle, connaît du succès depuis environ trois ans, dit M. Tremblay. J'étais considéré comme un hurluberlu, un *flyé* et un *sauté* pendant plusieurs années par des gens dans le milieu de la santé. Mais à force de persévérer et d'essayer de contaminer positivement les gens autour de moi, j'ai réussi à démontrer le sérieux du plaisir et faire en sorte que cette philosophie soit aujourd'hui en place dans des centaines d'organisations.»

La philosophie de la PPLP se compose de 12 constituants. Éliminer les irritants, combattre la morosité, être à l'écoute, reconnaître le travail des employés, les consulter, etc.. Et tout ça, en s'assurant que les gens aient du plaisir en travaillant.

«Il y a quelque chose de géné-

rique chez les Québécois, quelque chose de particulier aux Québécois, affirme M. Tremblay. Et c'est le fait qu'on aime avoir du *fun*. Il suffit d'avoir voyagé un peu pour savoir que je dis vrai. Partout où il y a des Québécois, il y a du *fun*. Par contre, on nous a inculqué que lorsqu'on va travailler, il faut être *cool* comme des concombres. Qu'il faut mettre le plaisir de côté. C'est invraisemblable! On a mis le couvercle sur la marmite du plaisir dans les organisations. Moi, ce que je partage avec des centaines de personnes chaque semaine, c'est qu'il faut ensemble soulever ce couvercle et considérer l'être humain au premier plan, et c'est garanti que le plaisir sera omniprésent.

«Il est inconcevable qu'en 2007, on enseigne encore dans les universités québécoises les quatre fonctions de base en management, c'est-à-dire le PODC. «P» pour planifier, «O» pour organiser, «D» pour diriger et «C» pour contrôler. Mais cette méthode est une farce! lance M. Tremblay. C'est la formule parfaite pour gérer la production de manches à balai, pas pour gérer des êtres humains. On ne peut pas résoudre les pro-

blèmes d'aujourd'hui avec les solutions d'hier puisque ce sont précisément les solutions d'hier qui ont créé les problèmes d'aujourd'hui».

DE DRÔLES DE VIDÉO DANS LES SALLES D'ATTENTE

Toutes les méthodes sont bonnes pour Jean-Luc Tremblay pour semer le plaisir au travail. Durant son passage d'un peu plus de deux ans à l'hôpital de Rouyn-Noranda, jamais une fête comme Noël, la Saint-Valentin ou Pâques n'a été ignorée.

Il a organisé des concours de blagues et la blague de la semaine est affichée dans toutes les salles de bain de l'hôpital. Des clips de l'émission *Drôle de vidéo* tournent continuellement dans la salle d'attente à l'urgence.

Soupers et activités sportives, culturelles et de divertissement entre les employés de tous les secteurs sont monnaie courante. Et c'est sans parler du Grand Prix Karting annuel entre les cadres, les médecins et les membres du conseil d'administration.

«Ce n'est pas compliqué, reprend M. Tremblay. Le plaisir génère la passion et la passion

engendre la créativité et le dépassement professionnel. Ajoutez de la reconnaissance envers les employés et vous aurez d'excellents résultats. Parce qu'un employé qui a du plaisir au travail et dont le travail est reconnu par ses pairs et ses supérieurs va carburer comme pas un. Par contre, la meilleure façon de mener quelqu'un vers le *burn out* ou la dépression, c'est de lui donner des responsabilités mais de ne pas reconnaître son travail. C'est la formule parfaite pour un *burn out*»

CERVEAUX

Ce Jean-Luc Tremblay serait-il l'homme de la situation pour redresser les deux hôpitaux de Gatineau? A-t-il vraiment le remède magique aux graves problèmes qui perdurent dans nos centres hospitaliers?

«C'est garanti que si l'hôpital de Gatineau met en pratique la méthode de la performance par le plaisir, il va s'en sortir, de répondre M. Tremblay. Et la direction de cet établissement doit surtout implanter dans l'organisation le constituant numéro 5 des PPLP, c'est-à-dire "consultons, écoutons, impliquons".

On consulte, on écoute et on implique les employés de moins en moins. On décide. C'est tout ce qu'on fait, on décide et on espère des résultats instantanés.

«Mais une organisation qui compte 500, 1000 ou 2000 employés, ça représente autant de cerveaux. En toute logique, avec tous ces cerveaux, il y a plus de créativité, d'imagination et de capacité de régler des problèmes que peuvent en avoir des comités de direction composés de 10 ou 20 personnes. C'est juste le gros bon sens. Mais pour une raison que j'ignore, on ne le fait pas. Les employés sont là pour exécuter. Ils ne sont même pas là pour travailler, ils sont là pour exécuter ce qu'on leur dit.

«Or, quelqu'un qui exécute un travail plutôt que de participer à une mission, disons que ça ne donne pas les mêmes résultats», de conclure M. Tremblay.

Pour en savoir plus long sur *La performance par le plaisir*, vous pouvez consulter le site www.jeanluc Tremblay.com

.....

Denis Gratton : 613 562-7531
dgratton@ledroit.com