

FICHE N°12

LA LOI DE MURPHY

PROBLÉMATIQUE

La loi de Murphy pose la thèse suivante : « *S'il y a plusieurs façons de faire quelque chose, et que l'une d'elles conduit à un désastre, alors il y aura quelqu'un pour le faire de cette façon* ». Elle est complétée par la loi de Finagle : « *Toute chose qui peut mal tourner, tourne mal* ». Toute expérience pour démontrer cette loi qui échouerait ne ferait que la confirmer.

OBJECTIF DE LA FICHE

Ces deux lois semblent indiquer que tout est figé, que quoi que l'on fasse cela ne changera rien et ainsi toute action qui tente de faire en sorte que ça ne tourne pas mal échouera forcément. Pourtant la loi de Murphy amène un certain nombre d'enseignements, cette fiche a pour objectif de vous permettre d'en tirer des enseignements.

APPORTS

« *Dans un magasin, les files d'à côté avancent toujours plus vite que la mienne* ».

Si l'on est dans une file d'attente quelconque, située entre deux autres, chacune n'a qu'une probabilité sur trois d'être la plus rapide, et la sienne ne fait pas exception.

Quels enseignements

- 1) S'en remettre au hasard c'est accepter des données multiples sur lesquelles nous n'influons pas, c'est alors les probabilités qui déterminent le résultat et elles ne sont pas toujours en notre faveur.
- 2) Agir c'est prendre le risque d'empirer la situation : « *J'ai pris la file d'à côté qui avançait plus vite et c'est à ce moment qu'il manquait un prix sur l'un des produits du client qui me précédait et la première file dans laquelle j'étais avancé à ce moment plus vite* ». C'est aussi se donner la possibilité de l'améliorer.
- 3) Bien choisir au départ, c'est mettre de son côté un maximum de chances mais aussi accepter qu'elles puissent être contrecarrées par des éléments auxquels nous n'avons pas pensé.

Application directe. De ce constat nous pouvons tirer des applications pour nos activités

- « Éviter de vous mettre une balle dans chaque pied avant de commencer ». Dans la situation précédente cela peut être le choix d'une file qui contient trois caddies de plus que les autres et espérer qu'elle ira plus vite. Se préparer consciencieusement, se projeter permet d'éviter un maximum de pièges et de mettre tous les atouts de son côté. La recherche du « zéro défaut » est primordiale dans sa nature même, le résultat même incomplet comporte toujours des points positifs.
- Analyser une situation, c'est être conscient des points positifs et négatifs de celle-ci. Le fait de se dire qu'on est toujours dans la mauvaise file provient du fait que l'on retient plus facilement les difficultés ou les événements qui se passent mal.
- Recherchez toutes les probabilités d'actions car « *s'il y a plus d'une façon de faire quelque chose, et que l'une d'elles conduit à un désastre, alors il y aura quelqu'un pour le faire de cette façon* ». Une fois que vous aurez identifié les mauvaises façons, il sera plus simple de les éviter.

CE QU'IL FAUT RETENIR : LES CONDITIONS DE RÉUSSITE

- « Le temps paraît toujours plus long lorsqu'on est du mauvais côté de la porte des toilettes. » : à vous