



LA BANQUE ROYALE DU CANADA

BULLETIN MENSUEL

SIÈGE SOCIAL, MONTRÉAL, MARS 1948

LA PROBITÉ COMMERCIALE

PAR le fait qu'elle intéresse l'essence même de la nature humaine, la question du bien et du mal n'a rien de simple. Mais vu qu'elle a tellement d'importance pour le bien-être de l'individu, de la société et de la nation, elle vaut bien quelques minutes de réflexion.

Depuis les premiers jours du monde, les relations sociales ont imposé des obligations. Le quatrième chapitre de la Genèse pose cette grave question: "Suis-je le gardien de mon frère?" Le point de vue actuel est que chacun de nous a un certain montant de responsabilité envers autrui.

Quand nous appliquons cela aux affaires, cela revient à faire preuve de loyauté et d'honnêteté et à tenir ses promesses.

La plupart des hommes d'affaires éprouvent l'obligation solennelle de faire régner l'honneur dans les affaires. Ce sont les hommes qui reconnaissent l'importance de la probité dans les progrès de l'industrie.

Récemment, nous avons ajouté une nouvelle idée d'obligation collective aux anciennes idées de probité ou d'éthique personnelle.

Ce que c'est que l'éthique

"Éthique" vient du mot grec pour "mœurs". Aujourd'hui nous entendons par ce mot la science de la morale qui cherche à distinguer le bien du mal. Il y a des gens qui ne voient que le côté négatif de la morale, ce qu'il ne faut pas faire, tandis qu'on prête à l'éthique un rôle principalement positif, celui de nous enseigner ce qu'il faut faire dans certains cas.

L'éthique s'appuie sur les leçons du passé, les désirs d'autrui et les conséquences de nos actes. Il y a des qualités qui sont bonnes parce que nous les jugeons bonnes, sans prendre la peine de les analyser. Dans les affaires, la plupart des gens respectent le soin, la patience, l'intelligence et l'initiative. Dans la société, on fait grand cas de la prudence, des égards et de la pratique de la charité chrétienne. La vie collective repose sur la justice et le respect des lois.

Ce sont là toutes les qualités qui contribuent à la marche de la civilisation et qui conduisent de la barbarie aux jouissances spirituelles.

Un aspect de l'éthique est digne d'attention. L'éthique est une affaire réciproque, dans laquelle l'équité domine. En général, équité signifie l'esprit et l'habitude de la loyauté, de la justice et de la probité. Le grand empereur Justinien a bien exprimé cela en disant que l'équité consiste "à vivre honnêtement, à ne nuire à personne et à rendre à chacun son dû." La loi dit de se conduire de telle ou telle façon envers autrui; l'équité dit que chacun doit observer l'honnêteté c'est-à-dire l'éthique. Une maxime juridique pose la règle que celui qui a recours à l'équité doit avoir les mains nettes.

La société donne le ton

Il ne suffit pas que quelques personnes observent les règles de la morale pour dire que la société est honnête. Il faut qu'il y ait un rapport entre la probité de l'individu et du groupe et le niveau moral de toute la collectivité. Les normes de conduite ne s'améliorent que lorsque leurs règles ont été apprises et acceptées par une grande partie ou par une section influente du public.

Les affaires reflètent assez bien l'esprit de la collectivité où elles ont lieu. Elles sont façonnées par le sentiment populaire. John Dewey dit dans son livre *Human Nature and Conduct*: "Si le niveau moral est bas, c'est la faute de l'éducation que reçoit l'individu dans ses rapports avec son milieu social."

Théorie à part, la conduite d'une personne est jugée bonne ou mauvaise selon qu'elle est approuvée ou condamnée par la société. Et cela a du bon. Il est salutaire de savoir que les actes d'étourderie ou d'égoïsme nous exposent à l'indignation ou à l'antipathie des autres. La désapprobation générale décourage les tentatives audacieuses de s'enrichir aux dépens du prochain, et le degré de désapprobation dépend du niveau moral de la société.

Plus le niveau moral est élevé dans l'ensemble de la société, plus il est élevé dans les affaires, et les hommes d'affaires qui violent les principes dont s'inspire la

société s'en aperçoivent vite. On peut s'attendre à être jugé impartialement par ceux qui n'ont rien à se faire pardonner, mais tant que la société n'est pas parfaite, elle ne peut pas exiger la probité de tous ses membres.

L'éthique va plus loin que la loi

L'éthique exige davantage que la punition des injustices. Un homme probe ne cherche pas à s'excuser en disant qu'il n'enfreint pas la loi. Un acte peut être légal tout en étant immoral et déshonnête. "Éthique" signifie "ce qui est juste". Le mot comporte une idée de justice immanente.

"Chacun prend garde, dit Ralph Waldo Emerson, de ne pas se laisser tromper par son prochain. Mais le jour vient où il prend garde de ne pas tromper son prochain." C'est alors que la morale triomphe. En d'autres termes, la probité ne nous est pas imposée par autrui, c'est un sentiment inné.

L'homme d'affaires d'aujourd'hui a prouvé qu'en général sa propre idée de justice et de probité coïncide avec le succès de ses affaires. Ce qui constitue en réalité la probité personnelle, c'est la petite différence entre l'observance des règles de l'honnêteté et ce qu'exige l'ensemble de sentiments et de jugements qui est la marque du bon commerçant.

Il ne suffit pas de respecter la loi pour se faire une clientèle. Les affaires dépendent de la bonne volonté dont le respect de la loi n'est qu'un élément secondaire. Pour l'homme d'affaires, l'achalandage dépend du jugement des clients; le crédit de la réputation d'honnêteté dont il jouit auprès de son banquier; la bonne renommée de son commerce, de la façon dont le jugent ses collègues, et personne ne juge les hommes et ce qu'ils valent plus impitoyablement que les concurrents.

Dans son livre *Just Human*, Frank Crane résume très bien les devoirs de la probité: "Celui qui est honnête parce que l'honnêteté constitue la meilleure ligne de conduite, n'est pas honnête du tout, c'est un finaud". Benjamin Franklin va un peu plus loin encore dans son *Autobiographie*: Ne lésez personne volontairement ou en ne faisant pas ce que vous devez."

Les hommes d'affaires ont senti la nécessité de cet aspect pratique de la probité. Il n'y a pas très longtemps des commerçants croyaient qu'en observant la loi à la lettre ils étaient à l'abri de reproches publics ou privés. Ces gens là ne mesuraient leurs actes que par le blâme et la punition qui en étaient la conséquence.

L'éthique ne peut pas être renfermée dans le cadre des dix commandements. La "loi" et la "justice" n'embrassent pas toute "l'éthique". On ne peut pas résumer l'éthique dans un code de lois et de commandements qu'il est possible d'appliquer partout et toujours sans faire cas des circonstances.

Chaque homme d'affaires — propriétaire, gérant, secrétaire et ouvrier — doit trouver en lui-même la manière de s'acquitter de la responsabilité morale qui lui incombe.

Avantages pratiques de la probité

Pour celui qui n'est pas inspiré par de hauts idéals, il existe des motifs pratiques et puissants. La probité commerciale rapporte de plus gros profits. La maison dont la réputation d'honnêteté et de bonne foi est bien établie possède de ce fait un actif de grande valeur.

Dans son rapport annuel au début de l'année, le directeur général de la Banque Royale a remarqué à ce sujet: "Nous sommes heureux de dire que la qualité des marchandises canadiennes et l'honnêteté des commerçants canadiens ont grandement contribué à nous faire une réputation digne d'envie dans les pays de l'hémisphère occidental." L'habileté commerciale n'y suffit pas. L'ancienne idée d'une bonne affaire était de rouler les gens: aujourd'hui on entend par bonne affaire celle à laquelle les deux parties trouvent avantage.

Légalement, l'acheteur doit encore prendre garde d'en avoir pour son argent, mais en pratique les progrès constants de la probité commerciale permettent aux acheteurs de n'importe quel article, même les chevaux, de trouver des marchés dans lesquels ils peuvent accepter avec la plus grande confiance les promesses des vendeurs.

Et à ce propos, les hommes d'affaires ne devraient pas se contenter d'être honnêtes, ils devraient faire savoir à tous qu'ils sont honnêtes. Un président du tribunal du Banc du Roi a dit: "Il est important que justice soit faite: il n'est pas moins important qu'il paraisse manifeste qu'elle est faite." Les exemples de ce genre ne manquent pas. Le médecin qui se lave les mains en présence du patient prouve par là qu'il prend des précautions. Le film *Mutiny on the Bounty* nous en offre un exemple plus amusant. Les maîtres coqs sifflent en égrenant les raisins pour le pudding, non pas parce qu'ils sont joyeux mais pour montrer qu'ils ne mangent pas les raisins. Benjamin Franklin dit: "J'ai pris soin non seulement d'être réellement industriel et frugal, mais d'éviter toute apparence du contraire."

Le service comporte la probité

Il y a des centaines de mille d'hommes d'affaires qui font plus grand cas de la probité commerciale que des profits. Ils ont conscience de rendre un service utile et nécessaire, et ce service est après tout, la raison de leur existence. Un homme d'affaires a résumé la chose ainsi: "Le vrai service dans le commerce consiste à fabriquer ou vendre des marchandises de bonne qualité le meilleur marché possible, pourvu que la marchandise soit fabriquée et vendue honnêtement."

Seul le commerce qui a pour objet de rendre service peut attirer la confiance du public, et seul le commerce qui gagne les bonnes grâces du public peut jouir longtemps des résultats financiers qui rendent son existence possible.

Les relations entre les hommes d'affaires dépendent de plus en plus de la bonne foi, et rien n'est plus important que la réputation de tenir ses promesses. On rencontre parfois un homme qui s'appuie sur le

fait qu'il n'a pas mis ses promesses par écrit: il n'a pas signé de contrat ou de bail. Cela suffit peut-être dans une cour de justice, mais pas devant le tribunal de l'éthique. Les affaires insistent aujourd'hui sur l'honnêteté, et les gens évitent ceux qui ne s'y conforment pas.

Le commerce est-il une profession?

D'aucuns disposent de la question de la probité commerciale en disant: "C'est différent dans les affaires." Mais pourquoi les qualités professionnelles ne s'appliqueraient-elles pas aux affaires?

Le commerce n'en est pas encore arrivé à l'unité qui existe dans les professions, mais chaque commerce fait des progrès constants dans la voie de la probité. Du point de vue fondamental, il n'existe entre le commerce et les professions qu'une différence de degré et non d'espèce.

Il y a lieu de se demander pourquoi faire une différence entre le constructeur d'une école et l'instituteur, entre le fournisseur de denrées alimentaires et le dispensateur de la santé. Cela dépend du point de vue. Robert D. Kohn, membre du American Institute of Architects, a dit dans un article des *Annales* de l'Académie américaine des sciences politiques et sociales en 1932: "La tâche de fabriquer des souliers ou de construire une maison n'est pas en soi plus dégradante que de guérir les malades ou d'instruire les ignorants. Elle est aussi nécessaire et par conséquent aussi honorable." L'homme d'affaires est aussi fier de voir appeler ce qu'il fait "un bon travail" qu'un avocat d'entendre dire de sa plaidoirie que c'est de la "belle besogne." Le dictionnaire laisse le choix aux hommes d'affaires en définissant une profession comme "un état, un métier, un emploi", et cela comprend certainement les affaires.

Naturellement, il y a des gens qui diront que les hommes d'affaires sont dans les affaires pour gagner de l'argent, ce qui n'est pas professionnel. Il est vrai que le succès dans les affaires comporte de gros revenus, mais ceux qui ne pensent qu'aux revenus courent le risque de ne pas réussir. Le succès dans les affaires demande également l'excellence du travail, la mise au point continuelle des méthodes et des procédés, le perfectionnement des produits, l'amélioration des rapports entre patrons et ouvriers et des relations avec les clients et la collectivité. Il y a là de quoi faire une profession capable de rendre de grands services pratiques à la nation et de lui faire honneur.

Le "bon vieux temps"

Les critiques aiment souvent rappeler les événements du passé. Il n'est pas aussi facile qu'on se l'imagine de juger le passé. L'avocat d'aujourd'hui, par exemple, peut trouver difficile de voir le monde comme il apparaît à un homme d'affaires ou à un poète: il nous est par conséquent beaucoup plus difficile de voir le monde du siècle dernier comme le voyaient les gens de cette époque.

A chaque époque les poètes et les réformateurs ont essayé d'inspirer leurs contemporains en leur chantant les vertus et les prouesses des héros de l'ancien

temps. Ces contes ne sont pas conformes à l'histoire. Les hommes ne sont pas plus rudes ou plus durs qu'avant; ils ne sont pas moins disposés à sacrifier leur propre bonheur pour le bien d'autrui quand la loi leur en offre le choix.

Les petites collectivités dont les besoins étaient simples vivaient des produits du sol et n'ont pas éprouvé de sordides ambitions, mais quand on pénètre dans les dessous d'une population dense vivant dans un état primitif, on découvre des besoins plus nombreux, des vues plus étroites, et plus de dureté qu'on n'aperçoit de loin. Personne ne croit honnêtement qu'aucune nation, à n'importe quelle époque, ait joui de plus de confort avec moins de souffrances qu'au Canada aujourd'hui.

Les gens sont enclins à s'accorder que les méthodes commerciales ont changé, et citent la croissance des grandes industries, des moyens de transport et des centres commerciaux. Ce point de vue ignore la principale raison du changement, qui est l'énorme accroissement survenu dans la population du globe, de 1,009,000,000 il y a un siècle à 2,151,000,000 aujourd'hui. Comment les anciennes méthodes agricoles et industrielles pourraient-elles continuer à servir toute cette population?

Le changement signifie que le consommateur a perdu contact avec le producteur. Il y a moins de produits fabriqués à la maison ou dans la collectivité. Même quand le consommateur n'est pas embrouillé par la variété des articles, il a de la difficulté à comparer les qualités et les valeurs; en conséquence, il faut qu'il se fie à la bonne foi du fabricant. Il est également vrai que le fabricant doit maintenir la qualité de sa marchandise s'il ne veut pas voir diminuer ses ventes et être forcé par là de fermer son usine.

La manufacture est un commerce stabilisé qui demande de gros capitaux. Le manufacturier fabrique des marchandises pour le même marché une année après l'autre, et tire ses revenus de ce marché. S'il adopte pour principe: "Que l'acheteur prenne garde", il ne durera probablement pas longtemps. La nature même du commerce international d'aujourd'hui exige que la qualité des marchandises inspire la confiance aux acheteurs.

L'éthique dans la concurrence

Les principes de probité s'appliquent même à la concurrence, quoique parfois le manque de scrupules de la part de certains concurrents rende la probité difficile à observer pour les autres dans le même commerce. La concurrence est un arbitre sévère, qui juge les résultats et non pas les motifs. Elle récompense largement le succès, et les concurrents malheureux tombent dans l'oubli.

Au tribunal de l'opinion publique, les accusateurs de la concurrence font ressortir la forme qu'elle revêt parfois, mais négligent le fait qu'en général elle est essentielle à la préservation de l'énergie et de l'initiative sans lesquelles il n'y aurait pas de progrès.

C'est à époque de la plus grande concurrence que le Canada et les Etats-Unis ont émergé de l'état inculte. Aucune société n'est absolument dénuée de concurrence, pas même les tribus les plus sauvages. Les pays très civilisés se rendent compte que certaines restrictions sont nécessaires, et celles-ci sont appliquées par le monde des affaires lui-même, par le gouvernement, ou au moyen de pactes et d'accords.

La concurrence n'est ni bonne ni mauvaise en soi, mais il y a la concurrence honnête que cherchent à observer tous ceux qui se respectent et qui ont foi dans l'avenir de la société. Ceux qui n'ont pas de scrupules trouvent de plus en plus difficile de faire des affaires.

Aucune loi humaine ne peut jamais supprimer le facteur fondamental de la vie qui est la lutte. Aucune loi humaine n'a jamais supplanté le jugement du paradis terrestre: "Tu gagneras ton pain à la sueur de ton front." Quelles que soient les règles de travail et de répartition adoptées dans une société, il est impossible de ne pas accorder à ceux qui donnent le plus gros et le meilleur rendement une meilleure récompense qu'à ceux qui travaillent moins et plus mal.

Chaque génération fait des progrès

Chaque génération fait des progrès dans la voie de l'honnêteté. Il y a longtemps que les fraudes grossières ne sont plus permises dans les pays démocratiques; il faut que les poids et les mesures soient justes; les produits alimentaires et les médicaments doivent obéir à des règles sévères de pureté, et la qualité des marchandises doit être telle qu'elle est décrite.

Il y a du mieux à chaque génération. Le marchand qui ment sur la qualité de ses marchandises, même sans enfreindre la loi, ou qui annonce à faux des ventes forcées, se voit peu à peu abandonné de ses clients en faveur des magasins où ils savent qu'ils ne seront pas trompés. L'approbation universelle de la probité commerciale, et la perte de leur clientèle par les marchands malhonnêtes, ont un puissant effet sur l'amélioration de l'éthique dans les affaires.

L'honnêteté règne dans les affaires au Canada

Le commerce se fait honnêtement au Canada. Si vous demandez à un homme d'affaires ce qu'il cherche en premier lieu chez celui qui demande un emploi, il vous dira immédiatement "une bonne réputation" ou des qualités qui comprennent la probité. Les règles et les méthodes commerciales du pays sont devenues de plus en plus rigides. Les journaux publient de temps en temps des actes de malhonnêteté qui font rougir de honte le grand nombre de ceux qui obéissent aux lois du pays et aux règles de leur conscience.

Le commerce n'attend pas qu'on lui dicte ses principes de moralité. Il maintient non seulement, dans une grande mesure, l'ordre dans son propre domaine, mais il aspire constamment à de plus hauts idéals de conduite. On n'a jamais vu un pareil sentiment de responsabilité de la part des compagnies envers les actionnaires, les clients, les employés et le public.

Le commerce a créé des organismes pour l'aider à propager et à préserver ses règles de conduite. Il y a près de 40 ans que les Better Business Bureaus ont été organisés par des commerçants qui comprenaient que les méthodes malhonnêtes nuisaient non seulement aux affaires en cours mais qu'elles menaçaient la santé du système canadien d'entreprise commerciale.

Ces bureaux, aux frais des commerçants, pour les aider ainsi que leurs employés, leurs clients et toute la collectivité à retirer le maximum de satisfaction des transactions commerciales, ont pour objet d'encourager les méthodes de publicité et de vente qui font justice aux commerçants en même temps qu'aux clients; de protéger le commerce et le public contre les fraudes et les mensonges; et de renseigner le consommateur sur la manière d'en avoir pour son argent. Tous les renseignements utiles sont mis gratuitement à la disposition du public par les bureaux.

Les associations commerciales contribuent également à améliorer le ton des affaires. Ce sont des organismes, dans le genre des anciens corps de métiers, dans lesquels des hommes d'affaires s'unissent pour améliorer leurs méthodes commerciales et leurs relations avec le public. Ces associations font sentir aux hommes d'affaires que le commerce est une profession, et elles adoptent des règles de conduite ou des codes de moralité basés sur l'idée de service.

Les codes sont utiles pour rafraîchir la mémoire même au plus honnête des hommes, car l'histoire nous enseigne que les hommes ordinaires sont rarement incapables de se conduire longtemps avec désintéressement. Il est impossible que l'ordre social ne fasse pas de progrès grâce à tous ces codes. Ils sont plus efficaces que toutes les lois. Ils sont formulés par des hommes d'affaires eux-mêmes et ils sont pratiqués en conséquence. Ils établissent des règles de probité auxquelles tous les membres souscrivent. Ils protègent les accords, prescrivent l'honnêteté dans la publicité, recommandent l'emploi de bonnes étiquettes, et condamnent les méthodes qui sont considérées malhonnêtes ou au détriment du public.

Les progrès se font sans bruit

Nous sommes à une époque critique de l'humanité. C'est le moment de faire connaître l'honnêteté essentielle de notre manière de vivre au Canada. Des défauts se révéleront de temps en temps . . . plus nous approchons de la perfection sous un rapport plus apparents sont les défauts sous un autre. Mais à mesure que la société et la collectivité font des progrès, le commerce se sentira de plus en plus responsable envers le public et suivra l'exemple que celui-ci lui trace.

Beaucoup de réformateurs qui n'ont jamais pris part aux affaires ne comprennent pas que ce ne sont pas les mots et les devises qui opèrent les changements mais les idées et les actions. Très peu de "réformateurs" comprennent ou admettent l'évolution constante qui a eu lieu dans la probité commerciale. David F. Houston dit dans son livre "*Readings in Modern Business Literature*": "Le monde tourne sans bruit pendant que les réformateurs de profession s'agitent inutilement."