

58) Gestion promenade / reporting

Le reporting est un système tribal où le chef réunit régulièrement l'élite favorable qu'il s'est choisie dans la tribu, pour pouvoir essentiellement faire l'intéressant et se sécuriser dans sa fonction de chef.

Chacun y rit de ses bons mots, compatit à ses problèmes !

Pitoyable comédie qui remonte à la nuit des temps où tout le monde, y compris lui-même, perd son temps.

La gestion promenade (voir fiche N° 46) consiste à faire pour chaque équipe tous les jours son tour d'usine pour aller **chercher** et **régler les vrais problèmes** à leur source. Car les choses ne sont jamais aussi belles, ni aussi mauvaises, qu'on le dit telles qu'elles sont rapportées en réunion.

Cette démarche demande de **l'humilité** car elle oblige le chef, même dans une entreprise de 600 personnes, à être confronté à des problèmes aussi insolubles que : « Monsieur de Directeur, ça sent encore mauvais dans les toilettes » ou « S'il vous plaît, Monsieur le Directeur, je pourrais avoir un bout de contreplaqué de 50 cm sur 40 cm » ce qui est mission impossible si on prend les circuits normaux.

La meilleure solution est de donner ses clés de voiture à l'opératrice qui, à juste raison, a formulé cette demande en lui disant : « allez au Castorama du coin acheter ça, ce sera plus simple ».

Il faut de l'humilité, de l'esprit de décision instantanée et une certaine forme de courage.

Mais je crois que le chef aime le stress !

Quand tout va bien, il s'ennuie et quand il s'ennuie, il fait des changements uniquement pour prouver qu'il sert à quelque chose.

Il faut beaucoup de courage pour ne pas toucher à quelque chose qui marche bien, il suffit de faire un tour d'atelier pour voir qu'il y a mille et une choses utiles à faire.

Qui plus est, cela permet de désamorcer immédiatement des injustices flagrantes qui termineraient forcément en mouvement social.

Un exemple : l'histoire de Dorine.

Dorine est une opératrice sur machine depuis une dizaine d'années. En faisant mon tour, je la salue avec la formule traditionnelle : « Comment ça va Dorine ? ». Et elle me répond du bout des lèvres : « Bien ». Je fais quelques pas et ayant senti un malaise, fais demi-tour et lui dis : « Non, Dorine, il y a quelque chose qui ne va pas ! ».

Elle éclate alors en sanglots en me disant : « Je ne suis pas une voleuse ! C'est pas normal ce qui m'arrive ! ».

Et instantanément se crée un petit attroupement de ses collègues et amis opératrices et opérateurs de la mini-usine.

En sanglots, elle me dit : « je vais me marier »

Ce à quoi je réponds : « il n'y a pas de quoi pleurer »

Mais elle ajoute : « oui, mais la Banque me dit que je suis une voleuse ! »

Quelle est l'histoire ?:

Dorine, avant de se marier, demande à la dame de "l'écureuil" local si elle peut faire un découvert de 3000 F. La dame, sachant Dorine salariée depuis 10 ans à Favi et le sérieux de sa gestion de ses finances, lui accorde bien volontiers ce découvert

Dorine fit donc une quinzaine de chèques.

Entre temps, un jeune coq venant d'Amiens est nommé chef de service et instantanément, ce jeune coq – un peu con comme tous les jeunes coqs – affirme son autorité en décrétant qu'aucun découvert ne serait plus toléré.

Du jour au lendemain, Dorine s'est vue pénalisée de 300 F d'amende par chèque et une interdiction à la Banque de France. Ce qui est profondément injuste !

En temps réel, j'ai appelé ce jeune coq au milieu de l'attroupement (je pense que pour le restant de ses jours il se souviendra de la leçon) et fait non seulement rétablir la situation et en plus exigé une lettre d'excuses adressée à Dorine !

J'aurai maints exemples de ce type à citer.

Il est néanmoins certain que ce genre d'incidents, s'il n'était désamorcé à sa source, provoquerait forcément un mécontentement social qui se termine toujours par une exigence d'augmentation de salaire.

D'expérience, cette gestion promenade permet de désamorcer les problèmes qui occuperaient bien des réunions entre cadres ou avec un truc que je sais pas à quoi ça sert que certains appellent « Comité de Direction ».