

Chronique d'un chef d'entreprise

« Managers, au rapport ! »

S'il est un fléau qui s'est emparé des entreprises, c'est bien celui des comités de pilotage ! Et s'il est une habitude qui insupporte la plupart des managers, c'est bien celle du *reporting*, cette obligation de rendre compte de tout à tout le monde, sans toujours comprendre pourquoi. Un problème ? Une idée ? Un projet ? Créons un comité de pilotage et mobilisons pendant des mois, voire des années, une armée de gens qui n'ont rien demandé, mais qui vont se rendre en traînant les pieds à des réunions interminables et génératrices d'innombrables comptes rendus !

Certains grands groupes sont allés si loin dans la multiplication de comités en tous genres que plus personne ne sait plus quel est leur objectif, pourquoi il en est membre, ce qu'il est censé y faire et quand il est supposé prendre fin.

Entendons-nous bien : il ne s'agit pas ici de remettre en cause le principe de la rencontre de plusieurs intelligences pour trouver des solutions innovantes et assurer leur parfaite acceptation par ceux qui sont censés les appliquer. Ce qui est en cause, c'est la lourdeur de certains processus et leur lenteur, avant qu'il n'en sorte quoi que ce soit de tangible ou d'utile. Si ce mode opératoire a pu fonctionner hier, il est dramatiquement dépassé à l'heure où des géants industriels centenaires peuvent être rayés de la carte en quelques jours. Le monde et les technologies évoluent désormais si vite



Philippe Bloch, fondateur de Columbus Café et animateur sur BFM.

qu'il vaut mieux préférer l'expérimentation et l'action immédiates à la réflexion, quitte à faire fausse route et à changer de direction si nécessaire. Certains dirigeants affirment qu'une idée « moyenne », opérationnelle immédiatement, vaut mieux qu'une « excellente » idée mise en œuvre... dans un an. Car nul ne sait où nous en serons dans douze mois !

Une étude menée par la Cegos auprès de 1 500 managers de quatre pays européens vient de révéler que 21% seulement des sondés passent plus de la moitié de leur temps à manager, alors qu'ils sont 65 % à en consacrer plus de 30 % au *reporting*. Soit autant de

ressources qui pourraient être utilement dédiées à la satisfaction des clients, mais qui sont accaparées par des tâches improductives et génératrices de frustration. À l'heure où tous les managers se plaignent de manquer de visibilité et doivent gérer paradoxes et conflits d'intérêts, acceptons que l'époque est plus à l'action qu'à la bureaucratie. Édiction de nouvelles règles du jeu, et

limitons au strict minimum le nombre, la fréquence et la longueur des mémos exigés de nos salariés. Profitons-en pour leur suggérer que le temps ainsi libéré soit exclusivement consacré à l'amélioration de notre qualité de service et à la satisfaction de nos clients. Une décision qui devrait normalement représenter pour eux un formidable appel d'air... ►

Les 35 heures !
Les 35 heures !
de réunions par semaine !
et pas plus !

