



Qui prend la corvée?

MARDI, CHEZ LES COMMERCIAUX

« Oh, mais, c'est pas vrai ! Il est passé où, ce dossier ? »

Arnaud Du Lac et Xavier Fournier relevèrent la tête en entendant Sylvain Lambert ronchonner. Leur chef était plongé dans l'armoire des « réclamations clients ». Une armoire pas très bien rangée, qui débordait de dossiers.

« Oh, mince ! Il ne manquait plus que ça ! »

Du Lac et Fournier retinrent un rire. Un des dossiers suspendus, trop chargé, venait de craquer. Et tout le contenu de la pochette s'étalait désormais aux pieds de Sylvain Lambert.

Celui-ci se retourna et leur adressa un regard noir. Puis il lança à la cantonade :

« Bon, cette fois, ça suffit ! Il faut prendre les

choses en main ! Ça fait des mois qu'on dit qu'il faut ranger cette armoire et personne ne l'a fait. Donc je veux que ça soit fait d'ici à la fin de la semaine. Arnaud, Xavier, puisque la situation a l'air de vous amuser, je propose que vous vous en occupiez. »

Le sourire disparut immédiatement du visage des deux commerciaux. Xavier Fournier soupira et lança : « On n'a pas le temps de faire ça. On est déjà débordé. »

Arnaud Du Lac tenta, lui, une autre approche : « Pourquoi nous ? Après tout, les réclamations clients, ça dépend du service après-vente. Cette armoire, c'est Stéphane Bertier qui la remplit. »

Ce dernier, qui avait assisté à la fin de la conversation, réagit avec véhémence :

« Bien sûr, c'est un peu facile ! Vous êtes bien contents de les trouver ces dossiers quand vous avez des rendez-vous avec vos clients ! Mais comme par hasard, quand il s'agit de ranger, là il n'y a plus personne. »

Sylvain Lambert le coupa : « Arnaud a raison, Stéphane. Allez, mettez-moi de l'ordre là-dedans. Et profitez-en pour me retrouver le dossier de Cegateau. Je n'ai pas réussi à mettre la main dessus. »

Alors que Lambert s'éloignait, Bertier se mit à ronchonner à voix basse : « Ah, ben merci, les gars, pour la solidarité. Je vais la ranger cette armoire, mais après plus question que vous y touchiez. Elle sera pour mon usage exclusif ! »

LE PROCHAIN NUMÉRO SILENCE, ON TRAVAILLE !

L'AVIS DU SPÉCIALISTE : PARLER VRAI

▲ Pour Philippe Tramond, directeur général et fondateur du cabinet **Pilotis**, lorsqu'il y a une tâche rebarbative à effectuer, le manager doit avoir un discours vrai : « Il doit clairement demander à tous d'y prendre part. Et être clair sur les avantages secondaires de cette tâche pour les collaborateurs, tels qu'un gain de temps ou une disponibilité des informations. »

▼ Tout en évitant de le présenter comme le projet le moins intéressant de l'année : « S'il l'annonce comme pénible, ses collaborateurs vont penser qu'il se moque d'eux. Autre erreur à éviter : obliger certains au sacrifice car il y aura alors division entre ceux qui travaillent sur les tâches nobles et les vilains petits canards. »

▲ Il doit donc s'efforcer de réduire l'aspect pénible de la tâche. « S'il travaille sur les postures de travail ou sur la limite dans le temps de la contrainte, il aura un levier de motivation. Il doit aussi valoriser en public ceux qui se sont investis dans le projet afin que, la prochaine fois, les gens soient moins réfractaires. »

▼ Surtout ne pas assumer la tâche lui-même : « Cela pourrait être tentant pour ne pas embêter ses collaborateurs. Mais il n'en ferait que des enfants gâtés qui ne voudront pas mettre la main dans le cambouis. »

CONCLUSION

« Face à une tâche rebarbative, la grande tendance est de laisser traîner, reprend Philippe Tramond. C'est une erreur car ce dossier pénible va devenir de plus en plus urgent. Et le manager n'aura d'autre choix que de passer à un mode de management autoritaire. Au contraire, il doit anticiper et montrer l'intérêt de la tâche. Et, une fois le projet lancé, son suivi doit être irréprochable. »