

# La vie qui va CHEZ BALATON S.A.



## Trop d'excuses...

JEUDI MIDI,  
DEVANT BALATON

« Mais c'est pas vrai!  
Qu'est-ce qu'il fait? »

Pascal, l'un des informaticiens, faisait les cent pas sur le parvis de Balaton. Il ronchonnait dans sa barbe et regardait sa montre toutes les trente secondes. Il sursauta quand Arnaud Du Lac lui tapa sur l'épaule et lui lança :

« Salut!

- Ah, ben! J'ai failli attendre! Je t'ai dit que j'avais un rendez-vous à 14 heures...

- Je sais, je sais... Je suis désolé, mais j'ai été convoqué par Sylvain Lambert...

- Il ne pouvait pas attendre?

- Bah, tu sais comment il est... Et puis, comme il m'avait passé un sacré savon ce matin, je préférerais régler ça avec lui tout de suite...

- Et, alors, ça s'est arrangé? »

Arnaud Du lac haussa les épaules :

« Il s'est excusé...

- Ne prends pas cet air désabusé... Ce n'est pas tous les jours qu'un grand chef s'excuse... »

Du Lac ne put retenir un sourire :

« Ne crois pas ça...

Lambert, lui, c'est quasiment tous les jours qu'il s'excuse... Dès qu'il y a quelque chose qui va de travers, il commence par piquer une grosse colère... Et puis, quelques heures plus tard, comme il se rend compte qu'il y est allé un peu fort, il s'excuse...

- Vaut mieux ça que rien...

- C'est sûr... Mais, en même temps, on les a déjà tellement entendues, ses excuses, qu'on n'y fait même plus attention... »

Du Lac marqua une pause, puis reprit :

« Très franchement, je préférerais qu'il me parle normalement plutôt que de vivre cette espèce de psychodrame permanent... C'est usant à la longue...

- Vous n'avez jamais tenté de lui en parler?

- Je crois que Xavier a essayé une fois...

Lambert s'est calmé quelques semaines, puis ça a repris de plus belle...

Moi, une fois, j'ai essayé autre chose : je suis parti en lui disant qu'on reprendrait la discussion quand il serait calmé... Il hurlait que j'étais prié de l'écouter, qu'il était mon chef...

- Et alors?

- Alors, depuis, je fais semblant de l'écouter... Sans rien dire... Et tout ce qu'il me dit me passe très loin au-dessus de la tête... »

**LE PROCHAIN NUMÉRO  
JE REÇOIS PLUS RIEN !**

### L'AVIS DU SPÉCIALISTE : MAÎTRISER SES ÉMOTIONS

▼ Pour Philippe Tramond, le directeur général de **Pilotis**, le manager ne maîtrise pas ses émotions : « Il ne prend pas de recul face aux situations et réagit impulsivement. Alors qu'un bon leader doit se maîtriser, celui-ci, en s'excusant trop fréquemment, entame son capital crédibilité à l'égard de son équipe. »

▼ Le collaborateur se sent pris en otage : « Il est obligé de subir la colère de son manager. S'il quitte la pièce, son comportement peut passer pour de la désobéissance. En revanche, si la situation se reproduit, il a intérêt à provoquer un entretien avec son chef. »

▲ Lors de cette rencontre, il doit expliquer ce qu'il a ressenti : « Si le collaborateur utilise le "je", le manager ne pourra pas contester cette émotion. Le cadre doit aussi essayer d'apporter des solutions et conclure sur un engagement mutuel : il s'engage à respecter les délais, par exemple, et le manager à mieux maîtriser ses émotions. »

C'est une meilleure solution que la fuite : « Le collaborateur peut être tenté de démissionner, mais il y a souvent des solutions à l'intérieur de l'entreprise. Autre erreur qu'il doit éviter : se mettre en colère, se laisser faire ou court-circuiter son chef en allant voir le n + 2. »

### CONCLUSION

« Un manager est payé pour être frustré, il ne peut pas s'exprimer librement, reprend Philippe Tramond. Il peut arriver, de manière exceptionnelle, de se mettre en colère. Dans ce cas, il faut, à froid, présenter ses excuses pour la forme tout en rappelant que le fond était légitime. Si le manager sort régulièrement de ses gonds, il montre son incompétence. »