

## HISTOIRE DE PARKING

Ou

### De l'importance d'un signal fort pour marquer le changement

Une relation qui n'était pas encore un ami, mais plus qu'une relation, un jour appelle le petit Patron et lui dit:

*" J'en ai marre de mon staff qui roupille, qui bloque par inertie toute mes tentatives d'évolution. Viens les réveiller, je veux faire évoluer et transformer notre mode de fonctionnement pour redonner du pouvoir aux productifs!"*

Rendez vous est pris, et au jour convenu il arrive vers les 9 Heures du matin. Il s'agissait d'une usine d'environ 500 personnes, provinciales dans une zone d'activité proprette.

Le petit Patron découvre une belle usine avec une entrée classique toute en verre, sur la droite de la porte des massifs de fleurs et à gauche quelques places de parking avec le nom de mon hôte en premier, le plus près de la porte, puis une dizaine d'autres noms.

S'étant garé sur les places visiteurs sur le parking général, il savait que celui ci était à une centaine de mètres sur le coté de l'usine.

Son presque ami l'accueille, et après avoir échangé les traditionnels vœux de bonne journée, il lui confirme sa volonté de faire bouger les choses dans son organisation et qu'il comptait sur lui pour "ébouriffer" ses troupes!

Le petit Patron le prie alors de l'accompagner devant la porte de l'établissement et là, prenant dans sa poche de poitrine son téléphone interne, il le lui tend en lui disant :

*- " Eh ben on va commencer tout de suite : appelle ton service entretien et demande lui de venir immédiatement enlever ton nom et les autres noms sur ce parking et de mettre tout de suite sur des bouts de bois, ou même de carton, "CLIENT!"*

Son interlocuteur passe en apnée, ouvre la bouche et le regard hagard lui dit :  
*- "Ben oui! Mais, non tu comprends il faut quand même que je leur en parle....je peux tout de même pas..."*

Il l'interrompt :

*"Attends si tu fais ce que je te dis, dans l'heure qui suit, toute l'entreprise saura que quelque chose est en train de changer, et ainsi le mouvement sera amorcé!"*

*- "Oui mais non, je ne peux quand même pas faire ça à mon staff, il ne vont pas comprendre!"*

*- " Si ", dit-il "Ils comprendront que les gens les plus importants sont les clients, et pas eux, et surtout cela leur permettra 4 fois par jour de croiser sur le même parking l'ensemble du personnel et peut être d'échanger ne serait-ce qu'un bonjour. Et puis tes ouvriers comprendront eux aussi que les gens les plus importants ne sont ni toi ni ton staff, mais le client!"*

*- "Oui mais non..."*

Il insista :

*- "Il faut une action, même symbolique, même si elle peut paraître caricaturale, pour crédibiliser tes intentions, ta volonté de changement autrement ce ne seront que verbiages, réunions stériles... seule l'action visible et irréversible compte !"*

Devant son incapacité à passer à l'acte, il lui remit son téléphone dans la poche et repartit en lui disant :

*- "Si tu n'es pas capable de quelque chose d'aussi simple, ne cherche pas à changer quoi que ce soit, et mon intervention ne fera que renforcer ton encadrement dans sa passivité, car au mieux je les ferai rêver pour rien, au pire je passerai pour un dangereux agitateur, et mon témoignage ne servira qu'à leur donner des armes pour bloquer tout changement les mettant peu ou prou en cause!"*

*- "Chiao l'ami!"*

Et il est parti !

Comme ce presque ami est honnête, quelques jours plus tard il l'appela pour le remercier de la leçon, et par la suite il porta tout seul, sans aides extérieures sa dynamique de changement en faisant, **à son rythme**, des actes concrets, dont le changement des plaques de parking.

Et il a eu raison, le rythme du petit Patron n'était pas le sien, et il eut été moins efficace et moins crédible d'adopter une attitude non conforme à son image interne, non conforme à ce qu'il **est!**

A son époque, dans les années 80, le petit Patron dans sa candide naïveté, comme il descendait régulièrement dans les ateliers, avait fait murer la vitre, devenue inutile, à travers laquelle son prédécesseur surveillait du haut de son bureau tous et chacun.

Bien inconsciemment il avait ainsi délivré ce signal fort qui marquait le changement.

Il est à noter que pendant, des années les opérateurs régulièrement jetaient un œil par habitude vers ce mur, ce qui les confortait tout aussi régulièrement dans ce nouveau type de relation où le chef vient sur le territoire de chacun en toute humilité.