

**Le vendredi , c'est permis !**  
Réflexions sur le management**Le sens de la mission**

Que racontons-nous lors des entretiens de recrutement, durant une intégration ou un entretien d'évaluation à un comptable d'un parc d'attraction ?  
Nous lui parlons de ses futures tâches quotidiennes : facturation, rapprochement bancaire, déclaration de TVA...

Et à une hôtesse de caisse ? Rapidité d'exécution, SBAM – Sourire, bonjour, merci, au revoir ...

A une institutrice ? Suivre et terminer le programme, interroger et corriger...

A un gardien de la Paix ? Arrestation, permanence à l'accueil ...

A un mécanicien automobile ? Temps alloué pour changer une batterie, un alternateur...

A un pizzaiolo ? Quantité d'ingrédients à déposer sur la Pizza, temps de cuisson...

Et nous avons raison... Quotidiennement, leur métier s'incarne dans ces gestes... Mais au service de qui ? Au service de quoi ?

Leur parlons-nous de la mission que nous voulons remplir et pour laquelle nous voulons être reconnus par nos clients ? Leur parlons-nous de la promesse que nous leurs faisons ? Sommes-nous convaincus lorsque nous disons que la fidélité des clients dépendra avant tout de notre capacité à les satisfaire dans cette promesse ? Lorsque nous intégrons nos collaborateurs, quelque soit le poste, leur disons-nous que leur métier est une contribution directe ou indirecte à la mission que se donne l'entreprise ?

Sommes-nous comme ce commissaire de police qui intégrant du personnel administratif leur déclarait : « A partir d'aujourd'hui j'ai besoin de vous pour nous aider à assurer la sécurité des biens et des citoyens ? ». Puis, il leur demandait : « Est-ce que cette mission vous intéresse ? »

Ou comme ce directeur d'un parc d'attraction qui rappelait à un chargé de maintenance intervenant exclusivement durant les heures de fermeture du parc : « Votre mission est la même que la mienne : permettre à chaque visiteur de retrouver durant sa présence dans le parc son âme d'enfant ? »

Sommes-nous vigilant à faire valider régulièrement l'intérêt porté par nos collaborateurs à la mission de l'entreprise. Et sommes-nous persuadé qu'un comptable engagé dans un club de foot...mais qui n'aime ni le foot ni même

son club...sera maladroit dans les déclarations de TVA ...et fragilisera le club dans la promesse qu'elle fait à ses supporters et ses annonceurs publicitaires ».

Lorsque les erreurs se multiplient, lorsque les résultats sont en baisse...posons-nous la question ? Avons-nous communiqué suffisamment et récemment sur « A quoi nous servons ? ». Et sommes-nous fiers de participer à cette mission. Si c'est le cas, pas de doute, nos gestes, nos regards, nos actions, nos paroles contribueront à infuser à chacun de nos collaborateurs le sens de la mission...

Mais en fait : quelle est la mission de votre entreprise ? La promesse faite au client ?

Et vous, qu'en pensez-vous ?  
Bonnes réflexions.

*Le vendredi c'est permis est un billet bimensuel de réflexion et d'humeur sur le management des hommes. Retrouvez l'ensemble des publications sur notre site internet : <http://www.form-action.com/blog/>*