

# LEADERSHIP TRIBUNE

## LES SIGNAUX D'ALARME

### 1 INTRODUCTION

1.1

Que faire pour limiter les risques de surprises de la part de nos collaborateurs ?  
Surprises telles que : conflits, chute brutale de résultats, départs, absentéisme, erreurs à répétition, cascades de délais non respectés, réclamations client, incidents de fabrication.  
Anticiper !  
Anticiper comment ? En repérant à temps, les signaux nombreux et permanents, que Chaque Collaborateur peut émettre à sa manière.

### 2 EXEMPLES

2.1

Le collaborateur qui accumule les erreurs, les oublis.  
Le collaborateur, habituellement ponctuel, qui arrive en retard à plusieurs reprises  
Celui qui, habituellement positif, vous envoie une pique en pleine réunion  
Celui qui remet en cause un engagement, une promesse  
Celui qui n'arrive plus à rendre un travail dans les délais  
Celui qui vous remonte des problèmes qu'il se doit de traiter lui-même.  
Celui qui d'habitude est très présent et se fait discret.  
Celui qui atténue ou nie sa responsabilité à l'égard d'une erreur qu'il a commise.  
Celui qui attire votre attention sur des exploits apparemment modestes.  
Celui qui vous inonde d'emails.

2.2

Quoi d'autre encore ? Une multitude de choses !  
L'expression du visage à un certain moment d'un entretien, où pendant une certaine période.  
Son timbre de voix au téléphone  
Son attitude dans une conversation avec d'autres collègues.  
Sa réaction lorsque vous confiez une tâche inhabituelle.  
Les éclats de voix ou de rire, les plaisanteries à la machine à café.

### 3 QUE SE PASSE-T-IL ?

3.1

Chaque collaborateur, lorsqu'il change quelque chose, si peu que ce soit, dans sa manière habituelle exprime quelque chose.

3.2

Souvent des managers, quel que soit leur niveau hiérarchique, me disent :  
Quand j'arrive dans la salle de conférence, dans une usine, dans le hall d'accueil, dans l'atelier, dans le magasin, l'agence, « JE SENS » QU'IL SE PASSE QUELQUE CHOSE  
Croyez-vous que ces managers soient dotés d'un 6<sup>e</sup> sens ?

### 4 QUE FAIRE ?

4.1

#### L'observation et l'écoute

C'est l'observation et l'écoute qui vous apportent des millions d'informations, qu'aucun autre système, si perfectionné soit-il ne peut supplanter.  
C'est l'observation, l'écoute, cette attention et cette ouverture permanentes qui vous aident à « SENTIR » les choses, à développer une véritable intuition.  
Et si vous percevez quelque chose d'inhabituel, ou quelque chose qui ne vous convient pas ou que vous ne comprenez pas, percevez le comme un signal.  
Vous pourrez ainsi limiter les imprévus, agir à temps et anticiper, c'est manager plutôt que de réagir et subir.

### 5 ET MAINTENANT ?

#### Questions pour agir

5.1

Dans le mois écoulé, dans mes derniers déplacements, visites ou réunions y a-t-il eu de la part de chacun de mes collaborateurs des signaux particuliers ?

Qu'est-ce que je vais mettre en place, dès cette semaine, comme « indicateurs personnels de signaux »

5.1.1 Quoi ? Ou ? Quand ? Comment ? avec Qui ?

Vos questions ou commentaires :  
<http://bossutonleadership.typepad.com/podcast>