



MOBILISATION ÉCLAIR

Pour une réponse organisationnelle forte, immédiate et créative

Montréal, août 2003. Quelques dizaines de personnes se réunissent sur l'esplanade de la Place des Arts, crient « Coin ! Coin ! » et jettent des canards en plastique dans le bassin. Elles se dispersent aussitôt. On vient d'assister à la première manifestation de mobilisation éclair dans une ville canadienne...

— PAR ANNIE BOILARD, CRHA, ASSOCIÉE, IC FORMATION, ET MARTINO MARCIL, DIRECTEUR, APPLICATIONS D'AFFAIRE, AKZONOBEL

UN NOUVEL OUTIL DE GESTION

La mobilisation éclair – aussi appelée foule éclair – se réalise généralement au moyen d'Internet et des médias sociaux. Elle consiste à inviter des dizaines de personnes à se rassembler à un moment déterminé, dans un lieu précis, pour exécuter une action comique, puis à se disperser rapidement.

Ce phénomène peut être récupéré par toute entreprise qui cherche à diminuer le

temps de réponse des employés, à améliorer leur cohésion, à se rapprocher des jeunes pour les attirer et les fidéliser... C'est ainsi que, si une organisation est aux prises avec un problème concret, qui nécessite une réponse forte et immédiate, la mobilisation éclair fait partie des options à considérer. Elle permet en effet de faire appel à une masse importante d'employés, en très peu de temps.

COMMENT LA MOBILISATION ÉCLAIR PEUT-ELLE ÊTRE UTILE ?

La mise en œuvre d'une mobilisation éclair se fait en quatre étapes :

- l'identification de l'enjeu et la formulation de la demande ;
- la communication de l'enjeu et de la demande ;
- le suivi du projet ;

- l'évaluation et la communication des résultats.

Voici quelques exemples d'applications possibles de la mobilisation éclair.

Dans une entreprise dont les ventes sont en chute libre, la direction demande à l'ensemble du personnel de lui indiquer des clients possibles, de cibler des marchés potentiels, d'obtenir de l'information sur la concurrence... Pour ce faire, à chacun d'exploiter son réseau personnel. Pendant quelques heures seulement, chacun devient un vendeur. Son mandat? Contribuer à l'augmentation des ventes.

De son côté, une autre entreprise souhaite faire un coup d'éclat afin d'augmenter sa notoriété ou celle de ses produits. Elle y réussira à la condition de bénéficier d'une couverture médiatique exceptionnelle. À un moment donné, tous les employés mettent donc l'épaule à la roue. Ils communiquent avec des journalistes, alimentent la rumeur sur le web et les réseaux sociaux. En un mot, ils deviennent les ambassadeurs de l'entreprise et de ses produits.

Ailleurs, la réalisation d'un important mandat, qui sera confirmé sous peu, nécessitera le recrutement d'employés spécialisés. Cet enjeu crucial peut devenir l'affaire

des spécialistes en poste. Encore là, la direction demande aux gens de contribuer activement à promouvoir les avantages de travailler dans l'entreprise et, pour quelques instants, à agir comme s'ils faisaient partie de l'équipe des ressources humaines. Il s'agit de joindre leurs associations, d'entrer en contact avec leurs pairs qui travaillent pour des entreprises compétitives, d'informer les candidats potentiels, etc.

DES AVANTAGES INDÉNIABLES

Faisant appel au grand pouvoir des réseaux sociaux, la mobilisation éclair comporte de nombreux avantages : elle procure des réponses optimales, c'est-à-dire puissantes et efficaces, rapides et opportunes ; elle renforce les liens existants entre les employés et les services d'une entreprise ou amène à en créer de nouveaux ; elle sert au développement des compétences et elle peut aussi s'avérer un facteur d'attraction et de fidélisation de la main-d'œuvre.

- *Puissance et efficacité* – L'effort fourni par chacun est minimal, le résultat, maximal. Ne disposant que de peu de temps, tous se concentrent sur la solution la plus accessible. Même si

LA FOULE ÉCLAIR
FOURNIT UNE RÉPONSE
NON SEULEMENT FORTE,
MAIS IMMÉDIATE...

les efforts individuels peuvent sembler négligeables, leur somme produit un maximum de résultats, pour un rendement optimal. Déployé par une seule personne, le même effort non seulement s'étendrait sur une plus longue durée, mais perdrait en efficacité avec le temps. Pourquoi? La personne seule canaliserait d'abord ses efforts sur l'essence du problème pour s'égarer ensuite dans des considérations accessoires.

- *Rapidité et à-propos* – La foule éclair fournit une réponse non seulement forte, mais immédiate, idéale pour relever des défis importants, pressants. Les lourdes machines que sont

Le coaching corporatif... Miser sur le capital humain

LÉONARD
COACHING INC.



La solution Léonard Coaching : L'aide d'un coach corporatif

La mission de Léonard Coaching

- Former des coachs professionnels RCC* selon une méthode éprouvée reconnue par la WABC**
- Offrir des modules de perfectionnement adaptés aux besoins des gestionnaires
- Accompagner les individus qui ont besoin de coaching dans la gestion et la progression de leur carrière

www.leonardcoaching.com

Louise B. Léonard, CRHA, RCC, Instructeur RCC*
Tel. : (514) 750-3567
louiseleonard@leonardcoaching.com

* Registered Corporate Coach.

** Worldwide Association of Business Coaches.

AINSI, LES OBJECTIFS VISÉS DOIVENT ÊTRE
ATTEIGNABLES ET LES PARTICIPANTS CAPABLES
DE CONTRIBUER À LEUR ATTEINTE.

parfois les entreprises gagnent en agilité en ajoutant ce moyen à leur arsenal d'outils.

- **Amélioration de la cohésion organisationnelle** – La mobilisation éclair consolide les liens entre le personnel ou les services de l'entreprise ou permet d'en établir de nouveaux. La synergie que nécessite un tel projet amène les différents acteurs

de l'entreprise à apprendre à travailler ensemble. Il se peut aussi que la réponse de l'entreprise soit à ce point forte qu'elle resserre ses liens avec son environnement.

- **Développement des compétences** – S'inscrivant dans la philosophie des entreprises apprenantes, la mobilisation éclair fait émerger les savoirs du groupe et les rend accessibles à tous.

- **Attraction et fidélisation** – Nouvelles technologies, développement des compétences, reconnaissance constituent des ingrédients essentiels de la mobilisation éclair. Il y a aussi dans l'approche une fraîcheur qui plaira notamment aux plus jeunes, car ils y trouveront l'occasion de se faire valoir.
- **Utilisation des réseaux sociaux** – Les Facebook, Twitter et autres, dont la puissance n'est plus à démontrer, peuvent devenir un instrument de la mobilisation éclair.

CONDITIONS DE SUCCÈS...

La réussite d'une mobilisation éclair dépend de quelques conditions. D'abord, la réalisation doit être à la portée du personnel sollicité. Ainsi, les objectifs visés doivent être atteignables et les participants capables de contribuer à leur atteinte. Il n'est pas indiqué de traiter par cette voie des problèmes complexes, difficiles à comprendre ou exigeant une réponse élaborée. Ensuite, le nombre de personnes mises à contribution doit être suffisant pour conférer une puissance qui favorise l'obtention des résultats attendus.

Il est aussi très important que l'appel à tous soit clair et précis. La demande doit donc s'expliquer et se comprendre facilement. Enfin, l'échéance doit être assez rapprochée pour que les contributeurs consacrent peu de temps au défi proposé et emploient ce temps à bon escient.

On peut communiquer l'enjeu et la demande lors d'une réunion, en personne, en procédant en cascade – depuis les échelons supérieurs jusqu'aux échelons

Bureau & Événements Spéciaux

Bye Bye Stress...

Un massage sur chaise, rien de mieux pour...

- Améliorer le climat de travail
- Réduire le taux de roulement
- Accroître la productivité

Service couvert par les compagnies d'assurances



LES GENS DE MASSAGE EN ENTREPRISES

Montréal 450-441-9176 Sans Frais 1-877-537-8121
www.massage-inc.com

inférieurs -, ou encore en s'appuyant sur des outils multimédias interactifs comme la téléconférence ou le webinaire. La demande doit durer moins d'une demi-heure. Il faut aussi suivre les résultats afin de les confirmer ou de les ajuster, selon le cas. Un bilan permettra d'effectuer des choix et de déterminer la suite du projet. Enfin, les troupes doivent être informées des retombées de leur action, un facteur de motivation important. C'est ainsi que la mobilisation éclair peut favoriser l'engagement, l'effort et les résultats individuels ou d'équipe, dont on pourra tenir compte dans les évaluations et la rémunération.

Bien entendu, l'entreprise tirera plus facilement profit de la foule éclair si elle dispose de processus de communication et de contrôles de gestion bien établis.

...ET DIFFICULTÉS À SURMONTER

Certaines difficultés sont à prévoir, mais il est possible de les surmonter.

- **Encadrer la démarche** – Il faut bien structurer l'appel à tous, c'est-à-dire expliquer les enjeux, et préciser l'effort ainsi que les résultats souhaités. Il peut être avantageux de donner des exemples et des contre-exemples. Il s'agit d'éviter les pertes de temps, les résultats inappropriés.
- **Encourager la créativité** – Des yeux neufs considéreront les choses différemment. De nouvelles idées émergeront. Au stade de l'appel, toutes les idées sont bonnes. On choisira les meilleures dans un second temps.
- **Gérer l'engagement** – Il faut s'assurer que le temps fixé est respecté, surtout s'il s'agit d'heures de travail payées. L'efficacité de la démarche ira en déclinant si l'effort se prolonge au-delà de la limite indiquée. Une échéance rapprochée limitera les débordements.
- **Gérer les résistances** – Il faut adopter une perspective favorable, pour réfuter les objections des spécialistes : «J'ai accumulé des années d'expérience

pour développer une expertise unique. Comment des néophytes pourraient-ils m'aider?» On doit donc souligner la fraîcheur des idées qui seront apportées ainsi que leur nombre.

- **Gérer les attentes** – Le projet sera mobilisant si les enjeux sont réels et cruciaux et si la contribution des participants suscite des retombées qu'ils pourront observer. La démarche suivie doit d'emblée être claire pour tous et les promesses doivent être remplies.
- **Gérer les passions naissantes** – Les projets peuvent susciter des passions, qui amèneront certains participants à vouloir s'investir davantage... au point de souhaiter une mutation. Mais attention : l'intérêt ne rend pas compétent !



NOTRE MONDE A BESOIN D'UN BRIN DE FOLIE...

En conclusion, la mobilisation éclair peut constituer une nouvelle avenue qui permet d'exploiter les talents dont l'entreprise foisonne. Elle donne aussi la chance de produire rapidement des solutions fortes... et originales. En introduisant un brin de folie dans l'entreprise, on peut obtenir des résultats parfois inattendus, mais souvent très profitables. ■

CA|SOURCE

Vous désirez recruter des comptables agréés?

Offrez des postes à plus de 77 000 CA

Publicité très ciblée

Accès immédiat à une banque de CV correspondant à vos besoins

Pour de plus amples informations, allez à www.casource.com

CA|SOURCE
La clé d'une recherche fructueuse

CA
Comptables agréés
du Canada