

# Pour un bon coup de tampon!

Par Amine JAMAI, directeur dans l'industrie et membre du CJD (Centre des jeunes dirigeants)



aléatoirement toutes les pages d'un passeport, combien de nouveaux passeports devront être délivrés en plus pour les citoyens en manque de pages vierges?

Imaginez le coût horaire de la pléthore de fonctionnaires, coursiers, et citoyens, qui sera sauvé en diminuant le nombre de passeports consommés avant péremption?

Les Anglo-Saxons appellent ce genre d'analyse, le Total System Cost, et partent du principe que chaque décision a une répercussion que l'on peut quantifier dans un coût global.

Sans aller jusqu'à demander pourquoi le fonctionnaire aux frontières ne fait pas de TSC, on peut se demander pourquoi il ne corrige pas de lui-même une action, dont le bon sens peut-être initié par l'instinct, qui lui suggérerait que cette approche serait bénéfique pour tous.

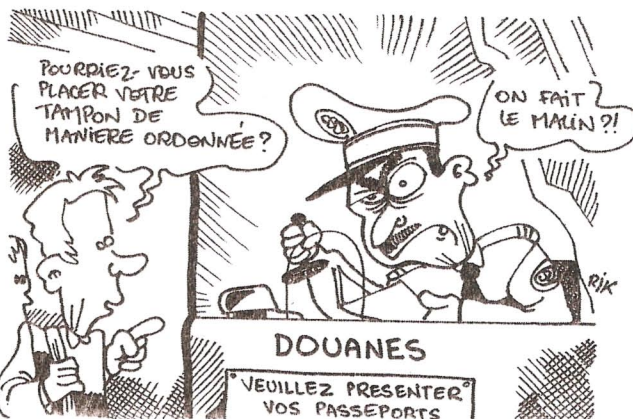
En fait, quand bien même nous imaginions que le fonctionnaire en question fasse preuve de ce bon sens... et qu'il structurait son coup de tampon, il suffirait qu'un autre collègue ne s'applique pas, pour que cela ne serve à rien: Un tampon ajusté sur le coin de la page, devient lui-même asymétrique, si les autres futurs tampons ne suivent pas la logique issue de l'initiative du premier fonctionnaire...

Le problème est donc à la base un problème de supervision. Pourquoi aucun superviseur n'a-t-il jamais envoyé une note de service de trois lignes, donnant comme instruction de placer les tampons les uns derrière les autres?

Peut-être que le superviseur avait l'ambition de se focaliser sur des problèmes bien plus stratégiques. Le mal n'est-il pas là? Ce superviseur n'agit-il pas exactement comme le font des milliers d'autres responsables du public ou du privé?

Le syndrome de l'effet marathon prend là toute sa dimension. L'effet marathon est le fait de courir un marathon, d'arriver parmi les premiers, de recevoir sa médaille, de rentrer chez soi et d'allumer la télé... et là, consternation... on se rend compte qu'il y a encore des milliers de concurrents qui sont au milieu du parcours.

Plus le manager est placé à haut niveau, et plus l'effet marathon est sensible. Combien de fois avons-nous vu une décision importante être critiquée, car peu de citoyens avaient compris le cheminement de sa prise de décision, alors que les décideurs s'en étaient convaincus en travaillant jour et nuit pour arriver à ce résultat. Le Maroc d'aujourd'hui avance au niveau stratégique... mais les stratégies n'ont pas le temps de s'arrêter et d'accompagner les coureurs en retard pour les guider jusqu'à la ligne d'arrivée. C'est une erreur car, malheureusement, les administrés ne jugent que sur le détail palpable qui améliore leur vie, et ne se soucient pas des efforts qui per-



mettent de garder une cohésion et une survie de l'ensemble. Il est primordial aujourd'hui, pour capitaliser sur des avancées notables, de prendre le temps d'améliorer des milliers de toutes petites défaillances ridicules. La production accélérée d'une conjonction de petits réajustements positifs drainerait un

climat de confiance tel que l'on pourrait en espérer, avec le support de bonnes décisions stratégiques, un véritable boom économique. Combien de managers en sont conscients? Oui, la véritable question à se poser est: "Quand est-ce que les managers se soucieront d'un coup de tampon?" □

UNE de mes connaissances, expatriée au Maroc, cherchant à me donner un avis sur mon pays m'a simplement montré son passeport. Cette dernière avait vécu quelques années dans des pays asiatiques, considérés comme les nouveaux dragons économiques.

Les tampons "entrée/sortie" de ces pays sur son document de voyage étaient minutieusement placés les uns après les autres, optimisant ainsi l'espace sur le passeport, ainsi que la rapidité du contrôle.

Ma vexation chauvine grandissante laissa place à la consternation en tournant quelques pages. Force était de constater que les tampons marocains des postes frontières étaient disséminés de la façon la plus anarchique possible. Ce tout petit détail anodin que représente la façon dont est placé le tampon sur un document est en fait, à bien y penser, le talon d'Achille de notre système de développement. La première impression que l'on se fait d'un pays au débarquement de l'avion est primordiale.

Voilà un employé méthodique, dès l'arrivée, est plutôt rassurant pour l'investisseur potentiel.

Au-delà de la bonne impression à donner, imaginez l'économie à réaliser grâce à un coup de tampon "ordonné".

Considérons la diminution du temps de recherche du tampon sur le passeport -recherche conduite par le second agent qui filtre les sorties-

Postulat: Si ce dernier gagne 20 secondes par passeport, et que 3 millions de touristes passent par l'aéroport chaque année, cela représente en tout... 1 million de minutes sauvées par an qui représentent 16.666 heures, ou encore, 378 semaines à 44 heures de travail soit 7,5 ans de travail! Ce chiffre doit être multiplié par deux car le temps du voyageur contrôlé est à prendre en considération.

Au-delà de l'exemple caricatural, on peut penser à une autre économie non négligeable: les visas ne sont autorisés que sur des feuilles de passeport vierges. A force de tamponner

