



Le management selon Columbo

1) Le choix de l'humilité.

L'inspecteur se présente sous un jour humble avec son costume élimé et sa voiture d'une autre époque. Même sa cravate, longtemps symbole du cadre, lui donne un air disons... décontracté. Il se montre par contre toujours poli et courtois.

Cela lui permet d'être facilement accepté par les plus modestes et de faire baisser la garde des coupables qui sont souvent des notables le classant d'entrée comme un indésirable ou un incompetent qu'il sera facile de berner.

Plus personne ne rit de son allure quand il a résolu l'énigme.

Sa première leçon est donc que la réelle valeur est celle de la compétence et non du statut.

L'allure peut jouer un rôle mais c'est bien ce que vous faites (plus que ce que vous dites) et non ce que vous paraissez qui compte.

Il vaut mieux être brillant sans cravate que chercher à cacher une insuffisance ou un manque d'assurance derrière elle. Et toujours être respectueux de tous.

2) Le pouvoir de la question.

La marque de fabrique de Columbo, c'est LA question.

Il va assaillir le suspect de séries interminables de questions y compris quand ce dernier pense en avoir fini avec son fameux « une dernière question, ... ».

C'est cette curiosité du détail, du lien entre les événements qui lui permet de collecter, d'analyser et de... résoudre.

Nous ignorons tant de choses que la seule mauvaise question, c'est celle qu'on ne pose pas !

Le manager d'autrefois était celui qui savait (tout), celui d'aujourd'hui est celui qui sait qu'il ne sait pas et doit donc agir pour collecter et traiter l'information.

Préparons-nous en tant que manager à apprendre toute notre vie et à poser, comme les enfants (et Columbo), mille et une questions, aussi anodines puissent-elles paraître

3) Etre tenace et rebondir.

Colombo essuie systématiquement de nombreux échecs avant de parvenir à son but. L'impasse dans laquelle son adversaire pense l'avoir amené, n'est pour lui qu'une opportunité de trouver une nouvelle route le rapprochant de la vérité, en éliminant les culs de sac un à un car il est très « orienté résultat ».

Un manager qui ne se trompe jamais est un manager qui ne prend aucun risque et qui apprendra moins bien car l'échec est ce qu'il y a de plus formateur.

Chaque échec, chaque « cicatrice managériale » doit être une occasion d'apprendre (cf leçon 2) ou de « pivoter » comme une startup) et en sortir grandi.

Seul l'échec dû à des causes répétitives, signant une incapacité à apprendre de son expérience, doit être stigmatisé. L'échec inaugural, vécu lors d'une nouvelle tentative, doit être au contraire encouragé.

Trompons nous, tombons souvent pour nous relever plus forts.

4) Travailler en équipe.

Il sait qu'il ira peut être plus vite seul, mais moins loin.

Il s'aide de ses confrères, subordonnés comme supérieurs, pour collecter les indices.

Il est ainsi notoirement incapable d'assister à une autopsie, pourtant essentielle à son travail, et doit s'en remettre à un collègue.

Il échange avec sa femme afin d'avoir le regard extérieur qui l'aidera à y voir plus clair. Voire même avec son chien !

Suprême raffinement, il aime tout particulièrement se faire aider par le suspect qu'il poussera si besoin à la faute par vanité pour mieux le démasquer.

Même si la série porte son nom, c'est pourtant bien une équipe qu'il met au service de la vérité.

Travaillons donc en équipe et ne l'oublions jamais dans nos remerciements.

5) C'est un homme de terrain.

Nous le voyons rarement dans son bureau, mais toujours sur le lieu du crime.

C'est le « management by walking around » ou le Gemba des adeptes du lean, à savoir que c'est là où se trouve le problème que doit se trouver le manager et pas dans son bureau (ou pire au Siège* !).

Non seulement Columbo est sur le terrain mais il n'hésite jamais à donner de sa personne pour en explorer les moindres recoins (parfois dans des postures ridicules) pour mieux parvenir à son but.

Et mieux confronter les réponses obtenues (cf leçon 2) à la réalité des lieux et faits.

Managers, allez sur le terrain c'est là que se trouvent vos clients et vous y ferez la différence plus qu'en réunion.

6) Les faits, pas les émotions.

Columbo reste toujours très calme, même lorsqu'il est irrité par ses échecs (leçon 3).

Il sait par contre jouer de l'irritation de son adversaire pour le faire trébucher.

Plus il est en difficulté et plus il s'en remet aux faits qu'il collecte.

Il se ballade toujours avec un petit carnet de note pour n'oublier aucun détail (qui souvent se montre déterminant) et pour l'aider à structurer sa pensée.

Chaque question, chaque immersion sur le site (leçon 5) va lui permettre d'en apprendre davantage et de tester ses hypothèses jusqu'à ce que la vérité apparaisse.

Même quand il s'est fait son opinion (il en est alors aux émotions), c'est uniquement la donnée factuelle (la preuve) qui signe son succès. Pas avant.

Sachons dominer nos émotions et nous en remettre aux faits, particulièrement dans les moments de grandes tensions. Et ayons toujours un carnet sur nous pour tout noter.

7) Il pratique l'économie de moyen via l'intelligence et la créativité.

Colombo n'a pas besoin de grand-chose. Ni arme. Ni muscle. Ni équipement particulier. Ni talents spectaculaires (il se dit qui même souvent incapable de....).

Il n'utilise que les basiques du métier. Pas de lourds CAPEX donc !

Il se sert par contre abondamment de ce qui ne lui coûte rien, son intelligence.

Contraint par le manque de ressources, il sait aussi se montrer très créatif.

La créativité est d'ailleurs à double niveau, par le positionnement de la série (personnage atypique et meurtrier connu dès le départ) et par le scénario qui fait grande place aux solutions inattendues et élégantes. En un mot, créatives

Managers, pensez hors de la boîte, cela ne coûte pas plus cher et ce sera probablement la dernière chose que les robots ou algorithmes feront moins bien que nous.

8) Il pratique l'humour et l'autodérision.

Columbo fait les choses (très) sérieusement sans se prendre au sérieux.

C'est le contraste entre cette allure risible, cette méthode inhabituelle et le résultat spectaculaire qui provoque cette agréable sensation quand tombe le générique.

Travailler avec le sourire, c'est faciliter l'esprit d'équipe (leçon 4), l'expression de l'intelligence et de la créativité (leçon 7), et probablement la meilleure façon de surmonter les échecs temporaires (leçon 3).

Enfin, savoir rire de soit c'est savoir éviter le piège de l'orgueil (leçon 1).