

## MANAGEMENT GRAVATOLOGIQUE

**management gravatologique** n.m. Service d'expertises gravatologiques que fournit l'Institut International de Gravatologie. La réputation de son excellence dépasse les frontières internationales.

## La réforme des Réformateurs, un audit IIG

L'Institut International de Gravatologie a reçu comme mandat de dresser un audit détaillé pour réformer le Mur des Réformateurs du Parc des Bastions de Genève. L'IIG a travaillé plusieurs mois pour rendre son rapport final, dont les grandes lignes figurent ci-dessous.

Jacques Siron



Le Mur des Réformateurs de Genève se projette dans le futur, tiré en avant par le trolleybus de l'audit

## Préambule

L'IIG propose plusieurs scénarios pour permettre aux instances décisionnaires :

- d'optimiser les ressources du Mur en inventoriant la qualité du produit ;
- de gérer les risques avec plus d'efficacité ;
- de vérifier la conformité aux normes de bonnes pratiques au niveau mondial ;
- d'évaluer la compétence des Réformateurs impliqués dans le processus ;
- de renforcer la crédibilité du Mur en tant que produit municipal genevois ;
- d'améliorer le service afin de répondre systématiquement aux attentes des clients.

## 1. Cadre de l'audit de l'IIG et attentes des clients

Avec un haut niveau d'expertise, l'Institut International de Gravatologie vise à certifier des produits et services uniformes et de bonne qualité, avec, en retour, de belles retombées commerciales. La première constatation est le **mauvais rendement du Mur des Réformateurs** sur le long terme, en regard de ses performances envisagées dans une forte orientation client. La gestion du Mur se doit d'aligner ses stratégies, politiques, processus et ressources afin d'atteindre ses objectifs. Afin de créer et de soutenir des valeurs partagées, ainsi que des modèles de comportement en termes d'équité et d'éthique à tous les niveaux de l'organisme, l'IIG préconise de gérer le Mur comme **gravat potentiel** selon des processus corrélés fonctionnant comme un système cohérent. Par un management efficace des processus ainsi qu'une utilisation efficiente des ressources accompagnant une réduction des obstacles interfonctionnels, l'Institut International de Gravatologie plaide pour une recherche des causes profondes, suivies d'actions préventives et correctives dont les bénéfices entament une meilleure prise en compte d'une amélioration aussi bien progressive que disruptive. En déterminant, mesurant et surveillant des **indicateurs clés** pour démontrer les performances du Mur, l'IIG a étudié les potentialités de la transformation ultime des Réformateurs en gravats, en prenant des décisions et en entreprenant des actions fondées sur des preuves tout en tenant compte de l'expérience et de l'intuition.<sup>1</sup>

L'enquête de satisfaction menée par l'IIG sur un échantillon de 1200 Suisses, 23 Français, 37 péromonarques et leurs suites, 894 Russes, 1240 Chinois et 2500 Japonais, ainsi qu'un rapport des organes concernés, a mis en évidence quelques lacunes objectives dans la mission du Mur, lacunes conduisant à une insatisfaction grandissante des clients, qu'ils soient réels, potentiels aussi bien qu'imaginaires.

## 2. La conformité aux normes

Dans son état actuel, **le monument ne répond plus aux normes**. Les critères de Réforme ont évolué depuis le XVI<sup>e</sup> s. Les normes modernes, qui répondent aux lignes directrices des systèmes de management, mettent en évidence des lacunes sévères dans plusieurs domaines :

- **La gouvernance.** Le consortium Calvin Bèze Knox & Farel, qui exerce le leadership de l'administration du Mur, doit respecter les nouvelles exigences de transparence de manière à aller au-delà des attentes des clients. Il s'agit de diminuer les incompréhensions et déceptions potentielles entre Réformateurs et clients. Dans ce but, l'Institut International de Gravatologie préconise de revêtir les robes opaques des Réformateurs par une légère transparence qui laisse entrevoir les mécanismes internes de la gouvernance.
- **La sécurité.** La présence d'un bassin au pied du mur comporte un risque sous-estimé de noyade involontaire ou criminelle. Parmi les mesures immédiates, l'IIG recommande l'installation d'un grillage de 3,50m de hauteur garni de barbelés à son sommet, accompagné par des caméras de vidéosurveillance disposées tous les 5m et reliées à la PCMN (Permanence Cantonale des Maîtres Nageurs).
- **L'hygiène.** Une protection efficace du Mur doit être mise en place contre les puces du canard, la grippe aviaire et les lichens sexuellement transmissibles.
- **La signalétique.** Les normes E1254B et E1254K stipulent un plan d'évacuation marqué au sol, avec des dispositifs de halage d'urgence pour les poussettes et les chaises roulantes.

### 3. Les propositions de l'IIG

Destinées aux instances décisionnaires, l'Institut International de Gravatologie fait une série de propositions de changement de l'affectation du Mur comme étape de moyen terme. Ces propositions peuvent se compléter aisément l'une l'autre.

### 3. Transformations des statues

La thématique des Réformateurs ne concerne qu'un marché de niche en décroissance. L'afflux de touristes non réformés permet d'espérer des nouveaux gains substantiels. Afin d'élargir ses parts de marché, les statues du Mur peuvent facilement être modifiées sur des thèmes plus porteurs que la Réforme. Par exemple :

- Le **Mur des Points Cardinaux**, représentation de l'espace et des vents (Calvin en bise du Nord, Bèze en vent du Sud, Knox en môle de l'Est et Farel en joran de l'Ouest).
- Le **Mur des Quatre Roues**, représentation de l'automobile comme symbole de la civilisation moderne, en jumelage avec le Salon de l'Auto (Calvin en roue avant droite, Bèze en roue avant gauche, Knox en roue arrière droite et Farel en roue arrière gauche).
- Le **Mur des Quatre Bénéfices Capitaux**, représentation moderne des Péchés capitaux, transformée positivement, réduits à quatre et orientés clients (Calvin en Hedge Fund, Bèze en Détournement de Fonds Publics, Knox en Optimisation Fiscale et Farel en Fond Offshore).
- Le **European Mount Rushmore National Memorial**, réplique de la sculpture monumentale de Rapid City (Dakota du Sud), représentant quatre des présidents les plus marquants de l'histoire américaine (Calvin en George Washington, Bèze en Abraham Lincoln, Knox en Thomas Jefferson et Farel en Theodore Roosevelt).
- Le **Mur des Fab Four** (Calvin transformé en John Lennon, Bèze en Paul McCartney, Knox en Ringo Starr et Farel en George Harrison).

### 4. Gravatisation du mur

Plusieurs arguments plaident en faveur de transformer définitivement le Mur en gravats :

- À court terme, le Mur constitue une importante **source de revenus** : la qualité des gravats est exceptionnelle et promet une plus-value juteuse à la revente.
- Le destin des Réformateurs à très long terme est de devenir des gravats. L'anticipation de cette transformation participe d'une **vision audacieuse de l'avenir**, qui tient compte des générations futures en leur épargnant un travail fastidieux de démolition.
- La gravatisation offre la protection maximum du point de vue de la **sécurité** : le risque de dynamitage des Réformateurs par des fanatiques religieux est d'actualité, dans la lignée des Bouddhas de Bamiyan ou des temples antiques de Palmyre. Or un Mur transformé en gravats ne représente plus une cible pour eux.

### 5. Réutilisation de l'espace après gravatisation du Mur

L'espace libéré par la mise en gravats du Mur peut servir à de nouveaux projets. On connaît le problème récurrent des places de stationnement dans le quartier des banques qui jouxtent le Mur. La place financière est directement menacée par cette carence chronique, qui à long terme pourrait s'avérer désastreuse comme le soulignent plusieurs études mandatées par des cabinets genevois d'optimisation fiscale. L'Institut International de Gravatologie propose de créer une **aire de stationnement privée pour les banques et leurs clients**. L'espace libéré par la gravatisation du Mur, par sa situation idéale, peut facilement être privatisé pour construire dans la colline de la Vieille Ville plusieurs centaines de places privées en faveur des plus gros contribuables de Genève et de Panama. Les accès se font par la place Neuve et par des couloirs reliés à l'aire de stationnement de Saint-Antoine. Un système de souterrains reliés directement aux sous-sols des banques garantit aux clients un accès favorisant une discrétion et une sécurité optimales. Des garages sécurisés reliés aux couloirs du parking permettent de transférer les malles et les coffres-forts directement dans les salles des safes bancaires. Pour augmenter les capacités de stationnement, tout le volume de la Vieille Ville pourra être creusé progressivement, en plusieurs étapes. Le financement de l'aire de stationnement bancaire des Réformateurs se fait de manière entièrement privée.

## 6. Virtualisation du mur

Il est à craindre qu'une destruction simple du Mur fasse l'objet d'oppositions, de pétitions, de référendums, de défilés et de manifestations, avec une grande perte de temps. Ces oppositions n'auront pas lieu si l'image du Mur est entièrement préservée *in situ*. L'IIG préconise le remplacement du Mur par la projection de sa propre reproduction à l'identique, grâce à un gigantesque **hologramme en 3D**. Cette solution permet de résoudre les normes d'hygiène et de sécurité tout en épargnant les frais d'entretien.

En outre, de nouvelles fonctionnalités dynamiques peuvent générer de fructueux bénéfices :

- **Espace publicitaire.** Des publicités de luxe ou des affiches électorales se louent à la demi-minute, apportant d'importants gains qui vont rapidement amortir les investissements de départ.
- **Affichage touristique personnalisé.** Les textes du Mur sont temporairement traduits ou sous-titrés en japonais, en russe, en chinois, en anglais ou en dialecte suisse allemand (location à la demi-heure ; réservations par l'intermédiaire d'agences de voyage et de tour opérateurs). Un affichage qui met en évidence différents détails du Mur peut être complété par des explications par audio-guides.
- **Affichage événementiel privé.** Le Mur se loue pour des événements haut de gamme tels qu'une fête d'entreprise (St-Sylvestre, départ à la retraite, licenciement), un anniversaire de mariage, un baptême, une sortie de contemporains, etc.
- **Recommandations officielles.** Par annonces brèves, des recommandations multilingues sensibilisent les visiteurs sur la gestion des déchets et des pelouses, la localisation des toilettes publiques, les horaires de passage du petit train touristique, les alertes météo (orages, tempête de neige, grêle), la présence de pickpockets. S'affichent également des portraits robots des personnes recherchées par Interpol, ainsi que des photos d'animaux domestiques disparus.

- **Espace well-being.** Des plages de projection sont dédiées à des instructions multilingues pour des cours collectifs de tai-chi, de méditation, de jonglage, d'escrime, de jeu d'échecs, de percussions africaines, de break dance, de soins aux bébés, d'huiles essentielles. Des rendez-vous « amitiés-rencontres » (*fast dating*) s'organisent par inscription sur place, avec projection des portraits des candidats et de leurs goûts.
- **Délocalisation de l'hologramme du Mur.** L'hologramme se délocalise facilement sur d'autres espaces de projection, à l'occasion d'expositions universelles, de concours de monuments, de publicité pour la région genevoise. Il peut être loué à des tiers. Lors de jumelages s'organisent des échanges intervilles d'hologrammes.
- **Affichage pour des manifestations publiques.** À l'occasion de diverses manifestations publiques, le Mur sert à afficher : le programme de la Fête de la Musique ; les résultats de la Course de l'Escalade ; les classes participant à la Fête des Promotions, avec la liste des enfants perdus ; les slogans et revendications pour le cortège du Premier Mai ; la reconstitution 3D de l'attaque de Genève du 12 décembre 1602 par les Savoyards ; des feux d'artifices virtuels ; la bénédiction papale *urbi et orbi* à Pâques ; la finale de la Coupe de Suisse ; la diffusion à distance de représentations d'opéras et de cirque ; des défilés militaires ; etc.

## 7. Conclusion

L'Institut International de Gravatologie plaide pour une vigoureuse reprise en main de la Réforme, reprise alimentée par une vision moderne et efficace calées sur les normes universelles. La balle est désormais dans le camp des instances décisionnaires.

L'Institut International de Gravatologie est à disposition de commanditaires pour effectuer des audits similaires.

Le 21.04.2016

---

<sup>1</sup> Nous remercions le site <http://www.iso.org/> qui a inspiré constamment la conduite de cet audit gravatisateur. Les phrases de ce paragraphe sont toutes extraites (dans le désordre) de la brochure Management de la qualité (PMQ), qui sous-tendent ISO 9000, ISO 9001 et les normes ISO de management de la qualité connexes (<http://www.iso.org/iso/fr/pub100080.pdf>).