



Laurent DUREAU

# Ebook n°3

## Entreprendre

### Contenu

<b>Chapitre 1 Entreprendre.....</b>	<b>1</b>
Qui sont les nouveaux entrepreneurs ? .....	1
Histoire d'entreprises.....	2
Pourquoi une start-up survit-elle ? .....	3
Etablir un Business Plan pour Business Angel .....	4
Entrepreneurs, l'ennemi n'est pas celui que l'on pense.....	5
<b>Chapitre 2 Piloter l'entreprise.....</b>	<b>6</b>
Tableaux de bord – Les 7 règles et indicateurs .....	6
Dilemme de l'indicateur de performance .....	8
Stratégie : La gestion des risques.....	9
Sécurité et Intelligence économique .....	9
Il était une fois le QCD .....	10
Entrepreneurs et crash : quelques retours d'enquêtes .....	11
<b>Chapitre 3 Conseils pour entrepreneurs .....</b>	<b>12</b>
Entrepreneurs et boule de cristal .....	12
Vendeur gagnant êtes-vous un battant ?.....	13
Marketing : votre produit est-il top ?.....	14
Et votre bureau, dans quel état est-il ? .....	15
Et le temps, bordel ! .....	16
Faut-il tuer les canards boiteux ? .....	17
Cost-Killer vs Penny-Saver .....	18
Dans la lumière de la nuit.....	19
<b>Chapitre 4 Impulseur Booster.....</b>	<b>20</b>
7 conseils pour trouver un Impulseur d'Idées performant (1) ....	20
Subir ou réagir n'est pas impulser ! (2) .....	21
L'Impulseur booster (3) .....	22
Profession : Urgentiste (partie 1) .....	22
Profession : Urgentiste (partie 2) .....	23
Profession : Urgentiste (partie 3) .....	24



# Chapitre 1 Entreprendre



## Qui sont les nouveaux entrepreneurs ?

06.02.2007

Suite au Salon des Entrepreneurs ayant eu lieu la semaine dernière, je me suis posé quelques questions par rapport à des données chiffrées et mon ressenti du terrain.

**En 2005, quelques 333 000 entreprises nouvelles ont été créées et près de 360 000 en 2006.** Jamais les scores n'ont été aussi élevés !

Les politiques en place crient victoire, **mais que se cache-t-il derrière ces chiffres inversement proportionnels à ceux du chômage ?**

Beaucoup disent que **les chiffres du chômage sont truqués alors que personne ne discute ceux des créations d'entreprise.** C'est bizarre mais c'est comme ça !

Je pense qu'une partie de l'interprétation vient d'abord des mots utilisés. On ne devrait pas parler de création d'entreprise car une très grosse partie d'entre elles ne restera qu'avec un seul individu.

Certes, une entreprise commence à une personne, mais est-ce vraiment une entreprise dans le sens commun du terme? Il serait plus intéressant de dire qu'un emploi a été créé par un solo.

La majorité de ces solos sont des personnes dont personne ne veut en tant qu'employé. Alors **vouloir faire croire que le dynamisme entrepreneurial français se réveille** et que les entreprises embauchent des chômeurs pour cause de croissance **est une vue de l'esprit très bien utilisée par nos politiques.**

En fait, ce pauvre gars au bout de ses allocations d'Assedic, se lance à la mer en croyant que les institutions seront avec lui grâce à toutes les aides dont il bénéficiera dès le départ.

A coup de rabais par-ci, par-là et de statut particulier, le nouvel entrepreneur imbibé de liberté, d'autonomie et d'indépendance, va découvrir que progressivement le décor va changer.

**De statut "d'entre-preneur" il sera "pris entre" les fourches** caudines **des lois et codes divers** dont des fonctionnaires zélés feront usage. Il ne lui restera plus qu'à mourir ou tenir.

Les plus faibles en courage, compétence ou assise financière, se feront laminer en deux ans, trois procédures. Et puis les autres, ceux qui ont décidé de tenir, vont tout simplement fuir vers l'avant.

Quelques débrouillards et chanceux sortiront du lot, mais ils resteront rares car le cap des 5 ans est loin. Pour les autres, **l'enfer du parcours les marquera suffisamment pour convaincre leurs enfants d'entrer dans la fonction publique.**

Le tableau semble noir mais, en fait, il représente une réalité que nombre d'entrepreneurs vivent au quotidien, mais leur fierté les oblige à ne regarder que le côté positif tout en se disant que ce n'est que dans la forge que le fer se bat chaud.

N'est pas entrepreneur qui veut. Seuls ceux qui ont les tripes pour cela y arriveront. Plusieurs indices permettent de limiter la casse :

### 1 – La nature du feedback

A force de parler de votre projet à tous et avec un certain enthousiasme, vous perdez de votre lucidité quant à la véritable opportunité de votre idée. Votre enthousiasme peut écraser la discussion et vos interlocuteurs ne vous disent pas vraiment toute la vérité par peur d'être désagréable ou tout simplement des rabat-joie. **Il vous faut trouver un contre-pouvoir sain et qui n'a rien à faire de votre susceptibilité.** La vérité peut faire mal mais cela sera toujours moins fort et moins traumatisant qu'un échec que vous ressasserez toute votre vie ou pouvant porter préjudice à vos prochaines tentatives.

### 2 – La nature de votre projet

Au fil du temps, votre projet vous semblera de plus en plus faisable. Est-ce parce que vous en avez fait le tour grâce à des études de marché, des débats contradictoires et une réelle connaissance des concurrents et de vos forces respectives ou est-ce parce qu'à force d'en parler il commence à vous sembler banal au point qu'il apparaisse faisable sans efforts particuliers ?

### 3 – La nature de votre enthousiasme

Qu'est-ce qui vous pousse véritablement à mettre en œuvre votre projet ?

Pas de boulot, besoin d'indépendance, envie d'argent, envie d'en montrer aux autres, vous prouver à vous-même que vous en êtes capable ? **Ne vous mentez pas,** soyez franc par rapport à vous-même et soyez clair : pourquoi allez-vous au feu ? Sinon le feu vous dévorera là où vous ne vous y attendez pas.

### 4 – La nature de votre force véritable

**Votre pugnacité dépendra de vos valeurs,** alors ayez-en quelques-unes, des vraies, celles qui vous viennent du cœur et des tripes. Sans valeurs fondamentales, vous serez comme neige au soleil en période de redoux. **Il faut que vos interlocuteurs,** qu'ils soient banquiers, prospects, clients ou fournisseurs, **sentent que vous avez une "densité"** sinon le lien de confiance va s'étioler comme la rivière de montagne après la fonte des neiges.

### 5 – La nature de l'environnement

Si votre projet implique de travailler avec vos proches, sachez que le terrain sera non seulement miné mais sera aussi un marécage à brumes éternelles. Ces proches, ces "snippers" malgré eux avec leur bienveillance pleine d'amour et d'intégrité, vous tireront dessus avec des balles creuses pleines d'émotions, de colères et de non-dit.

**Personne n'aime le changement, surtout quand on les a amenés à des situations qu'ils ne voulaient pas.**

Les coups fusent toujours au mauvais moment, au mauvais endroit. Si vous réussissez, ils vous acclameront et essaieront de se positionner

favorablement. Dans le cas contraire, ce seront vos pires ennemis car ils connaissent tout de vous, de vos faiblesses et ils appuieront avec plaisir là où ça fait mal.

**Au départ, c'est une aventure** à la Christophe Colomb mais cela peut tourner très vite et très mal quand l'objectif n'est pas atteint dans les temps prévus. Or, qui peut prétendre connaître la direction des vents, leur force et la hauteur des vagues ? Qui peut savoir combien de temps il mettra pour arriver dans un port normalement connu. **Colomb pensait arriver en Inde...**

Des entrepreneurs dans l'âme, il y en aura toujours mais tous ne s'appellent pas Colomb ou Thomas Cook. Alors, avant de vouloir conquérir le monde et vous en mettre plein les fouilles, sachez que vous recevrez avant votre quota "d'emmerdes", d'embrouilles et de peurs avant de savourer le fruit de votre voyage.

L'expérience a montré que les plus résistants étaient ceux qui avaient, ancrées en eux, au plus profond d'eux, des valeurs spirituelles car quand vous êtes à poil sur une planche à la dérive au milieu de nulle part **seule votre foi sera votre fidèle compagne**.



## Histoire d'entreprises...

21.04.2008

Régulièrement **témoin des dérapages humains dans l'esprit d'entreprise**, il m'arrive à me demander quelquefois ce qui fait qu'un individu lambda peut un jour mettre en danger non seulement sa famille et ses proches mais aussi la survie de la Terre indirectement.

Cela commence souvent par le **désir de montrer aux yeux de tous que l'on est capable d'entreprendre**. Au début c'est un challenge personnel qui progressivement se transforme en catastrophe pour tous.

Alors commençons par le commencement... Un jour, un individu lambda se fait rembarquer en tant que client par une entreprise X qui dit que cela n'est pas possible ou que personne ne sait faire ou encore que personne n'achètera cela.

**Flairant le filon**, notre futur patron en herbe échafaude des plans sur la comète. Complètement sûr de son coup, il sillonne tous les lieux capables de lui apprendre comment élaborer un business plan. **Il est certain que cela va marcher**.

D'ailleurs, quiconque essaiera de lui prouver le contraire se fera cataloguer dans la secte des cons, anti-progressiste par nature. Puis il découvrira l'avarice et la non-confiance systématique de ces fameux banquiers détenteurs des fonds qui lui manquent.

Il aura bien essayé la case Business Angel, mais quand 3 dossiers sont élus sur 200, il comprend vite que son futur business ne pouvant se prévaloir du titre de start-up innovante, **il se fera recalé systématiquement**.

Devant cette adversité, il ira se livrer corps et âme à ce banquier aux dents longues qui lui fera signer plein de papiers portant des titres comme caution ou hypothèque. Enfin bref, vous l'aurez compris, **par désespoir il va tout risquer dans l'affaire**. C'est du quitte ou double !

**Notre individu**, par exemple, **est marin pêcheur** et il a détecté que la nourriture japonaise va se démocratiser en France et que la demande en thon rouge va exploser. Pour vérifier, il a été lui-même au restaurant et est tombé radicalement amoureux des sushis et sashimis (donc les autres vont forcément aimer !).

S'étant endetté jusqu'au cou pour acheter un bateau adapté, il devance ses copains pêcheurs de sardines et ramène de belles pêches. Il vend toutes ses pêches à bon prix et commence à se rendre compte qu'il lui faut grandir sous peine de ne pouvoir résister à de futurs gros concurrents ou tout simplement être le meilleur.

**Avec sa bonne trésorerie**, il démontre au banquier combien son affaire va devenir juteuse car maintenant il a fait ses preuves. Ses crédits ne sont pas encore remboursés mais le marché n'attendra pas, il faut foncer maintenant !

Quelques mois plus tard, **il est à la tête d'une véritable petite entreprise** avec plusieurs bateaux possédant les derniers cris de la technologie. Il y a même certains magazines nationaux qui viennent l'interviewer pour publier sa réussite.

Notre homme sait de quoi il parle mais il n'est plus le seul à pêcher le thon rouge. **D'autres pêcheurs** plus pauvres habitant autour de la méditerranée commencent à être nombreux car **appâtés par les marges confortables**.

Devant cette ruée sur l'or rouge, le renouvellement de l'espèce devient problématique et c'est alors que les hautes autorités européennes rentrent en jeu. Une espèce d'organisation est mis en place et **des quotas de pêche sont imposés**.

Il est clair qu'il ne sera plus possible de pêcher autant qu'avant car déjà chaque pêche se révèle de plus en plus maigrichonne. Alors on fait la grève, on bloque les ports pour infléchir le gouvernement. Ce dernier, coincé entre des directives européennes et ses besoins politiques, ferme les yeux sur les dépassements et ne déclare que la partie visible de l'iceberg afin de contenter les deux parties.

La solution semble arranger tout le monde (le politicien et le chef d'entreprise car il faut sauver les emplois) mais cela se passe aussi chez tous les voisins. Néanmoins sur le papier, le problème semble être sous contrôle mais dans la réalité, on pêche deux fois plus que ce qui est permis (et admissible).

Tout le monde ferme les yeux, sauf que la réserve naturelle n'est pas inépuisable et que l'espèce du thon rouge commence sérieusement à être décimée. D'ici quelques années, il n'y aura plus de thon rouge en Méditerranée ! (véridique)

**Alors, que devient notre entrepreneur ?** Un homme qui, bien que possédant une bonne villa qui sent encore la peinture fraîche, se voit contraint de déposer le bilan, de licencier et bientôt, se verra reprendre tout ce qu'il n'a pas encore fini de payer.

**Où est l'erreur ?** A priori, il n'y en a pas, et pourtant elles sont nombreuses mais planquées dans des pratiques tellement évidentes qu'on ne les voit plus. Alors, en avez-vous une idée ? Réfléchissez un peu avant de lire la suite.

La liste qui suit n'est pas complète, et je pense qu'elle sera de plus en plus d'actualité pour les entrepreneurs en herbes qui liront ce billet.

1 – La première des erreurs est **d'avoir monté un business dont on ne maîtrise pas la fourniture de base** permettant l'élaboration du produit final. Globalisation aidant, cette règle devient capitale tant les choses sont imbriquées maintenant. Qui aurait pu croire qu'en faisant du biocarburant on allait affamer des populations entières ?

2 – La deuxième règle, il faut **savoir arbitrer à un moment donné entre augmenter son CA ou augmenter ses marges**. Faire les deux est l'idéal mais dans la pratique, c'est impossible pour cause de concurrence à moins d'avoir tué tous les autres et d'être en position de monopole.

3 – La troisième règle est qu'il est **préférable de ne pas mettre tous ses œufs dans le même panier**. Mieux vaut être partie prenante dans 10 petits business que dans 1 gros. C'est à l'image de votre portefeuille client.

4 – **Après un gros risque, il faut étaler le prochain gros risque en multitude de petits**. Ainsi vous pourrez toujours faire face à la grosse mensualité en faisant patienter les petits ou inversement. Cela dépend de la situation de votre trésorerie.

5 – Quand votre banquier vous serre la main avec une réelle attention, alors vous pouvez vous dire que vous êtes en terrain miné car de toute façon vous n'en sortirez pas indemne. **Jamais aucun banquier n'a fait de cadeau** et c'est pourquoi ils sont si refroidis en face des entrepreneurs n'ayant aucunes garanties, car même quand vous êtes riche ils en profitent pour plomber votre passif par des emprunts qui vous étrangleront tôt ou tard !

6 – **Croire que l'Etat ou le politicien local peut vous venir en aide** est une illusion qui peut non seulement couler votre entreprise mais aussi vous plomber définitivement en tant qu'entrepreneur. Etre fiché à la Banque de France ou interdit de direction d'entreprise n'est pas vraiment agréable, surtout quand votre élu local s'est vu remplacé par le parti d'opposition.

Si la vie de votre entreprise dépend d'une aide, d'une subvention, d'un zinzin administratif ou du bon vouloir d'un copain bien placé, alors préférez changer de métier et de crèmerie **car tôt ou tard vous serez trahis**.

7 – Le succès des débuts du style " j'ai vaincu l'adversité, seul et contre tous" est, certes, plaisant pour l'ego mais chaque succès vous rapproche inéluctablement d'une faillite à venir si vous ne pouvez contrôler **votre ego qui aura un peu trop pris de place au fil du temps**.

L'histoire de J5M en est une démonstration évidente, mais rassurez-vous, il y en a des millions d'autres qui ont vécu cela à une échelle moindre mais néanmoins suffisante pour qu'ils perdent tout !

Je m'arrêterai là pour la liste car il existe encore plein de règles, mais si vous reprenez les 7 précitées alors vous aurez plus de chance de vous en sortir. Et si vous me demandez **laquelle d'entre elle est la plus importante**, je vous dirai que **c'est la 7ème**.

En effet, votre pire ennemi est en vous, alors prenez régulièrement du recul et soyez clair par rapport à vous-même, à vos objectifs et surtout le pourquoi réel de vos

motivations. Si la réponse se trouve dans l'accroissement de votre ego, alors sachez que vous êtes en zone rouge et qu'il va falloir ralentir et remettre les choses à un niveau acceptable.

**Une entreprise généralement meurt parce qu'un ego (ou un groupe d'ego) n'a pas voulu voir la "vraie" vérité. L'autosuffisance c'est le sida de l'entreprise.**



## Pourquoi une start-up survit-elle ?

11.12.2007

Qu'est-ce qui fait qu'une start-up, ou toute entreprise qui démarre, va passer le cap et devenir une entreprise qui dure ? **Quels sont les**

**paramètres** qui sont vraiment la base et le fondement d'une prospérité ?

Glanés dans une page web d'une association américaine de business angels (dont je ne retrouve pas le lien), je vais vous livrer en français la table des 10 commandements **qu'il vous faudra suivre sous peine de mourir jeune...**

### 1 – La clarté du service offert

En une phrase, vous devez être capable de dire la finalité de l'entreprise. En effet, combien de fois sommes-nous capables de faire la relation entre le nom de l'entreprise et ce qu'elle fait. Même si le logo est sympa, n'hésitez pas à l'écrire sur votre carte de visite !

### 2 – La taille du marché

Si le marché est étroit, vous n'aurez pas le droit à l'erreur. A contrario, s'il est vaste, vous aurez plus de chance de vous faire les dents et d'apprendre comment développer vos marges.

### 3 – Les clients immédiats

Cherchez et prospectez parmi la frange de population qui est suffisamment riche pour se payer cash vos prestations dès la première offre. Même si cela relève du one shot, cela vous servira à alimenter la machine pour aller courir après les autres.

### 4 – Focalisez

Ne vendez qu'un seul produit au début et qui sera clairement identifié et quantifié par le consommateur. Si vous commencez avec un catalogue de produits, vos prospects hésiteront d'autant et repousseront leur commande car ils y réfléchissent !

### 5 – Pompier

Votre produit doit répondre à une urgence caractérisée. Le client doit vous sauter dessus car vous le sortez d'une situation critique.

### 6 – Pensez différemment

N'hésitez pas à contourner les habitudes de la profession. Faites mentir les règles d'or du marché. Soyez un hors-la-loi imaginatif.

### 7 – Equipe de départ

Dans les 90 jours suivant la création de l'entreprise, l'équipe de direction est définitivement constituée. Après, ce sera trop tard pour serrer des coudes et garder la cohésion suffisante pour affronter les défis. C'est dans les 3 premiers mois que les véritables affinités vont se faire. Après, les autres ne seront que des pièces rapportées.

### **8 – Agilité**

Vitesse et furtivité doivent faire partie de vos avantages pour déboulonner les entreprises existantes. Ayez donc beaucoup de souplesse dans votre fonctionnement mais aussi de vitesse d'exécution.

### **9 – Frugalité**

Ne dépensez que l'indispensable pour survivre afin de maximiser les profits. Chaque euro économisé est un euro pour l'investissement et l'action.

### **10 – Capital limité**

Partir avec peu d'argent permet de savoir serrer sa ceinture et force à la discipline et à la concentration. Les meilleurs produits sont souvent ceux qui ont eu un budget ridicule, voire inexistant, alors ne perdez pas trop de temps après des subventions...

Voilà les 10 règles préconisées pour faire que votre future entreprise ait des chances de survivre au démarrage.

Dans un prochain article, j'aborderai les éléments clés que ladite association donne pour établir un business plan spécialement percutant auprès des business angels.



## **Etablir un Business Plan pour Business Angel**

18.12.2007

Il existe toute une littérature pour fabriquer des business plan ainsi que de nombreux logiciels. Toutes

les CCI, les APCE et nombre d'associations sont là pour vous aider, et pourtant **il reste difficile de faire un dossier** qui tient vraiment la route.

Faut-il attendre 20 refus pour comprendre qu'il y a business plan et business plan? Une association américaine de Business Angel donne le résultat de toutes ses investigations afin de **favoriser l'acceptation de votre dossier**.

D'abord dans les grandes lignes, votre business plan ne devra pas dépasser 15 à 20 diapos et ne devra pas faire dans le littéraire. En clair pas de baratin, pas d'esbroufe, car les Business Angels ne sont pas nés de la dernière pluie et sont trop occupés pour lire des pavés de 150 pages. Alors, allez à l'essentiel en suivant la structure suivante :

### **1 – Objet de l'entreprise**

- Décrire l'activité de l'entreprise en une seule phrase

### **2 – Problème**

- Décrire le problème à résoudre (the pain of the customer)

- Décrire brièvement comment fait le client aujourd'hui pour répondre à son problème

### **3 – Solution**

- Démontrer la valeur ajoutée qu'apporte votre entreprise à la résolution du problème
- Montrer où se situe géographiquement la solution (agences,...)
- Donner des exemples concrets

### **4 – Pourquoi maintenant**

- Faire un historique du problème (d'où vient-il et où va-t-il ?)
- Démontrer les tendances du moment et ce qui fait que votre solution est valable

### **5 – Taille du marché**

- Identification et profil des clients que vous visez
- Quantification

### **6 – Concurrence**

- Liste des concurrents
- Liste des avantages / inconvénients entre votre solution et la leurs.

### **7 – Produit**

- Description du produit (caractéristiques, fonctionnalités, brevets,...)
- Plan des développements futurs

### **8 – Business plan**

- Tableau CA espéré
- Tarif
- Facturation moyenne par client / abonnement...
- Modèle de commercialisation
- Clients existant ou base de données prospect

### **9 – Equipe**

- Créateur / fondateur et équipe rapprochée
- Parrain, recommandation

### **10 – Finances**

- Bilan
- Compte de résultat
- Plan de trésorerie
- Prévisions
- Stratégie

Voilà les 10 grands points à aborder d'une manière la plus simple et élaborée à la fois. Cela doit tenir en une bonne quinzaine de slide sous PowerPoint. Alors, à vous de faire court, percutant, sans vous embarrasser des cliparts et transitions en tous genres.



## Entrepreneurs, l'ennemi n'est pas celui que l'on pense...

29.10..2007

**Avant, il y avait les salariés** – esclaves plus ou moins protégés, avec des acquis mais pas trop payés – **et puis les autres**, les libéraux dont les seuls droits étaient de travailler autant qu'ils voulaient afin de faire fortune en exploitant au mieux l'autre classe.

Ces derniers, **entrepreneurs dans l'âme, devaient tout risquer** et s'ils se plantaient, ils se retrouvaient sans aucun droit sauf celui de se faire lyncher par les banquiers et exclure du cercle des affaires.

**Parce qu'un de ses clients a fait faillite**, ou pour toute autre raison, **sa trésorerie a volé en éclat. Au début simple sonnette d'alarme, votre honorable banquier déclenche la sirène** en vous coupant les vivres et vous retire les facilités de paiements si durement acquises.

Genou à terre, vous avancez encore en clopinant comme vous pouvez jusqu'au jour où vous vous apercevez que vous rampez. **C'est alors que l'on sonnera le tocsin en vous fichant à la Banque de France.** A partir de là, votre chemin de croix est tout tracé : mourir ou fuir !

Pour avoir voulu sortir de l'esclavage, de l'obéissance forcée à un patron afin de goûter à une forme de liberté, avec en prime la possibilité de vous enrichir, **vous avez découvert que les patrons des patrons s'appellent "banquiers".**

Ce qu'il y a de risible dans l'affaire, c'est que ces banquiers ne sont que des salariés, des planqués œuvrant pour un système totalement transfrontalier qui n'a ni odeur, ni nationalité, ni couleur et encore moins de pudeur afin de "sucrer" ce qui peut être suçable.

**Devant vos difficultés**, ils feront les sourds et, par bonne figure, **ils se réfugieront derrière les procédures maisons.** Ce n'est pas leur faute : c'est la faute au système. Ils ne peuvent rien faire sauf appliquer un règlement généraliste qui met dans le même sac l'escroc patenté et l'honnête libéral qui s'est fait avoir.

**Votre bonne foi ne sert pas à grand chose face à cela.** C'est alors que vous découvrirez qu'il est si doux d'être un salarié, d'avoir un chômage, un RMI, une sécu, des possibilités de stages pour vous réinsérer.

Qu'il est doux d'être un assisté, car pour le système vous n'êtes qu'un n° de sécu qui vend de son temps. On ne vous jugera pas vraiment sur l'atteinte de vos objectifs et on ne pourra pas vous virer aussi facilement car vous ne faite que louer du temps (35H).

Par contre, **si vous êtes à votre compte, seul comptera l'atteinte du résultat**, que vous y passiez vos nuits et vos WE, cela importe peu au banquier. Personne ne vous tendra la main quand vous serez à terre (ou si peu) car on n'aime pas les gens qui saignent.

Comme au combat, ils seront assimilés à des mourants. Cette mentalité française à assimiler les combattants de première ligne à des "perdants" quand ils ont pris des coups illustre assez bien que le risque ne fait pas vraiment partie de sa culture.

Par définition, **le banquier a une horreur démentielle du risque.** Il ne veut vraiment pas en entendre parler. Pour lui, il faut qu'une paye régulière et connue tombe tous les mois **sinon vous êtes celui qui va enfreindre le doux ronronnement de son accumulation de richesse.**

Il vous attend au moindre virage, au moindre freinage et ne fera qu'amplifier le mouvement. Si vous êtes dans la mouise, il vous y enfoncera encore plus car vous lui faites vraiment peur. De plus, **il ne veut même pas prendre conscience que c'est par son attitude qu'il précipite un accident de parcours en faillite.**

Par contre, le mouvement est aussi valable dans l'autre sens. Quand tout va bien et que vous ne savez pas trop quoi faire de votre trésorerie, il frappe à votre porte avec insistance afin de vous faire des prêts d'enfer ou augmenter vos facilités de paiements.

Derrière cette sournoiserie connue de tous, nous retrouvons toujours cette peur viscérale qu'il a de perdre. **Votre banquier n'est pas quelqu'un qui vous veut du bien. C'est quelqu'un qui veut tout simplement vous engluer encore plus dans les mailles du système financier.**

**Il sait que, dans tous les cas, il sera gagnant.** Alors, loin de moi d'en vouloir aux individus que je rencontre car ce sont des hommes et des femmes comme vous et moi. Là où je ne suis pas d'accord, c'est avec le principe même du système.

Au moment où vous avez besoin d'argent, ils vous ferment la porte au nez et quand vous n'en avez pas vraiment besoin ils vous courent après. Le mot banque devrait leur être interdit car ils ne prêtent de l'argent qu'à ceux qui en ont déjà, alors que normalement cela devrait être l'inverse.

**Ce sont des rentiers.** Alors qu'on leur laisse gérer les fortunes ou la paye des salariés et que l'on mette en place des instances bancaires qui, elles, seraient à la hauteur des risques que subissent les petits entrepreneurs au quotidien.

C'est comme à la poste, le mélange distribution du courrier avec la gestion de compte bancaire fait que tout le monde est planté en file indienne dans des queues pas possible à tous les guichets de poste que je connaisse.

Toutes les banques se défendront de ce que je dis car elles se disent toutes là pour aider les chefs d'entreprises et les entrepreneurs. Elles vous donneront toutes des dizaines d'exemples mais la vérité éclatera quand vous serez sur le gué.

**Être honnête est une qualité fondamentale pour être un entrepreneur, mais elle se révèle inutile quand les gens qui sont en face de vous ne le sont pas.**

Avec l'expérience, et je suis sûr que vous en avez déjà acquise une suffisamment, vous découvrirez que sous l'aspect "Enrichissez-vous vous-même" se cache en vérité "Enrichissez-nous et nous verrons plus tard ce que l'on fera de vous".

J'ai pleinement conscience que rendre ce texte public va refroidir mes futurs interlocuteurs bancaires, mais aujourd'hui je m'en fous car je suis déjà marqué du fer rouge de la BdF. J'ai la conscience tranquille mais

j'aurais aimé que le fraudeur qui m'a mis dans cette situation soit derrière les barreaux.

Mais la justice étant ce qu'elle est, c'est-à-dire très longue, incertaine et manquant souvent d'objectivité, il est difficile quand vous n'avez pas le sou d'entretenir cette ribambelle d'avocats et juristes qui s'en mettent plein les fouilles au passage.

Dans un monde anglo-saxon, cette expérience, quand vous vous en sortez, vaut tous les MBA du monde. En France, on préférera le papier monnaie théorique d'un MBA et il ne vous restera plus qu'à mourir à votre passion d'entreprendre ou fuir à l'étranger. Quel gaspillage !

## Chapitre 2 Piloter l'entreprise



### Tableaux de bord – Les 7 règles et indicateurs

19.07.2006

**Avoir un tableau de bord** pour piloter l'entreprise **est aussi important qu'un volant pour conduire une voiture**. Formalisé ou non, tout dirigeant en possède un. Seulement voilà, est-il suffisamment pertinent pour pouvoir prendre des décisions fiables ?

La petite entreprise va à l'essentiel et compte sur sa réactivité pour corriger le tir en juste à temps alors que la multinationale, plus lourde à manier, nécessite des montagnes de reporting.

Commençons donc par énoncer quelques règles souvent méconnues des dirigeants :

#### **1 – Un tableau de bord n'est que le regroupement d'indicateurs**

Le nombre visible d'indicateurs est forcément limité sous peine de saturation.

#### **2 – Chaque indicateur retenu doit prouver sa pertinence**

Par principe, tout indicateur est bon à prendre, mais quelquefois son coût d'obtention est disproportionné par rapport au bénéfice acquis.

#### **3 – Tout indicateur n'est valable que dans un contexte donné**

Regrouper chaque indicateur selon le degré d'urgence (ce qui déterminera sa visibilité), puis par son degré de pertinence, et enfin par la fiabilité de l'information fournie.

#### **4 – Tout indicateur n'est que la visualisation d'une information fournie à un temps t**

L'information doit être un reflet objectif d'une variable dans une réalité à un temps t

#### **5 – Toute information fournie doit pouvoir faire prendre une décision immédiate**

Si ce n'est pas le cas, alors cet indicateur ne sert à rien

#### **6 – Toute information déclenchant une décision automatisée se fera reléguer en arrière-plan**

Par définition, un tableau de bord aide à la décision donc exit tout ce qui prend des décisions à votre place.

#### **7 – C'est le tableau de bord qui s'adapte au dirigeant, et non l'inverse !**

Car le dirigeant doit lui-même s'adapter aux nécessités de l'entreprise qui évolue dans un contexte de plus en plus imprévisible.

Pour être pragmatique, voyons maintenant comment mettre cela dans la pratique d'une manière simple.

Partons de votre expérience en tant que conducteur d'un véhicule, au même titre que le dirigeant est le conducteur de l'entreprise. Que vous soyez un chauffard, un pilote de rallye ou un routier sympa, vous avez besoin que votre tableau de bord soit fiable et suffisamment informatif sous peine de bien des désagréments (panne d'essence, PV excès de vitesse, moteur cassé).

#### Les 4 principaux indicateurs actifs

Indicateur	Observation
1 – Jauge Essence	Par ordre d'importance, c'est le premier indicateur qui est apparu sur les voitures, car sans essence, la voiture n'est qu'un objet d'art. Cet indicateur est à rapprocher de la <b>finance</b> , et tout particulièrement de la <b>trésorerie</b> . Selon son état, le conducteur sait combien de chemin il lui reste à parcourir et, surtout, quand cela commence à être critique (témoin de réserve).
2 – Jauge de Température	Celle-ci vient en second et était surtout nécessaire pour les voitures anciennes mais reste malgré tout très voyant sur les nouvelles. Cet indicateur est à rapprocher du <b>climat social</b> car tout le monde sait que, quand le moteur chauffe, la panne n'est pas loin surtout si le témoin s'allume.
3 – Indicateur de vitesse	Il indique l'état d'avancement relatif par rapport à un objet fixe (radar par exemple) et permet d'évaluer arbitrairement une distance de freinage avant un arrêt complet (volontaire ou non). Cet indicateur est à rapprocher de la <b>production</b> . En effet, la vitesse effective d'un véhicule dépend de la route sur laquelle il circule, de la vitesse enclenchée, du moteur à répondre à la demande (capacité et chauffe) entraînant une consommation de ressources énergétiques très variable.
4 – Compte tour	Non livré en standard, cet indicateur a pour objectif de <b>visualiser la réserve de puissance</b> du moteur et de ses limites. Initialement installé sur les voitures de courses (la surdité sévissait..), il se retrouve maintenant dans toutes les voitures un peu trop capitonnées et avec autoradio conséquent. Dans le cas d'une entreprise, cela permet de prendre conscience des réserves de puissance de la <b>production</b> et de changer de vitesse avant d'atteindre des limites « chauffantes » et fortement consommatrices de liquidité.

#### Les autres indicateurs actifs

5 – Clignotants – Permet de contrôler que l'on communique un changement de direction. Lumineux à l'extérieur et pour le conducteur, sonore à l'intérieur pour les passagers, cet indicateur **annonce qu'une manoeuvre est programmée**. Pouvant se faire par annonce-presse, notes internes ou autres, la situation est délicate quand tous les

clignotants sont au travail simultanément. L'attention doit redoublée (warning).

6 – Feux AV et AR – Cela symbolise la **communication avec l'extérieur** : De nuit, leur usage est fortement conseillé pour ne pas dire obligatoire sinon c'est le plantage assuré. Par contre de jour, leur usage est surtout recommandé pour qui enfreint les règles (ligne continue, dépassement olé olé, vitesse inappropriée,..) et depuis peu pour réveiller tous les endormis qui circulent autour de nous. En bref voici une petite traduction :

Feux de position = J'existe, je suis là [Ma société a un numéro SIRET]

Feux de route = J'existe, je suis là et je suis connu [On me trouve dans les pages jaunes]

Plein phare = J'existe, je suis là et je me fais connaître (surtout de jour pour réveiller les endormis) [Je fais de la pub]

Anti-brouillard = J'existe, je suis là et je n'vois pas grand chose [Communication de crise]

Feux arrière = Attention j'existe, je suis là et je roule à l'envers [On s'est planté.]

#### Les autres indicateurs

7 – Pas franchement vitaux, ils **se veulent rassurants** pour le chauffeur : Frein à main, air bag, fermeture des portes, ceinture de sécurité.

Il est clair que tout cela n'existait pas dans la 2CV et pourtant, statistiquement, je crois qu'il y a eu moins de morts avec cette voiture qu'avec tous les modèles d'aujourd'hui. Faut dire que l'excès de vitesse n'était pas son genre, qu'une portière ouverte ne changeait en rien la sécurité ambiante, que le capot faisait office d'airbag et qu'au moindre choc frontal la ceinture de sécurité aurait arraché le plancher.

Plus sérieusement, beaucoup d'entreprise sont assimilables à une 2CV, notamment les TPE/TPI. Loin d'être un handicap, les tableaux de bord minimalistes permettent d'aller à l'essentiel mais il faut que les autres sens du chauffeur soient opérationnels (odeurs, bruits, vibrations).

Dans le cas des grandes entreprises, le QG loin de l'opérationnel se trouve dans une limousine complètement calfeutrée et là commence la galère du reporting. Tout mesurer pour mieux contrôler est un piège du mental analytique qui n'ose avouer qu'il est impuissant devant le chaos naturel de la vie.

Messieurs les chefs d'entreprise, **ne vous prenez pas la tête, revenez à l'essentiel pour vos indicateurs et observez si vous conduisez votre entreprise comme vous conduisez votre voiture** fut-elle un 4x4, une 2Cv, une familiale ou une F1. **Assurez-vous seulement qu'il y ait concordance dans les styles !**



## Dilemme de l'indicateur de performance

20.09.2006

**Les jeux d'athlétisme** venant de se terminer, je m'interroge sur la validité de la mesure de la performance. **Beaucoup d'injustices et de déceptions sont générées à cause d'une vision étriquée et réductrice de la compétition.**

En effet, je vais prendre pour exemple le saut en hauteur homme. Je vais seulement arranger les chiffres et les faits de telle manière que l'on ne vienne pas faire un cours d'histoire. **A travers cet exemple, vous découvrirez l'injustice des compétitions « à l'ancienne ».**

Classement pour la hauteur sautée :

- 1 – Russie 2,34 (3ème essai)
- 2 – Slovénie 2,32 (1er essai)
- 3 – Suède 2,30 (1er essai)

Tout semble logique, pourtant à bien regarder, les 3 compétiteurs se retrouvent dans un mouchoir de poche. Certes, le Russe a sauté le plus haut mais, s'il avait raté son 3ème essai, il aurait été à égalité avec le second ! Pour une ou deux tentatives de saut de plus ou de moins, l'un aura la médaille d'or ! Merci les nerfs...

Maintenant voici quelques chiffres :

- le russe: taille 2,00m poids 80kg (en somme un grand mince, très mince)
- le slovène: taille 1,90m – 105 kg (un colosse qui ressemble à un rugbyman)
- le suédois: taille 1,70m – 70kg (bel athlète, bien fait mais pas grand)

Alors, que constate-t-on ?

**1 – Performance par la taille** (hauteur sautée / taille de l'athlète)

Le russe, taillé pour le saut en hauteur, a sauté 34cm au-dessus de sa taille et présente un rapport de 17% (2,34/2,00), alors que le slovène pointe à 22% (2,32/1,90) avec 42 cm au-dessus de sa taille. Ce qui est le plus étonnant, c'est le suédois avec 35% (2,30/1,70) avec 60 cm au-dessus de sa taille. Classement par le rendement (hauteur sautée / taille de l'individu)

- 1 – Suède 60 cm 35%
- 2 – Slovénie 42 cm 22%
- 3 – Russie 34 cm 17%

En bref, le suédois a sauté 2 fois plus haut que le russe à la médaille d'or ! Je pense que vous, lecteur, vous seriez déjà heureux de sauter à la hauteur de votre taille, mais imaginez 60cm au-dessus ! Moi, mon score à 18 ans était de -30cm et je me vois mal passer 2,40m ! Pour égaler la performance du suédois, le russe aurait dû sauter 2,70m (35% au-dessus de sa taille) et le slovène 2,56m.

**2 – Performance par le poids** (puissance développée)

Le russe a monté 80kg à 2,34m soit une puissance de 203 (80x2,34), le slovène de 244 et le suédois de 161.

Classement par la puissance

- 1 – Slovénie 244
- 2 – Russie 203
- 3 – Suède 161

**3 – Performance par l'explosivité** (puissance X rendement taille)

En résumé, le calcul donne :

- 1 – Suède 56,35 (161x35%)
- 2 – Slovène 53,68 (244x22%)
- 3 – Russie 34,51 (203x17%)

Alors maintenant, à la question : Qui méritait la médaille d'or du meilleur sauteur en hauteur en 2006, la palme revient à la Suède. La Slovénie conserverait la médaille d'argent alors que la Russie serait 3ème très loin derrière deux premiers.

A ce genre de calcul, si les jeux sont faits pour repousser les performances, il est bien de noter la hauteur maximale sautée par la race humaine, mais il faudrait s'affranchir des typologies physiques en regardant la véritable performance d'un sauteur.

**Pour égaler la performance du suédois, le russe aurait dû sauter 2,70m et/ou peser 96kg. Le slovène aurait dû sauter 2,56m et/ou peser 93kg.**

Si on cumulait les performances en un seul homme, la taille du russe, la puissance développée du slovène et l'explosivité du suédois, cela donnerait un saut de 2,70m pour un gaillard de 2,00m et 110kg.

Dans la typologie humaine, 110kg pour 2,00m c'est un très bel athlète (ni gros ni maigre style basketteur noir de NBA) mais la seule différence c'est qu'il aurait une qualité musculaire lui permettant de passer les 2,70m en hauteur ou de toucher du bout des doigts une ampoule accrochée à 4 m du sol !

**En résumé :** Dans le cadre des indicateurs de performances d'une entreprise ou d'un individu, plutôt que regarder une valeur purement linéaire (style bac+5, ingénieur, MBA, Harvard,...) il serait intéressant de combiner des visions différentes afin de vraiment déceler les perles.

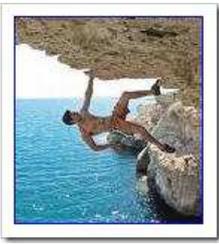
Qui aurait pu croire qu'un nain d'1,70m soit plus performant qu'une perche de 2m (le russe profilé pour le saut en hauteur) ou encore qu'un athlète slovène aux allures de rugbyman participe au concours !

Messieurs les dirigeants, messieurs les recruteurs, ne vous faites pas avoir par des idées préconçues.

NB : Qui aurait pu dire qu'une quadra/quinqua allait rafler tous les titres cyclistes loin devant toutes les petites jeunes (Jeannie Longo) ou encore un vétéran de 57 ans gagne une marche de 270 km en moins de 22h avec 5000m de dénivelé positif devant tous les meilleurs athlètes du monde !

**Pour avoir une entreprise plus performante que les autres, il faut sortir des chemins battus, des méthodes éprouvées et aller chercher là où les autres ne vont pas !**

**Surprenez-vous et vous surprendrez vos concurrents.**



## Stratégie : La gestion des risques

06.12.2006

**La vie entraîne inéluctablement une prise de risque** car la vie, dans sa substance même, n'est que **prise**

**de décision.** Et prendre des décisions engage...

Dans son acception courante, **le risque n'est que la forme éphémère et potentielle d'un futur problème pouvant dégénérer en crise.**

Dans un autre contexte, quel risque ai-je à inviter cette demoiselle ce soir au restaurant ? Ce qui est fascinant chez l'être humain est sa façon de prendre des décisions.

**On pourrait penser que prendre un risque serait une action proactive, alors que les faits nous démontrent qu'elles sont le plus souvent issues d'une pression subie.**

A la question précédente "vais-je l'inviter au restaurant", **la prise de risque va dépendre largement du contexte.**

Dans le cas où cela concerne une personne avec qui vous aimeriez entrer dans une relation plus intime, le risque est que si elle refuse alors vous regarderez la télévision tout seul à la place de partager des sensations plus enivrantes.

Cette décision classable parmi les pro-actives sous-tend l'évitement d'être seul et, peut-être, le regret de n'avoir pas demandé ce qui peut amener une forme de crise du style "je ne vauds rien, je suis nul" confortant un état dont vous tenez absolument sortir.

Si le contexte est une date anniversaire, alors la nature du risque change avec des possibilités de crise nettement plus grandes car souvent larvées. Alors, à la joie du "il s'est souvenu de notre anniversaire de mariage", la vraie question à poser serait plutôt du style "pourquoi s'est-il vraiment souvenu de notre anniversaire de mariage ?".

Certes, cela casse l'élan romantique et les bonnes raisons apparentes de l'inviteur mais, au fond, **nombre d'entre nous prennent un risque pour en éviter encore un plus grand.**

Les "pure player" du risque, ceux qui veulent de l'adrénaline sont, somme toute, assez rare. Si seulement 1% de nos décisions était de cette veine, le monde d'aujourd'hui serait très différent.

**Par essence, une entreprise étant un univers d'interdépendance, une crise y apparaît parce que, tout simplement, une décision n'a pas été prise à temps.**

Si gouverner c'est prévoir, alors il y a eu manque d'anticipation. Prendre une décision au dernier moment ou, encore pire, trop tard, même avec toutes les bonnes raisons du monde, démontre l'incapacité réelle du décideur à assumer ses responsabilités.

Pour faire simple, **la gestion des risques n'est que l'anticipation de scénarii possibles en fonction de contextes donnés.**

En prenant l'exemple d'un coureur automobile de rallye, quelle serait votre réaction s'il fait une sortie de route et que vous appreniez qu'il n'avait pas prévu qu'il pleuve ?

**Un professionnel anticipe le maximum de cas dans la mesure des possibles,** et puis ensuite il prend des risques apparemment insensés (ce qui ravit les foules et fait le spectacle) mais qui sont totalement sous contrôle. **Le néophyte applaudit la prouesse et le professionnel apprécie le niveau de performance.**

A qui sait prendre les risques, la fortune sourira... sauf à ceux qui croyaient tout contrôler. L'imprévu fait partie du chemin de l'apprentissage et les meilleurs pilotes sont ceux qui ont véritablement appris de leurs sorties de route.

Certains parleront en termes de chance (les losers) pendant que les autres parleront de maîtrise (les winners). Puis pour faire bonne impression, les winners diront qu'ils ont eu de la chance (ce qui est vrai mais dans un pourcentage infime) afin de ne pas blesser les losers et les laisser là où ils sont, c'est-à-dire sur le bord de la route...



## Sécurité et Intelligence économique

12.12.2006

Capter de l'information, surtout sur ses concurrents, est une tâche essentielle afin de réagir vite à ce qu'ils nous préparent. **Anticiper afin de devancer est préférable à subir.** Nombre de dirigeants estiment qu'ils en savent assez sur leur environnement pour avoir une bonne stratégie, sauf que... le tempo d'aujourd'hui n'est plus le même qu'il y a seulement 20 ans.

L'informatique y est pour quelque chose mais c'est surtout l'internet qui a tout précipité. **Où se situe donc la limite entre la recherche d'informations pertinentes et l'espionnage ?**

Par principe, tout espion se dit honnête, transparent et non menteur. De toute façon, il se doit d'être aussi anonyme que possible (sauf pour 007 !).

L'une des principales limites de la collecte des informations qui ne tombent pas dans le giron du secret défense (et donc taxé d'espionnage) est celle qui est dit "ouverte".

**Une information "ouverte" est une information disponible au public,** accessible grâce aux brochures papiers, aux sites web ou à tout document publié par l'entreprise et in extenso par des journalistes.

**L'information dite "fermée" est celle qui est collectée à l'insu de l'entreprise** (vol de dossiers, cambriolage, chantage et tout autre moyen officiellement non approuvé).

Or, grâce ou à cause de l'informatique, certaines données peuvent être collectées d'une manière toute bête. Un sondage paru dans le n°42 de décembre 2006 de "l'informaticien" donne les faits suivants concernant les fuites de données en entreprise pour 2006 :

- 45% – Ordinateurs portables, PDA, lecteurs disques externes

- 29% – Fichiers perdus ou volés par sociétés tierces
- 26% – Solutions de sauvegarde perdues ou volées
- 13% – Papiers égarés ou volés
- 10% – Attaque du système d'information
- 6% – Intrusions malveillantes ou autres
- 6% – Virus, vers, chevaux de Troie
- 3% – Réseau mal configuré

En résumé, **la plus grande partie des informations "fermées" disponibles résulte de la perte d'un matériel, fichier ou bande de sauvegarde.** La partie papier est faible ainsi que celle des piratages en ligne.

Alors, avant d'aller chercher chez vos concurrents des données précieuses, les premières actions à mener seraient :

**Sécuriser vos données mobiles par des mots de passe et cryptage en 128 bits.** Cela donnera suffisamment de mal pour dissuader les non-professionnels. Les vrais "pro" pourront de toute façon casser tous vos codes mais là, vous savez qu'ils jouent dans la zone interdite.

Avant de mettre un système d'intelligence économique au sein de votre entreprise, **une bonne campagne de sensibilisation interne** avec éclaircissement des responsabilités de chacun **augmentera la vigilance.**

**Tout transfert d'information dans un support informatique devra respecter des règles d'encryptage strictes.** Quand on sait qu'il existe maintenant des clés USB de 8 Go voire 16 Go, c'est presque tout l'historique d'une entreprise moyenne qui y tient !

**Une surveillance discrète de la photocopieuse,** notamment auprès des stagiaires, limitera les fuites non intentionnelles.

**Si vous devez vous séparer d'un collaborateur,** faites-lui signer un papier sur l'honneur qu'il n'a pas fait de copies pirates de vos données. S'il hésite, alors vous saurez à quoi vous en tenir et prendre les dispositions nécessaires.

Une fois cela fait, vous aurez appris bon nombre de failles que vos concurrents auront aussi à combler; or, si vous courez vite, l'avantage sera dans votre camp.

Ceci étant, **la collecte d'information,** qu'elle soit systématique ou non, **est loin d'être suffisante.** En effet, en googlant suffisamment, vous pouvez déjà avoir une somme d'information très largement supérieure à votre capacité de traitement.

**Collecter des informations c'est bien, avoir des informations utiles c'est mieux !**

**Le principal obstacle** à la mise en place d'un système d'intelligence économique **est la transformation d'une masse d'informations informes et multiples en information utile.**

Il faut rendre l'information "intelligente", c'est-à-dire qu'elle devienne une source de décision. Pour cela, il faut que des "digesteurs" qui, non seulement doivent reconnaître l'info utile, mais surtout soient capables de deviner une tendance suite à des bribes d'infos morcelées venant de toutes parts.

**L'étape ensuite sera de donner la bonne info au bon interlocuteur** et là, c'est plus délicat.

A titre d'exemple, mon associé PDG avait réussi à avoir, via un mail, une copie d'un article paru dans un mensuel

US sur un de nos principaux fournisseurs. Cet article assez aseptisé comportait une photo d'une chaîne de fabrication d'article que nous commandions. Puis, au détour d'une conversation, il me glissa sous une forme de boutade qu'un de nos fournisseurs US avait fait un petit papier dans un journal économique.

Pas trop pressé de lire de la presse américaine, je lui enjoignis de me transmettre quand même ce mail. Après réception, le simple fait de voir la photo me permit de connaître non seulement la méthode de fabrication employée mais aussi d'en déduire la capacité de production et finalement son coût global.

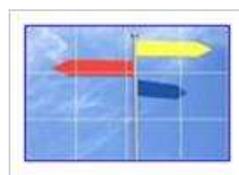
Il en résulta que 2 mois plus tard, nous ne commandions plus à ce fournisseur car j'avais non seulement amélioré le process mais l'avais aussi implanté dans l'usine directement avec une estimation de gain d'au moins 50%. Au départ, ce n'était qu'une simple photo parue en couverture d'un magazine mais donnée en de bonnes mains, cela peut avoir des conséquences graves.

**Une information utile donnée au bon interlocuteur permettra une décision sûre.**

**En intelligence économique,** et sans tomber dans le secret d'état et l'espionnage, **l'information seule est insuffisante si elle n'est pas traitée par une personne capable de la décoder et de lui donner un sens. Ensuite, cette dernière doit être disponible à une frange importante d'experts ou de décisionnaires qui sauront en faire le plus grand profit.**

Alors messieurs les entrepreneurs ou dirigeants, il ne vous reste plus qu'à relever les manches et découvrir comment les flux d'informations transitent dans votre entreprise et vous découvrirez que **l'information circule très différemment des circuits officiels.**

Fort de cette connaissance, vous saurez alors intuitivement quels sont les meilleurs remèdes pour contenir les fuites mais aussi les meilleurs circuits pour rendre l'information intelligente et utile.



## Il était une fois le QCD

09.02.2007

**Un entrepreneur se doit de connaître le QCD** (Qualité – Coût – Délai) afin d'avoir des chances de survie en cet humble monde économique qui nous environne.

Apparue depuis quelques décennies, **la fameuse règle n°1 "le client a toujours raison" montre ses limites.** Voyons en faits quelle a été l'évolution de cette mentalité **et quels sont les ravages qu'elle occasionne chez les collaborateurs.**

Grosso modo, il y a eu l'avant "chocs pétroliers" et l'après qui se situe, dirons-nous, début des années 80.

**Avant sa mutation qualitative, le QCD aurait pu tout simplement être "Quantité – Coût – Délai"** avec l'explication suivante: il fallait d'abord fabriquer en quantité pour subvenir à l'insoutenable demande de l'après-guerre dans le style "socialo-communiste" où le travailleur-esclave se voit garantir un plein emploi en contrepartie d'une paye misérable et d'une obéissance sans faille aux autorités.

Saupoudrés d'un brin de capitalisme peu scrupuleux, les coûts étaient calculés à la louche (les calculatrices n'existaient pas, alors on arrondissait très vite). Puis, pour le prix de vente, un coef décent était appliqué afin que le peuple puisse se l'offrir. Quant au délai, c'était au client de s'adapter parce que les appros étaient plutôt chaotiques.

Fort de toutes ces données, **le client était loin d'être le roi**. Il n'était qu'un élément en bout de chaîne qui devait s'adapter au process et qui bon an, mal an, devait quand même être heureux d'avoir pu se l'acheter. La queue devant des étals vides est encore en vigueur dans certains pays que je ne nommerai pas.

**Quand le prix de l'énergie** (le pétrole entre autre) **fit une sérieuse embardée**, les prix s'emballèrent, les consommateurs ne pouvaient plus acheter, le marché devint plus sensible et surtout beaucoup plus concurrentiel.

Cela obligea les différents producteurs non seulement à réduire leurs coûts de production mais surtout à augmenter la qualité de leurs produits car maintenant le consommateur regardait à deux fois avant d'acheter tout en désirant avoir le meilleur et être livré dès le chèque signé. **L'ère du PQD était née.** (Prix-Qualité-Délai)

C'est dans les années 80 que le Japon fut regardé comme un exemple à suivre car eux, ces piètres copieurs toutes catégories confondues, savaient fabriquer en masse, à coût faible et avec une qualité nettement supérieure à la norme occidentale.

En 87, la première norme qualité ISO 9001 fit son apparition dans l'industrie, puis en 94 dans les services. En l'an 2000, on passa carrément dans un système de management et non plus dans "l'assurance de la qualité".

**Aujourd'hui en 2007**, la qualité s'étant largement répandue (ou du moins sa notion), **c'est le PDQ qui règne en maître.**

Si l'on associe à chaque lettre un inconvénient vécu par le fournisseur (donc in fine le travailleur), le Prix apporte une pression, la Qualité l'angoisse et le Délai le stress.

En résumé,

- Avant les années 80, le style **Quantité Coût Délai** n'apportait pas de maladies nerveuses spéciales mais surtout des maladies physiques.
- Dans les années 80 à 2000, le système **Prix Qualité Délai** apportait pression, angoisse puis stress.
- Depuis 2000, le système **Prix Délai Qualité** apporte toujours la pression en premier, puis le stress et enfin l'angoisse.
- De nos jours, ce qui est en train de venir (grâce à la mondialisation – Chine en tête), c'est le **Délai Prix Qualité**, c'est-à-dire stress, pression puis angoisse.

Vous me direz que c'est du pareil au même que l'on passe du QCD au PQD puis au PDQ pour en finir avec le DPQ. Pour moi cela ne l'est pas, car **ce que subit un employé aujourd'hui n'a aucun rapport avec ce qu'il subissait il y a 35-40 ans.**

**Aujourd'hui, un cadre se doit d'être un électricien spécialiste en systèmes nerveux car il doit remplacer régulièrement les fusibles de ses collaborateurs qui ont "pété les plombs".** Pour ceux qui "pètent les câbles", j'ai des barres à mine dans le placard...

Et si vous me demandez en ce qui me concerne, j'ai élaboré un équivalent de fusible automatiquement réamorçable par une bonne nuit de sommeil. Alors, n'essayez pas de me mettre à l'épreuve car matériellement je n'ai plus de fusibles (c'est connu le plomb n'est pas du tout bon pour la santé !).

**Alors quand j'entends quelqu'un me parler de QCD, je sais qu'il est encore à l'âge de la préhistoire** et qu'il ne serait pas préjudiciable de l'actualiser un peu. **Alors, ne me parlez pas de "Qualiticien", ils ont encore la massue documentaire accrochée à la main !**



## Entrepreneurs et crash : quelques retours d'enquêtes

28.11.2006

Lors d'une étude menée sur les 100 plus gros crashes de ses 5 dernières années, 2 professeurs genevois reçoivent une distinction américaine. En résumé, **l'entreprise éclatera si les 3 éléments suivants sont réunis :**

- 1 - Le dirigeant est exagérément ambitieux** (souvent auréolé par la presse et avec des cadres le vénérant)
- 2 - La croissance est démesurée** (principalement par une folie de rachats de sociétés externes)
- 3 - Le changement est perpétuel**

Voyons maintenant cela plus en détails et y ajoutant d'autres commentaires.

**Cette étude** a été faite sur les plus gros crashes, mais **elle est totalement transposable pour les petites et moyennes structures.**

**Le 1er point** démontre qu'une **ambition démesurée tue** non seulement l'entreprise mais aussi la personne elle-même. 70% des dirigeants sont en situation d'épuisement (burn out) et les 30% restant subissent un vieillissement précoce.

Cette ambition, légitime au départ, devient démesurée car l'environnement du dirigeant le porte aux nues. A l'extérieur, les journaux parlent beaucoup de lui et l'encensent un maximum pour ses performances, son génie, son charisme, lui prêtant ainsi une réputation à flatter anormalement un ego déjà bien prononcé.

A l'intérieur de l'entreprise, son équipe lui est totalement dévouée et lui voue un culte sans partage. Souvent un surnom lui est donné indiquant précisément son style : "le tueur", "l'intrépide", "le génie", "l'empereur", "le Napoléon", etc. ce qui a pour résultat une déconnexion lente et progressive de la réalité "vraie".

Cela amène que l'entreprise est totalement aux mains du dirigeant auréolé. Cette concentration de pouvoir dans les mains (et les rêves) d'un seul homme sera fatale à l'entreprise.

**Le second point** qui découle du premier est de **vouloir grandir trop vite**, aussi bien en interne qu'en externe. La trésorerie va souffrir, l'endettement va anormalement grandir pour arriver finalement au clash.

**Et le troisième point** découlant du second est que le système n'arrive pas à ingurgiter cette croissance folle.

## Chapitre 3 Conseils pour entrepreneurs



### Entrepreneurs et boule de cristal

07.03.2007

Un entrepreneur, homme ou femme, **est avant tout un être humain**. A ce titre, il serait illusoire de croire qu'il est parfait, rationnel et totalement pragmatique.

Comme l'affirme la science officielle qui fonde ses théories sur l'observation impartiale de phénomènes reproductibles, **toute personne censée peut** faire de même et quand même **être classée parmi les doux rêveurs**.

Par exemple, l'une de mes ex-copines systématiquement, et d'une manière totalement automatique, regardait son horoscope à chaque début de journée.

Avec amusement, au début, j'ai trouvé cela mignon et inoffensif jusqu'au jour où il m'a fallu lire avant elle afin de mieux comprendre son comportement journalier. C'est-y pas de la science ça ?

Certes, de la science humaine me direz-vous, mais **qu'est-ce que le management sinon manager des gens et leur irrationalité journalière**. Si les êtres humains étaient vraiment aussi prévisibles que des robots, les directeurs de marketing n'existeraient pas.

Alors voilà, ma question de fond est : **Si vous connaissiez l'avenir, est-il utile d'en avertir la personne concernée ?**

**Exemple 1 :** "Si tu arrives encore une fois en retard (au boulot) dans les 24h, tu recevras un blâme.". Avertissement devant normalement faire changer de comportement un individu peu enclin à suivre le rythme des autres. Du moins vous l'espérez, mais rien ne vous le garantit.

**Exemple 2 :** "Notre dernier modèle s'est très mal vendu et il va falloir "redimensionner" la chaîne de fabrication et la taille de l'entreprise". Là, les choses se corsent, les syndicats s'échauffent et l'on commence à recruter pour peindre les banderoles tout en appelant aux volontaires pour les piquets de grève. Alors, doit-on toujours prévenir ou attendre d'être devant l'évidence ?

**Exemple 3 :** Assis calmement en face de votre banquier, ce dernier vous dit "Compte-tenu du changement de directeur de l'agence et de l'étude de vos derniers bilans, il a été décidé que vos concours bancaires seront supprimés à la fin du mois". Voilà un futur certain avec des événements sympathiques en prévision.

Alors tout en restant courtois, vous lui serrez la main pour lui dire au revoir mais, intérieurement, vous n'êtes plus là depuis la fin de sa phrase. Un mélange de colère, d'amertume, de peurs bouillonnent en vous et votre regard ne colle plus vraiment avec vos bonnes manières.

Ce **changement perpétuel** fera que plus personne ne comprendra ce qui se passe. Le manque de temps pour l'absorption, l'adaptation et la transformation du système fera que sa stabilité ira en s'amenuisant. Ce phénomène est connu sous le nom de fuite en avant. Cela est OK de prendre des risques en accélérant à la fin d'un virage un peu trop serré, mais la succession des virages entraînera irrémédiablement une sortie de route si la distance entre chaque virage est insuffisante pour stabiliser le véhicule.

**Maintenant regardons une autre étude faite auprès des entreprises ayant été en situation de crash.**

**50%** des entreprises ont été entraînées par une chute brutale de leur CA souvent par la **perte d'un gros client ou par un retournement de marché**.

Suite à des gros impayés (ou du CA manquant), l'entreprise se trouve en défaillance financière. En conséquence, l'augmentation de son BFR (Besoin en Fond de Roulement) épuise ses liquidités et le dirigeant se retrouve en position difficile face à son banquier.

**L'étude montre qu'un banquier sur trois va suivre l'entreprise dans ses besoins**, alors que les deux autres vont au contraire aggraver la situation en durcissant leur position (suppression d'encours, blocage des demandes de crédit, etc.).

Plusieurs points sont donc à retenir :

1 – **Si votre banquier vous suit**, c'est que vous êtes sur la bonne voie et qu'une fois la situation assainie vous pourrez retourner le voir pour demander plus. A ses yeux, vous êtes une pépite et il gagne bien sa vie avec vous. **Vous pouvez donc être assuré que vous n'avez pas obtenu les meilleurs taux ou découverts...**

2 – **Si votre banquier vous crucifie, cela indique qu'il n'a nulle confiance en vous** (et encore moins dans votre business). Si par miracle vous vous en sortez vivant, alors courez chez son concurrent le plus direct tout en restant chez lui. Son chef ne comprendra pas la baisse du CA, l'obligeant ainsi à vous faire de meilleures offres pour vous garder. Cela vous profitera ainsi doublement en présentant les conditions obtenues auprès de votre nouvelle banque qui s'empressera de s'aligner pour piquer le maximum de CA à son concurrent.

**Grâce à cet accident de parcours et une fois la chose réglée, un sentiment de bien-être vous envahira**. L'idée que les loups se bouffent entre eux à votre avantage est réconfortant et cela surpassera le sentiment de s'être fait tondre la laine sur le dos si grassement quand tout allait bien.

**De toute façon, soyez sans crainte sur votre cas car sans moutons, les loups n'existeraient pas...**

Mais vous savez qu'il ne sert à rien d'envoyer balader ce rouage humain car, non seulement, il n'en vaut pas la peine mais qu'il n'est lui-même qu'un jouet derrière lequel se cachent des requins planqués dans des bureaux confortables et où le risque n'existe pas.

**Fort de votre maîtrise, vous savez que les expériences d'un être déterminent sa force de pensée, sa volonté de se battre et donc de faire des choix.** Le vôtre en tant qu'entrepreneur est déjà fait : vous avez pris le parti de vous battre afin de sauvegarder au mieux ce que vous avez construit, mais qu'en sera-t-il de vos employés si vous le leur annoncez ?

A ce niveau, prédire ce qui va se passer à vos employés va les infantiliser et donc, les priver d'utiliser leur intuition et leur intellect pour passer les moments difficiles avec efficacité. Peu d'êtres humains sont capables d'entendre des scénarii catastrophes sans perdre les pédales.

La peur est mauvaise conseillère car elle est aussi un puissant fertilisant de scénarii négatifs et apocalyptiques. Alors, soyez zen et dites-vous qu'il vaut mieux cacher les épreuves à venir à ceux et à celles qui les fuient. **Tout le monde ne peut être patient et faire un effort permanent face à l'adversité ou à l'inconnu.**

Alors cher entrepreneur, c'est à vous de transformer l'échiquier de votre histoire terrestre. C'est un nouveau défi mais aussi une nouvelle opportunité. La pression peut vous sembler énorme mais elle est en même temps le catalyseur vers une identité encore plus vaste de ce que vous êtes.

Du point de vue de l'être, ce qui est important n'est pas la vie elle-même, mais comment vous vivez votre vie. **Ce ne sont pas les évènements de votre futur qui vous modèlent mais comment vous faites face à eux.** L'exercice de votre propre pouvoir face à vous-même et aux évènements vous conduiront à avoir plus confiance en vous ou au contraire à vous détruire..

Alors, faites attention car vous êtes seul au centre de l'arène et le moindre mouvement, la moindre parole aura un impact immédiat ou décalé et vous reviendra amplifié par les acteurs gravitant autour de vous.

**Alors ne jouez pas au prédicateur en annonçant des futurs possibles surtout s'ils sont négatifs.**

Gardez-vous seulement des attaques sibyllines qui effritent votre enthousiasme tout en sachant qu'elles ne sont que des tests pour mesurer votre force intérieure.



## **Vendeur gagnant êtes-vous un battant ?**

13.11.2006

**Plein de fougue,** vous vous lancez dans la création d'un réseau commercial. Vous croyez en vos produits, aux marges conséquentes dont bénéficieront vos vendeurs **et boute-en-train,** vous ressassez en permanence les mêmes arguments bétons qui déstabilisent vos interlocuteurs et crédibilisent largement votre intention de rendre service à vos prospects et futurs clients. **C'est du gagnant-gagnant d'enfer, pourtant...**

Vous avez l'impression de vous battre contre un mur. Rien ne bouge, sauf votre moral qui file à la baisse dangereusement, tout comme votre trésorerie d'ailleurs !

Ayant vécu cela à plusieurs reprises, je suis devenu beaucoup plus philosophe par rapport à ce mur, cette masse semblant inamovible mais elle bouge à l'image d'une dune qui se déplace : lentement mais sûrement. **Votre parole est du vent qui fait bouger chaque grain de sable que vous rencontrez.**

Autant la pensée va vite, autant la parole est lente.

Autant la parole va vite, autant la compréhension est lente.

Autant la compréhension avance, autant l'envie de changer fait surface.

Autant l'envie de changer est présente, autant il est difficile de changer l'existant.

Autant il est possible de changer l'existant, autant il est contraignant de construire du neuf.

Autant le neuf pointe son nez, autant le résultat se fait sentir.

Autant le résultat est visible, autant on recevra la satisfaction d'avoir fait bouger le monde.

Entre l'idée, la pensée et bouger le monde, beaucoup d'ardeur, beaucoup de sueur, beaucoup de douleurs, beaucoup de désespoir mais à qui sait persister, tenir et résister, le succès viendra aussi sûrement que les rides et la sagesse.

**L'expérience de la vie a un prix.**

**A chacun de savoir ce qu'il veut récolter.**

**Et à celui qui sait ce qu'il veut, la ténacité sera à ses côtés.**

Si vous vous arrêtez en cours de chemin, c'est que la décision venait de votre tête et non de votre cœur car **tout homme expérimenté sait qu'aux 9 dixièmes du chemin il n'en a parcouru que la moitié.**

Les derniers mètres sont les plus durs, les plus éprouvants, mais ils sont ce qui fera votre fierté. Ces derniers mètres se font avec les tripes, avec le cœur quand il y en a encore, et cela malgré une tête complètement déboussolée et pleine de doutes à en mourir.

**Au départ, on se croit tous des gagnants mais il n'arrive que les battants.** Ceux qui ont abandonné en cours de chemin auront découvert leurs limites et seront plus raisonnables pour leur prochaine aventure.

Par contre le battant, fatigué de son combat et heureux de sa réussite, repartira dans une aventure encore plus folle car frustré de ne pas connaître ses véritables limites.

La leçon de tout cela est qu'en chacun de nous, de tout gagnant, la soif de connaître ses limites est le véritable combat. Un combat contre soi-même quelle que soit l'activité extérieure de l'entreprise.

**Les derniers mètres façonnent l'être comme un sculpteur polit son œuvre d'art.** Les dernières touches donneront toute la valeur de ce que vous êtes alors persistez, **vous êtes le co-créateur en action** dans ce monde de densité où se côtoient le non-fini, l'informe et le divin.



## Marketing : votre produit est-il top ?

21.12.2006

En cette période de fin d'année, **l'achat de cadeaux donne sa pleine dimension aux produits** et cela me fait dire que **c'est le marché qui fera ou défera votre entreprise** via votre CA.

Depuis une semaine, je google dur pour trouver le parfait smartphone du moment. Les choix sont difficiles, alors il me faut user de recul pour discerner ce qu'il me faut vraiment au gré des différentes fiches techniques parcourues.

Alors, voyons **quels sont les 14 critères principaux pour l'achat d'un produit** et in extenso, la vente de celui-ci.

Cette liste s'applique notamment aux produits physiques mais est aussi transposable pour les produits immatériels.

### 1 – La forme

L'esthétique, la couleur, la forme, le style donnent un cachet au produit. Plus il y aura de choix et plus l'éventail des ventes s'agrandira, mais l'inverse peut aussi jouer. Tout dépend de la clientèle visée. Une bonne étude de marché permet d'éviter les gros écueils.

### 2 – Les fonctions

Toutes les fonctions standards doivent être présentes pour ne pas être "has been", puis il faut savoir mettre en valeur ce qui créera la différence avec la concurrence. La créativité et l'innovation seront vos seules armes...

### 3 – La performance

Si les fonctions sont présentes mais que les performances ne sont pas au rendez-vous, alors remballez la marchandise ou vendez à bas prix pour déstocker. Personne ne veut acheter un produit poussif. Exemple, un port USB en 1.0 ou une autonomie d'1 heure au téléphone pour cause de fonctions très gourmandes en énergie.

### 4 – La fiabilité

Si le produit comporte des bugs ou est instable, mieux vaut corriger le problème avant la mise en vente car les forums ou les commentaires sur les sites de vente vont faire très mal. Alors, pas de précipitation à la vente si la technique n'a pas donné son feu vert...

### 5 – La durabilité

Dans le cas de produits technologiques, la notion d'usure n'a pas la même consonance que pour un produit lourd comme une gazinière ou une machine à laver. Il faut aussi prendre en compte la notion de mode ou temporalité. Mon téléphone portable d'il y a 3 ans commençait à relever vraiment de la préhistoire !

### 6 – La réparabilité

Derrière ce terme se cache la notion de SAV. Bien qu'à l'ère du jetable cela soit devenu moins important, en fait nous sommes devenus encore moins tolérant qu'avant. Une hotline toujours occupée, des procédures de SAV lourdes et contraignantes, des délais inacceptables et

une logique d'aide anti-commerciale dissuadent fortement. Le bon sens semble être du contre-sens pour bien des fabricants.

### 7 – La facilité d'emploi

Faire un produit up-to-date où l'ergonomie reste une définition du dictionnaire stoppe assez l'enthousiasme de son utilisateur. La notion de "friendly user" ne veut dire faire un manuel épais dans le style "oven-proof" pour noyer le poisson dans l'eau mais simplement faire de telle sorte que sans lire le manuel on puisse utiliser à minima l'appareil. Qui ne s'est pas énervé pour trouver une information simple dans un fouillis d'options pas possibles ?

### 8 – L'avant-vente

Elle est cruciale et, à l'ère de l'internet, il ne faut pas mégoter sur une pub bien faite, complète et belle. Le numérique apporte des facilités incroyables dont la vidéo. Je me suis décidé sur un smartphone grâce à une vidéo d'environ 15 mn qui détaillait en live les fonctions. Plus besoin d'aller voir un vendeur (temps passé, déplacement) et de plus la touche rewind fait des merveilles. Suivi d'un descriptif avec photos à l'appui et tout était dit.

### 9 – La vente

Il est préférable que le processus d'achat soit simple et surtout, que cela marche. En effet, j'ai essayé de passer commande par internet et par deux fois, le serveur a craqué et je pense que ma commande n'est toujours pas validée. En temps normal, j'aurais hurlé mais à quelques jours de Noël, je comprends la surcharge temporelle mais il ne faut pas que cela dure trop longtemps... sinon ça va zapper !

### 10 – Le packaging

Un bon packaging cela rassure, surtout quand on voit comment sont traités les colis pendant la livraison ! Néanmoins, je regarderai avec attention son côté environnemental. Est-il clinquant et sobre à la fois ? A-t-on été à l'essentiel pour assurer beauté et solidité ou a-t-on suivi les classiques peu recyclables ? L'image de marque en prendra un coup si son laxisme environnemental est évident.

### 11 – La proximité

Le produit doit sembler facile à se procurer. Une proximité matérielle (magasin) ou logicielle (internet) influence aussi mon choix. S'il faut aller chercher l'appareil dans tel ou tel magasin car celui qui est le plus proche ne l'a pas en stock, cela sera pénible et la probabilité de me rabattre sur un autre choix n'est alors plus négligeable.

### 12 – Le paiement

Un paiement par chèque m'épuise, un contre remboursement me fait fuir et un étalement des paiements par carte bancaire me satisfait. Si, de plus, il n'y a pas de frais supplémentaire alors je prends sans hésiter.

### 13 – Les coûts cachés

Frais de port en supplément, garantie de transport, extension de garantie, accessoires nécessaires mais non compris dans le package, enfin bref tout ce qui fait que votre facture finale s'alourdit alors que vous pensiez faire une bonne affaire.

## 14 – La livraison

C'est vrai, on veut toujours être livré sur le champ mais la raison nous calme et nous patientons. Là où cela se gâte, c'est quand les délais ne sont pas respectés. Je préfère que l'on m'annonce 15 jours et être livré sous huit que l'inverse. Mais, si l'on m'annonce 1 mois alors je vais voir ailleurs sauf si c'est du lourd comme une voiture avec 15 options !

**Enfin bref, le produit doit me plaire et me valoriser tout en faisant que je ne sois pas plumé et pris pour un con-sommateur.**

Voilà en gros les 14 critères que j'ai pris en compte pour un achat utile. Ne reste plus qu'à voir si je serai livré dans les temps et si le produit correspond véritablement à mes besoins mais cela seul le futur me le dira.

Bon Noël à tous



### Et votre bureau, dans quel état est-il ?

21.06.2007

Il est vrai qu'un bureau propre et dégagé semble être hors d'atteinte pour beaucoup d'entre nous. Du rangement à la va-vite de fin de semaine à comment s'y retrouver le lundi matin dans la pagaille des piles vite rangées dans les placards et les tiroirs, il y a comme une frustration face à cet envahissement inéluctable.

Les chantres de la qualité pourraient s'inspirer de la méthode des 5S, mais ce qui est applicable à un atelier l'est beaucoup moins pour son bureau. La nature du rangement n'est pas tout-à-fait la même.

Ranger des outils et des procédures, c'est largement faisable, mais qu'en est-il pour celui qui travaille dans un mixte d'informations sur papier et sur informatique? Au moins, l'avantage de l'informatique est que personne n'y voit rien, mais combien de fois avons-nous hurlé de ne pas retrouver un fichier capital.

Merci aux google desktop, exalead and Co car le petit toutou de Microsoft XP est absolument nul sous toutes les coutures. S'il n'y avait que lui, on aurait quelques années de moins à notre compteur de vie tant on aurait stressé.

Dans un précédent article sur la "cartographie sémantique", on peut comprendre que l'infobésité rend difficile l'application des 5S à l'informatique. L'idéal serait que périodiquement il faudrait réétudier notre mode de classification; or, le temps nous manque, et l'info, comme les mauvaises herbes, continue d'affluer.

Selon chacun et sa manière de classer, il est délicat de préconiser une méthode de rangement mais ce qui est sûr c'est qu'un bureau "allégé" est beaucoup plus agréable pour bosser correctement.

De ce fait, je me force à ranger mon bureau tous les jours, et en fin de journée, afin de pouvoir m'étaler le lendemain avec les dossiers du jour en accord avec ma to-do-list.

Et puis, pour plus d'efficacité, je ne clôture pas ma journée sans avoir fait ma to-do-list pour le

lendemain sous peine d'être complètement déboussolé le lendemain et avec, en prime, le sentiment d'avoir rien fait. Je fais ma to-do-list sur une feuille de papier (une pour chaque jour) afin de la mettre au panier en fin de journée.

C'est une façon pour moi de dire "j'ai fait mon job aujourd'hui" et ce qui est fait n'est plus à faire. Cet acte, aussi bête soit-il en apparence, me permet de garder confiance en mes capacités devant la tonne de choses à faire.

Depuis belle lurette, j'ai abandonné les to-do-list informatique du style outlook car quand vous voyez la même tâche pendant des jours, voire des semaines, c'est absolument déprimant. Et de plus la liste s'enfle irrémédiablement au fil du temps, alors exit...

De plus, l'autre facteur est qu'ainsi, je ne m'oblige pas à faire des choses qui se révéleront inutiles ou obsolètes, à chaque jour sa peine, tout en sachant que chaque jour vous rapproche de l'objectif que vous vous êtes fixé.

Ayant généralement mon paquet de feuille to-do-list pour la semaine dans une poche plastique à portée de main, je peux noter à n'importe quel moment ce qui me vient par la tête. De ce fait, aucun oubli préjudiciable ne vient troubler mon ardeur au travail.

Pour les projets plus lourds, j'ai une autre feuille intitulé "A faire" que j'aborde au fur et à mesure du temps disponible que je dégage tous les jours. C'est incroyable de voir combien nous nous enterrons nous-mêmes sous de tonnes de travail qui seront, au final, inutiles.

Fort de cette méthode, je range les dossiers papiers en conséquence à des endroits appropriés tout en sachant que j'ai une bannette dépotoir en attente de rangement pour tous les autres papiers qui viennent au fil de l'eau.

Quant au classement informatique, j'oscille entre les répertoires thématiques et les répertoires dossiers. En mettant des entêtes de répertoire sous forme de lettre et de chiffres, je peux ainsi faire monter en tête de liste n'importe quel dossier dans le répertoire racine. Une fois le dossier suffisamment "endormi", je l'archive dans un autre répertoire où je ne vais que très rarement.

Enfin, j'ai décomposé mon écran informatique en différentes zones où je range les icônes selon leur nature et les dossiers en cours. Comme cela d'un seul coup d'oeil, je sais où il faut aller cliquer. Ce sont tous des raccourcis et jamais des liens directs comme cela si je perds mon "bureau (merci Windows) vous ne perdez pas vos fichiers.

En maintenant une certaine discipline, mon bureau physique est dégagé de ce qui s'empile et mon bureau virtuel est accessible et sans fioritures.

N'est-ce pas qu'il est bon d'arriver chaque matin sur un bureau "dégagé" avec une to-do-list acceptable? Et si je reçois une personne dans mon bureau, il me faut moins d'une minute pour débayer mon espace de travail.

J'ai appris qu'un bon dirigeant se doit d'abord d'être bien organisé sous peine de crouler sous la charge. De plus, vos visiteurs ou vos employés seront impressionnés par vos capacités de concentration et d'abattage du "boulot" dans cet espace assez zen.

**Savoir où sont les choses, savoir où on en est et savoir ce que l'on a à faire est suffisant pour abattre comme un bûcheron ces innombrables tâches du quotidien.**

Garder sa bonne humeur et son allant nécessite d'avoir un bureau propre et bien rangé, alors n'hésitez pas à acheter quelques armoires supplémentaires car c'est un investissement ridicule par rapport aux gains observés.



## **Et le temps, bordel !**

04.12.2007

**Nous sommes tous plein de projets, de bonnes intentions**

mais le temps nous manque. Il nous file entre les doigts comme l'eau dans le sable en plein désert. Nous pouvons par définition tout avoir, tout acheter, sauf le ralentissement de l'aiguille du temps.

Certes, il est possible de déléguer à volonté, d'avoir des facilités d'enfer **pour enfin se libérer un peu et faire autre chose**. Pourtant, en définitive, si notre capacité à acheter le temps est faible, celle de perdre le nôtre est incomparablement plus abyssale.

En effet, d'une manière plus ou moins subtile, on se fait bouffer par nombre d'activités qui au demeurant sont largement discutables. Quant aux imprévus, et comme leur nom l'indique, ce sont des fouteurs de merde dans les plannings réglés au millimètre.

**Alors que faire ?** Suivre des stages d'efficacité de gestion du temps et aller remplir sa bibliothèque de toute la littérature disponible? Je l'ai fait, et pourtant, le fond du problème n'a pas changé. Il est toujours possible d'améliorer ponctuellement mais, tôt ou tard, nous reviendrons à la case départ !

C'est vraiment une course dans laquelle nos chances de vaincre sont... nulles. Des inconnus se sont penchés sur cette problématique, et certains sont devenus des pontes en la matière au point de laisser leur nom à la postérité, en voici les huit principaux :

### **1 – Loi de l'Ecclésiaste**

Si ma mémoire est bonne cela donne : "**Chaque chose en son temps et un temps pour chaque chose**". Élémentaire mon cher Watson ! En clair, cela veut dire (pour moi) qu'il est essentiel d'avoir un bon timing en premier (chaque chose en son temps), et puis ensuite de savoir combien de temps approximativement on va y passer.

### **2 – Loi de Pareto**

Célèbre pour son **20/80**, c'est-à-dire que vous passez 20% de votre temps à faire quelque chose qui représentera 80% du travail final. Conclusion : nous passons 80% de notre temps à pédaler dans la semoule. La priorité est donc d'isoler l'essentiel et de sabrer un max dans le parasitaire.

### **3 – Loi de Laborit**

La constatation de ce chercheur a été que nous repoussons un max tout ce qui nous ennue en faisant d'abord tout ce qui nous plaît. Il est donc primordial d'abord de faire ce qui nous fait plaisir (= mon job c'est

ma drogue) mais surtout de s'astreindre à **régler ce que nous n'aimons pas en premier** afin d'avoir la tête libre pour exécuter le reste en paix.

Une fois réglé le non-plaisant, la vie se fait plus cool sinon on passe son temps pour esquiver la fameuse tâche déplaisante (procrastination) et on stresse un max.

### **4 – Loi de Parkinson**

Ce n'est pas la loi de la perte de mémoire mais de celle de l'oubli de **se fixer des délais** pour une tâche donnée. Sans délai, la tâche prendra tout le temps dont vous disposez. Alors, imposez-vous des deadlines et tenez-vous y.

### **5 – Loi de Carlson**

C'est de **limiter les interruptions** quand vous êtes attelé à une tâche. En restant concentré sur la tâche à effectuer, vous l'achèverez avec efficacité sans perte de concentration. Faites donc en sorte de vous isoler suffisamment des autres, des téléphones et de votre messagerie.

### **6 – Loi d'Illich**

**Accordez-vous des pauses**, soit en changeant d'endroit, d'activité ou de sujet. La concentration moyenne est de 45 mn en moyenne pour ceux qui ne sont pas trop passionnés par ce qu'ils font. Mettez en œuvre par exemple la 7ème loi !

### **7 – Loi de Douglas**

**Rangez votre bureau**. Déblayez l'inutile, rangez vos documents à la bonne place, classez les dossiers qui ne sont plus actifs afin d'avoir un bureau dégagé et une doc accessible car la loi d'Illich énonce : plus on dispose de place moins on trie. Je suppose qu'il n'a pas voulu dire et plus on s'étale...

### **8 – Loi de Murphy**

Enfin la dernière, et non des moindres, c'est la loi de l'emmerde maximale qui dit gentiment qu'il faut **garder une marge pour les imprévus**. C'est gentiment dit, car généralement l'imprévu est plutôt gluant et poisseux ! Enfin, bref, ce qui ne devrait pas arriver arrive, alors soyez prêt au cas où...

Fort de ces 8 lois fondamentales, vous penserez que ce ne sont qu'après tout que des règles de bon sens et qu'aller suivre des stages pour cela est plutôt une échappatoire qui donne un peu de répit mais qui ne fera que reporter la charge de travail à votre retour...

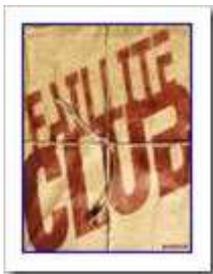
Dans ce genre de stage, ce qui est le plus appréciable, c'est que cela nous redonne une énergie à vouloir faire le ménage mais, une fois la vague passée, on retombe inéluctablement à la case départ.

**La gestion du temps demande une volonté importante** si vous voulez maîtriser votre emploi du temps. **C'est dans la douleur de certaines rigidités que l'on arrive à gérer** plus ou moins correctement **son temps**.

Vouloir faire cela en dilettante ne vous amènera que vers une déception encore plus grande sur votre incapacité à gérer votre vie. **La vie n'est que décision et nos décisions décident de notre bonheur ou de nos malheurs...**

Pour ma part et en termes d'importances, je fais souvent en sorte :

1. Que mon bureau soit nickel (loi 7)
2. Que ma to-do-list pour le lendemain soit faite la veille (loi 2, 3 et 4)
3. Que ma to-do-list comporte des items optionnels si j'ai du temps de libre (loi 1 et 5) afin de m'octroyer des "pauses" salutaires (loi 6) pour régler les imprévus (loi 8).



## Faut-il tuer les canards boiteux ?

06.12.2007

**50.000 faillites par an** en France, soit environ 2% des entreprises. A priori totalement normal pour qu'un tissu économique se renouvelle,

sinon nous aurions encore le forgeron local et la clique de métiers et professions obsolètes. Or, **ce taux est insuffisant** pour assurer une bonne santé à l'économie française.

Le taux de création d'entreprise est d'environ 6 à 8%. Un calcul basique démontre que **l'obésité est là** et qu'elle est contre productive. Certes, la mort d'une entreprise n'a rien d'une partie de plaisir et pourtant...

Je sais, la théorie est discutable mais cela ne l'empêche pas d'être vraie !

Je passe sur les emplois perdus, les travailleurs laissés sur le carreau, les pertes fiscales pour la commune, l'état et les divers dommages collatéraux. C'est dramatique comme la mort peut l'être dans le monde du vivant.

**C'est une variable nécessaire** pour assurer un renouvellement suffisant afin de survivre. Alors, pourquoi vouloir s'acharner à maintenir en vie une entreprise qui n'est plus du tout à l'ordre du jour?

**Pourquoi l'Urssaf et le trésor Public** doivent-ils accorder, de bonne foi, des moratoires pour l'échelonnement des taxes diverses? Jusqu'à quel point **sont-ils coupables de concurrence déloyale en accordant des privilèges à certains** pendant que d'autres souffrent aussi ?

**Vouloir maintenir en vie une entreprise qui est à l'article de la mort relève de la même pensée que celle de l'acharnement médical.** Les ardents défenseurs de l'euthanasie ont largement de quoi débattre à ce sujet.

Il en est de même pour une entreprise. Peut-elle décider de mourir en paix ? Peut-on l'aider à passer le cap sans attendre les milliers, voire les millions ou centaines de millions, d'euros de **dettes qui plomberont les biens-vivants** ?

Les économistes estiment qu'il faudrait au moins doubler le nombre de faillites d'entreprise pour rééquilibrer la balance entre un vivant toujours plus prolifique et des morts qui n'en finissent pas de mourir.

**Statistiquement quand une entreprise meurt, 3 à 4 autres naissent.** Alors, pourquoi continuer à vouloir se focaliser sur la mort quand la vie est aussi prolifique ?

Le tout tient en un seul mot : la peur. Du travailleur au politicien, chacun a peur pour son job ou sa réélection. La peur bloque tous les rouages car chacun ne voit que

le côté négatif des choses. Cette névrose constamment entretenue par la mentalité française agace particulièrement les créateurs d'entreprises.

**Je ne parle pas d'eugénisme d'entreprise** mais seulement de prendre du recul et d'accepter qu'une entreprise meure simplement parce qu'elle n'est plus à la page. Il y a un monde de différence entre une maladie passagère et un malade en phase finale.

Personnellement, je porte à bout de bras une entreprise personnelle que j'aurais dû fermer depuis 2 ans. C'est une coquille vide mais que je ne peux la fermer à cause d'un texte de loi valable pour une entreprise active et totalement inadapté à mon cas.

Coincé entre le marteau et l'enclume, cela me coûte chaque mois quelque chose au-dessus de mes moyens tout en étant moins cher que si je la fermais. N'ayant aucune dette à payer, aucun passif, je suis encore obligé de payer une Taxe Professionnelle ahurissante sans compter les charges sociales.

Quand les fonctionnaires, à coup de "c'est la loi", me disent qu'il faut payer ou arrêter cette activité, je me rends compte qu'ils ne connaissent qu'une toute petite partie de la "Loi". S'ils avaient la possibilité d'être à ma place, ils changeraient de discours très très vite.

**Oui, je suis pour sauver les entreprises qui peuvent l'être mais, je suis aussi pour celles qui veulent mourir.** Quand à celles qui vivent sur le dos des autres en ne payant pas leurs charges, qui vident les caisses de toutes les subventions possibles (mairie, région ou état) et qui laisseront des ardoises de toute façon, **il serait sanitaire de faire quelque chose.**

C'est aussi cela qui pourrait l'ambiance entrepreneuriale en France. **On passe beaucoup de temps à vouloir sauver des malades ayant plein de bilans au lieu d'en passer un peu plus avec ceux qui n'ont pas encore de bilan.**

La vie et la mort ne sont que les deux facettes de la vie, comme le sont les énergies masculines et féminines. Ne choisir que l'une c'est assurément apporter les malaises, les emmerdes et, in fine, les maladies.

On retombe dans la parité, l'égalité des chances, la diversité, les jeunes et les seniors. Tout cela c'est la même musique vu sous des angles différents. Ce n'est qu'une histoire de dualité stérile. Alors, **bougeons-nous et soyons au-dessus des clivages de la dualité.**

Et puis, reconnaissons que la peur et le pessimisme ne sont pas de bons conseillers en termes de dualité.



## Cost-Killer vs Penny-Saver

24.01.2007

Quand les bénéfiques s'effondrent, deviennent trop ténus pour des actionnaires toujours plus gourmands, la réaction est d'aller voir ce qui se passe dans les coûts.

Puis subitement, au détour d'un petit article financier, on apprend que telle société décide d'économiser 1 milliard d'euros sur 5 ans afin de maintenir son titre en bourse à un niveau suffisamment décent pour éviter l'effondrement de son haut de bilan et donc de sa survie capitalistique.

Si on se la joue à l'américaine, on annoncera 100 000 licenciements sans se soucier si le travail pourra être fait !

Quelquefois, on se demande si les financiers ont encore une notion de ce qu'est une entreprise. Pour eux, c'est juste une équation pondant des lignes de chiffres et sur laquelle ils vont tout simplement faire bouger des variables afin de générer des bénéfiques constants en pourcentage.

Or, la première variable qui vient à l'esprit, même pour la ménagère du coin, est qu'à un prix de vente donné par le marché (donc généralement à la baisse pour le producteur), la marge devant être constante, il ne reste plus qu'à comprimer le coût de production.

C'est là qu'interviennent nos vaillants soldats que sont les Cost-Killers et les Penny-Savers. Le premier est là pour traquer les dépenses inutiles et les tuer, alors que le second fait tout pour éviter l'accroissement des dépenses. L'un coupe et tronçonne tandis que l'autre retient et assèche.

Pour mieux comprendre la problématique, il suffit d'imaginer l'entreprise comme un jardin. Le Penny-Saver fait tout son possible pour éviter le développement des mauvaises herbes. Sa tâche est pénible car quotidienne et est souvent assimilée au rabat-joie qui dit systématiquement non à toute dépense nouvelle.

Frustrant par définition, le Penny-Saver est un tueur d'initiatives car, son temps étant compté, sa vision prospectiviste reste à l'état larvaire. Là où 100 euros d'investissement feraient gagner 1000 euros, il faut des tonnes de papier et de persévérance pour lui faire entendre raison.

Bref, c'est un fonctionnaire qui, finalement, se fera quand même déborder car la mauvaise herbe dans le jardin poussera toujours plus vite que la bonne. Et comme il bride les dépenses, l'idée même de faire appel à un Cost-Killer lui fait mal.

En résumé, la mission du Penny-Saver est de contenir les dépenses tout en sachant qu'il n'y arrivera jamais. C'est déprimant, d'où son air souvent sérieux, glacial et fermé, un écossais déguisé en porte de prison avec une paire de bretelle pour tenir son kilt tant il est maigre par constitution...

De ce fait, à chaque vague de printemps, le Penny-Saver ne pouvant faire face à l'afflux des mauvaises herbes suite à un hiver trop rude se verra doublé d'un Cost-Killer extérieur à l'entreprise. Sous la pression du coût d'extraction des légumes dans la foisonnante mauvaise

herbe, la direction, sous les sifflements des traders qui ne voient plus la grosseur des carottes, décide d'y mettre les moyens.

Le Cost-Killer arrive donc avec ses gros sabots et sa machinerie technique. Par des questionnaires et audits, il s'enquiert de l'état de chaque plantation et décide de prendre le mal à la racine.

Sous des tonnes de précautions rassurantes (les gens ont horreur des changements surtout quand leur confort va être mis en cause), le Cost-Killer va carrément faire labourer certaines parties du jardin.

Là où on ne voyait plus les carottes, le terrain se retrouve vierge et une nouvelle plantation est entreprise. Les traders s'inquiètent, mais aux premières feuilles sorties, ils pourront reprendre leur investigation financière pour déterminer combien il y aura de carottes récoltables dans x mois.

Bien sûr, entre temps, on aura remis notre Penny-Saver au boulot sur la planche de carotte afin de lui redonner espoir. Puis, par une tournante supposée calculée, une grande partie voire l'ensemble du jardin aura été labouré.

Alors toujours tourné par la compression des coûts, le Cost-Killer se rémunèrera sur une partie des gains ayant été supposé être une dépense future. Enfin bref, vous faites quand même un chèque avec l'assurance que vous l'auriez quand même dépensé plus tard.

Faire appel régulièrement à un Cost-Killer extérieur permet de mettre tout le monde d'accord que l'herbe à vache ce n'est pas du persil et qu'un bon labour pendant l'hiver vaut mieux que se casser les reins tout l'été.

L'honneur est ainsi sauf pour l'entreprise et son Penny-Saver de service tout revigoré. Personne n'a perdu la face. Les traders peuvent continuer à pianoter sur leur calculette. Les actionnaires ne sont plus en proie à des peurs de pertes et peuvent aller voir plus tranquillement ailleurs si la pelouse est plus verte. Quant aux banquiers, ils restent du pareil au même car dans tous les cas ils ramassent au passage.

En résumé, c'est-y pas beau un jardin tout neuf, bien entretenu avec des belles allées ? Rassurez-vous, les Cost-Killers existeront toujours car tout le monde n'a pas un beau tracteur comme eux pour transformer de la mauvaise herbe en engrais !

Petit conseil : si vous désirez labourer par vos propres moyens techniques, faites que votre charrue ne ressemble pas à celle des pays en voie de développement, c'est-à-dire à un soc en bois tiré par une mule et conduit par un affamé à la peau sur les os. La profondeur des sillons sera à l'image des traders sur le bord du champ... (faible, très faible...).



## Dans la lumière de la nuit...

25.09.2007

Dans la lumière de la nuit, il y aura toujours des lucioles ! En effet, **quand tout vous semble noir, même la moindre allumette peut apparaître comme un soleil.** Autant une allumette en plein jour peut paraître banale en termes de luminosité, cela ne l'empêche pas de pouvoir mettre le feu aux poudres.

Car ce qui est noir (comme la poudre) peut s'illuminer violemment au contact d'une simple étincelle. Alors quand vous broyez du noir, faites attention à tout ce qui peut vous allumer !

**La vie d'un entrepreneur est forcément parsemée de périodes de doutes, d'indécisions et de non-reculs** par rapport à sa propre situation personnelle et professionnelle. Plusieurs mondes se superposent, s'entrecroisent pour le meilleur et pour le pire.

Ainsi, souvent il y a synergie entre les bonnes nouvelles, les bons points et que tout est facile ou semble l'être. Il s'en dégage alors une sorte d'euphorie stimulante où tout nous semble possible. Dans ces moments-là, il arrive de prendre des décisions un peu vite qu'il faudra ensuite assumer.

**Tout feu tout flamme, nous fabriquerons alors des scories** noires qui progressivement viendront obscurcir notre horizon. Cette poudre noire, collante par nature, ira s'infiltrer partout et dans tous nos circuits jusqu'au jour où nous réalisons qu'il y a moins de jour qu'avant.

Cette noirceur fera que progressivement notre ardeur à nous lever le matin sera à l'image de notre enthousiasme : une lourdeur pas possible. C'est comme si nos wagons à tirer se seraient remplis d'eau au fur et à mesure des différentes pluies nous ayant douché.

Essuyant avec précaution notre écran d'ordinateur afin de mieux voir et comprendre le tableau excel qui transcrit la vitalité de notre entreprise, nous sombrons progressivement dans un autre monde : celui des peurs.

La sinistrose vous attend au coin du bois, mais elle attend que le soleil se couche afin de donner toute son ampleur à votre imagination. Car **vous serez l'auteur-compositeur de votre scénario catastrophe !**

C'est alors que l'allumette d'un sourire ou d'un compliment de l'un de vos enfants vous sera précieuse. Le regard doux et compréhensif d'un conjoint, surtout s'il est agrémenté d'une lueur particulièrement suggestive fera que vous vous en sortirez.

Allumer le feu, comme dit Johnny, est super quand on est en show sur la scène, mais quand on est sous le podium, le feu d'artifice peut virer au cauchemar. Alors, quand tout semble se dégrader ou ne pas aller comme vous voulez, sachez être conscient de vos avantages et limites.

Focalisez-vous sur ce qui va, sur ce qui vous donne de l'énergie pour aller de l'avant et relativisez sur le reste. **Car après tout, c'est quoi votre vie** : Amasser des biens, des trophées en tous genres, avoir des aventures ou vous donner de l'adrénaline ?

**Avec un certain âge, et donc un certain recul, vous découvrirez que la vraie beauté de votre vie n'est pas seulement dans l'exécution de vos besoins égotiques mais aussi dans le partage avec les gens qui vous entourent !**

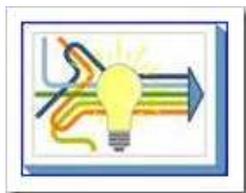
**Alors si vous êtes dans le noir, l'allumette se trouve là où se trouvent ceux qui vous épaulent et qui vous aiment au-delà de vos réalisations matérielles.** Ce sont eux qui seront vos sauveurs, alors ne passez pas tout votre temps sur vos tableaux de bord pour comprendre comment vous en êtes arrivé là.

**Généralement quand l'amour va, tout va.** Alors si vous êtes dans la mouise, commencez à donner de l'attention et de l'amour autour de vous autant que vous pouvez. Et puis, si vous voyez une petite lumière voler comme une luciole, alors sachez que c'est une fée ou votre ange gardien qui vous montre le chemin.

**Le mental, et sa volonté de vouloir tout contrôler, est assez bien adapté quand il fait jour mais de nuit, il est aussi utile qu'une canne à pêche en plein désert.** Quand l'obscurité vient à vous mentalement dans des proportions anormales c'est qu'il est temps de faire don de soi et d'amour aux autres.

**C'est connu, on fait plus l'amour la nuit que le jour car parait-il, le jour on bosse.** N'étant pas encore assez riche pour être en week-end toute la semaine et pas encore assez vieux pour bénéficier d'une retraite, alors il me reste à équilibrer cette envie de donner aux autres avec celle de mes besoins égotiques...

## Chapitre 4 Impulseur Booster



### 7 conseils pour trouver un Impulseur d'Idées performant (1)

23.08.2006

**L'entreprise, la croissance, les collaborateurs s'essouffent...** On n'y voit plus très clair, l'enthousiasme n'est plus au rendez-vous... et un bon coup de bambou ferait du bien ! **Et si vous alliez à la rencontre d'un impulseur d'idée ?**

Devant l'apathie de la courbe de croissance ou des collaborateurs, prendre le taureau par les cornes est quelquefois salutaire. Certes, sortir la "gégène" du management classique peut donner des résultats sur le moment mais le soufflé retombe vite avec en prime des collaborateurs encore plus fatigués / déprimés.

C'est comme pour les cyclistes: quand la fatigue se fait sentir, on sort d'abord le grand braquet, puis on passe sur le petit plateau pour finir avec le grand pignon. Certes, l'action de pédalage est toujours là, mais la distance parcourue est de plus en plus ridicule.

**Quand un ou des collaborateurs commencent à pédaler "en danseuse",** il est intéressant de savoir pourquoi. Quand c'est un service complet, cela commence à devenir inquiétant, mais quand c'est toute l'entreprise, les croque-morts commencent à vous envoyer des devis...

Alors fi des "on n'a pas le temps", "on est complètement débordés", "on s'épuise à la tâche" sans parler des sempiternels "yaka-faucon". Alors...

**1° – Mettez votre fierté de côté et reconnaissez que vous avez besoin d'un coup de main !** Reconnaître cela est déjà le premier pas vers le succès.

**2° – Dépassez la peur du coût** car quand bien même tout le monde sait que les cabinets conseils (surtout les plus prestigieux) ne comptabilisent pas leur service avec le dos de la cuillère, il vous en coûtera toujours moins que de ne rien faire.

**3° – Faites appel à un impulseur d'idées.** Par ses compétences, son vécu, ses aptitudes naturelles, vous aurez en deux temps trois mouvements plus de matière à travailler que cinq ans de boîtes à idées.

**3° – Rappelez-vous qu'il vaut mieux accéder à des solutions nouvelles et fiables auprès d'un expert, et cela rapidement, que d'attendre longtemps auprès de collaborateurs usés par le milieu ambiant.** Même si ces derniers vous disent qu'ils trouveront quelque chose, le coût final sera toujours très supérieur à ce que vous auriez payé à l'expert. **On se rappelle toujours le montant d'un devis d'expert alors que l'on oublie combien nous coûtent nos collaborateurs** d'abord par le temps passé (qu'il faudra quand même leur payer même s'ils n'arrivent à aucun résultat) et de tout le travail

qu'ils n'auront pas fait pendant qu'ils essayaient de trouver sans oublier les coûts indirects que cela aura induit auprès des autres services. Et puis, vous aurez moins "mariné" entre la remise de réponse de votre expert et celle de vos collaborateurs.

**4° – Faites appel de préférence à un "free-lance".** Le rapport coût / qualité est souvent bien meilleur que les cabinets huppés qui, une fois le devis signé, vous enverront des "bleus", des "juniors", voire des stagiaires.

**5° – Préférez celui qui mettra la main à la pâte à celui qui vous donnera un rapport.** Cela voudra au moins dire que le premier est sorti de l'école depuis beaucoup plus longtemps que le second...

**6° – Assurez-vous que ses capacités d'empathie et de communication soient suffisantes pour dialoguer, voire soutirer, les non-dits de vos collaborateurs.** Les solutions sont toujours connues, là sous le nez de tous, mais personne n'ose exprimer le petit bout qu'il détient. Le manque réel de communication au sein des entreprises n'est pas une illusion, mais cela est souvent dû à la nature même des relations hiérarchiques, de la compétition interne, des murs inter-services ou carrément des clans...

**7° – Ne lui demandez pas de références.** Au vu du 1°, il lui est impossible de citer là où il a oeuvré. Faites confiance à votre instinct et prenez vos précautions en indexant une partie de la rémunération avec des variables mesurables. Celui qui est sûr de ses compétences acceptera sans broncher le deal.

**En résumé : Un Impulseur d'idée est un personnage qui va, par l'écoute et l'observation des personnes qu'il va rencontrer et interviewer, découvrir une certaine réalité de votre entreprise.**

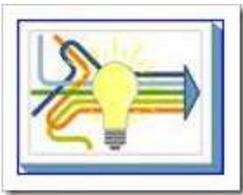
**Son expertise l'amènera à découvrir les points d'achoppements cachés et invisibles aux yeux de ceux qui baignent dans le milieu étudié.**

**Puis, il proposera des pistes de réflexion communes et où chacun pourra s'y reconnaître, ravivant ainsi la petite flamme intérieure de chacun. Tous pourront alors enfin pédaler dans la même direction.**

**L'impulseur d'idée se doit de posséder des qualités naturelles innées** comme l'empathie, le charisme, l'enthousiasme, l'humilité et l'écoute. **La valeur humaine de l'impulseur d'idées est sa force.** Couplée avec un bon sens de l'analyse, le cocktail se laissera boire jusqu'à la lie.

Par contre, si un individu pense qu'avec sa valise de diplôme, son mental aiguisé et le prestige de son cabinet, il pourra exercer ce métier alors la désillusion l'attend au prochain tournant. Les "gens" ressentent le mental manipulateur et l'effet produit est qu'ils se ferment comme des huîtres.

**Sincérité, honnêteté, confiance et partage pour le bien de tous sont des valeurs que l'on démontre dans un état d'être et non dans un discours.**



## Subir ou réagir n'est pas impulser ! (2)

11.09.2006

**Beaucoup se croient dans l'action alors qu'en fait, ils sont dans la réaction.** Pour le savoir, c'est simple. Si les gens vous suivent de leur plein gré et deviennent enthousiaste, alors vous êtes un impulseur et cela vous motive.

Si par contre, ils traînent les pieds et que vous abusez (consciemment ou inconsciemment) de votre autorité et que vous ressentez que vous donnez de votre personne, alors vous êtes dans la réaction.

Suite à mon précédent article sur les impulseurs d'idées, **il existe une autre sorte d'impulseur.** Ils sont nés et bâtis pour cela. Ils ont comme un charisme naturel qui leur permet de tirer la foule en des zones inconnues, en des zones inexplorées. Ils n'ont pas peur du risque, car le risque est ce qui les fait vivre.

Pionnier dans l'âme, ils explorent inlassablement. Ils se prennent des vestes, tombent genoux à terre mais une force incroyable leur permet de se relever, toujours et encore. Invincible en esprit, ils peuvent vaciller sous le poids de la fatigue mais vite ils se reprennent. Même au fond du puits, au plus profond des cachots, la lueur de l'espoir brille dans leurs yeux.

Ils voient la laideur du monde, la méchanceté, l'avarice, les envies, les jalousies des gens et cela ne les rebute pas. Ils ont foi dans l'avenir, même si le présent est en train de les broyer, car ils savent en eux-mêmes que quelque chose d'indéfectible est avec eux. Ils savent qu'ils sont protégés et qu'une sorte d'invincibilité les habite, alors ils vont au front en se disant que si une balle leur est destinée alors ils la recevront.

L'impulseur d'idée œuvre dans la pensée, l'invisible, le sonore, la parole. Il écoute, il suggère afin d'amener la pensée de l'autre en terrain inconnu. Ce n'est seulement qu'après que le passage dans la matière, dans **l'action demande un impulseur au changement.**

En effet, aussi brillante que soit une idée, un concept, sa mise en œuvre va provoquer des réactions, des résistances au changement. Autant le mental d'un individu peut accepter des idées nouvelles (comme devenir végétarien), autant la pratique sera juchée d'innombrables réticences inconnues du mental analytique (fini les barbecues, fini la bonne bouffe traditionnelle, etcetera, etcetera...).

**Impulseur au changement, impulseur du changement, c'est autre chose qu'accompagnateur du changement.** De nombreuses personnes, notamment les consultants et toute une autre frange de professionnels, se disent expert en accompagnement, je les crois et Dieu sait combien les gens sont inquiets quand le bateau a quitté la berge.

**Le rôle de l'impulseur au changement est de faire que le bateau quitte le port, largue les amarres et non forcément de faire le voyage avec les apprentis marins. Vaincre l'inertie, le poids mental et physique d'abandonner la zone des habitudes, du connu vers une zone inexplorée pleine de promesse.**

La dépense d'énergie est colossale, mais n'est rien en comparaison de la foi qu'il faut avoir pour surmonter tant de résistances mentales, émotionnelles et physiques. Voilà pourquoi personne ne peut devenir un impulseur au changement. Il ne peut que le découvrir au fil de ses expériences de vie.

Mozart n'a pas attendu d'apprendre le solfège pour jouer. Il en est de même pour l'impulseur. Cela se découvre, et ensuite il s'appropriera les techniques existantes pour mieux jouer son rôle. Alors, sans vouloir fâcher quiconque, procéder à l'inverse ne donnera jamais le résultat escompté.

Apprendre Photoshop ne fait pas de vous un graphiste, au même titre qu'apprendre le solfège ne fait pas de vous un compositeur. Vous pourrez être un bon musicien à force de travail mais vous serez vite dépassé par ceux qui ont cela dans la peau.

Chacun de nous est unique, alors trouvons chacun notre voie en écoutant notre voix intérieure. **Méfiez-vous du mental qui veut vous faire croire ce que vous êtes.** Vous serez ce que vous pensez être, et là commenceront tous vos problèmes. Soyez tout simplement en sachant que par l'observation, vous saurez ce qui vous convient ou non. **La technique pour savoir si vous êtes dans le vrai ou le faux est très simple.**

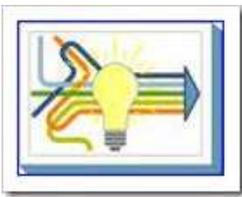
Si vous vous surprenez à chanter, à avoir la « pêche » pour quelque chose et que le temps passe vite, alors vous saurez que vous êtes dans le vrai. Si, par contre, la chose à faire vous embête, vous bouffe la vie, que vous traînez les pieds pour le faire et que le temps vous fait souffrir, alors soyez courageux, faites-le si vous n'avez pas le choix, et passez votre chemin. Vous aurez au moins appris ce que vous n'aimez pas.

**Nous savons qui nous sommes par ce que nous aimons, mais surtout par ce que nous n'aimons pas.**

Donc pas de panique, tout va bien, car c'est un processus d'apprentissage auquel les humains ne peuvent échapper. Alors, ne perdez pas votre temps, rappelez-vous ce que vous aimiez faire, ce que vous aimez faire et virez tout le reste. Cette étroitesse de pensée vous permettra de concentrer ainsi vos facultés afin de sortir de la zone sous les nuages pour découvrir l'étendue inégalée et la beauté d'un soleil toujours brillant.

Il y aura des réactions autour de vous, c'est normal. Mais votre soleil intérieur sera toujours plus fort que les orages, les pluies, le vent et le froid. Après un certain temps, les autres retourneront leur veste car ils auront découvert quelqu'un qui les booste, qui les réchauffe, qui les rassure et ils seront prêt à prendre le prochain avion pour découvrir pourquoi vous avez les yeux qui brillent.

Vous commencerez avec un deltaplane pour aller jusqu'à l'airbus A380. Développez votre compagnie de bien-être et de l'espoir et vous saurez alors que vous êtes un Blériot, un Mermoz. **Voilà ce qu'est un impulseur au changement, c'est un visionnaire avec le derrière bien calé dans le siège de sa destinée.**



## L'Impulseur booster (3)

15.09.2006

Nous avons abordé précédemment **l'impulseur d'idées**, puis **l'impulseur au changement**. Voyons maintenant **l'impulseur booster**. Autant le premier correspond à l'ouvreur de chemin dans le virtuel, le second dans le matériel, le troisième met carrément en orbite. Explications ...

Introduire le changement, c'est d'abord partir de l'existant, le décortiquer pour **trouver de nouvelles voies d'actions pour élaborer un projet. C'est le rôle de l'impulseur d'idées**.

Puis une fois le projet formalisé, et une fois les conditions matérielles et financières réunies, **l'impulseur au changement va lancer le projet** car il a su convaincre l'équipe de quitter la terre des certitudes / habitudes.

**L'impulseur booster va encore plus loin. C'est lui qui va manager la manette des gaz**. Il est connu qu'en terrain inconnu, chacun ralentit le pas afin de prendre en compte tous les paramètres possibles pour ne pas trop se faire peur.

Puis plus la distance avec la berge du connu s'agrandit, et plus les peurs montent et la critique apparaît. Ce qui devait être un périple un peu osé devient soudainement une aventure douteuse où l'impression de s'être fait avoir peut faire surface et se renforcer dramatiquement.

L'ambiance tourne alors assez vite au vinaigre mettant ainsi à jour la véritable nature des participants. Même Christophe Colomb avait dû affronter une rébellion avec ses marins qui ne voyaient toujours pas la terre. L'expédition vers la terre promise devenait un cauchemar pour tous, sauf pour son capitaine sûr de son coup. Il paria donc sur sa vie pour calmer le jeu. L'histoire nous apprend la suite, mais le lynchage était vraiment dans l'air (ou bouc émissaire). Si Christophe avait pu commander le vent, peut-être qu'il n'aurait pas eu à affronter cette mutinerie.

Aujourd'hui, l'impulseur booster peut jouer sur la manette des gaz pour traverser les perturbations du système. Si le projet perd de son équilibre, tous risquent de boire le bouillon, alors **une bonne accélération au bon moment, cela remet tout le monde dans le droit chemin**.

**L'impulseur booster sait ce que les autres ne savent pas, car lui il a déjà fait le chemin, mais il ne peut l'expliquer sous peine que personne ne monte à bord.**

Si Christophe Colomb avait vraiment tout expliqué sur son véritable projet, aucun marin ne serait monté à bord. [ Il n'a pas menti, il n'a simplement pas tout dit mais où commence le mensonge ? Autre sujet brûlant dans le management – voir article Mensonge et Manipulation ]

Pour reprendre l'analogie avec l'article précédent, de la compagnie aérienne dont l'impulseur au changement était le capitaine d'A380, l'impulseur booster est le cosmonaute en chef à la NASA. On ne va plus au-dessus des nuages mais au-delà des nuages.

La quantité d'énergie au démarrage est plus importante pour ce type de projet et l'impulseur doit être vraiment sûr de son coup. C'est Mozart qui s'exprime. Il parle solfège avec ses commanditaires pour se faire

comprendre, mais ce n'est qu'après la 1ère représentation que l'on saura si c'est un succès ou un échec.

**L'impulseur booster ne peut expliquer et se faire comprendre, car cela dépasse l'imagination de ceux qui voudront bien faire appel à ses services. Souvent, il trouve des associés mais plus des donneurs d'ordres.** Ces derniers ne feront que lui mettre des bâtons dans les roues avec des exigences hors de propos avec le projet.

**L'impulseur booster se cache souvent derrière le titre d'Entrepreneur.** Il y en a des petits, des moyens et des grands, mais tous sont animés par cette énergie qui les pousse à se lancer. La charge d'émotion et de travail est identique, seule la puissance les différencie un peu comme les lampes électriques. Il y a les 10, 20, 40, 60 ou 100Watt : constitution identique, mission identique mais puissance de rayonnement différente.

L'impulseur d'idées se verra au fil du temps devenir impulseur au changement pour enfin s'épanouir comme impulseur booster. Certains mettront beaucoup d'années pour y parvenir alors que d'autres feront cela en moins d'un an. Certains achèveront un projet, d'autres des dizaines !

**Alors faites ce pour quoi vous êtes fait pour et ne vous comparez à personne car vous êtes unique !**

C'est un blasphème par rapport à l'Eternel de se comparer aux autres. Enfouies au fond de vous, votre magnificence, votre coloration, votre musique et vos odeurs (si possible de sainteté) feront la qualité de votre radiance parmi les humains.

**Alors ne cherchez pas à être reconnu en vous comparant, reconnaissez-vous à vos propres yeux et vous serez infailliblement reconnus par tous.**

Soyez l'homme ou la femme que vous devez être et s'il vous arrive de vous comparer à quelqu'un (c'est plus fort que nous) faites-le juste pour savoir où vous en êtes (évaluation). C'est toujours agréable de savoir si l'on est encore dans le bac à sable, dans le garage ou à la Nasa...



## Profession : Urgentiste (partie 1)

12.10.2006

**Serait-il possible d'imaginer un monde civilisé où le pompier, l'ambulancier ou le SAMU n'existerait pas ?** La notion d'urgence suite à catastrophe, accident ou autre, dérange chacun d'entre nous car cela rappelle la mort. Pourtant **l'urgentiste est le plus fervent défenseur de la vie**. Il s'y donne à fond, jour et nuit, pour être au service d'autrui même au péril de sa vie.

Dans mon intitulé professionnel de **Serial Entrepreneur Consultant Urgentiste Impulseur**, on me demande du bout des lèvres la signification d'urgentiste. Je réponds alors par une autre question : Qu'avez-vous ressenti à la lecture ou à l'écoute de ce mot ?

Puis, ce qui était une appréhension devient un véritable cafouillis de mots peu clairs tant il est difficile pour la

personne de cerner pourquoi cette réaction bizarre, si profonde et si lointaine à la fois, que cela lui semble venir du fin fond des âges du temps où elle jouait avec Mathusalem dans le bac à sable des Dieux.

Après quelques minutes, le mental et l'analyse ayant repris ses droits, la vision s'éclaircit et la raison gagne dans toute sa splendeur. Ce qui semblait être le diable est en fait un ange qui vous veut du bien. Exit donc toute peur sur l'urgentiste, mais il y a encore un hic !

Si l'urgentiste est là, c'est parce qu'il y a eu un imprévu pouvant entraîner la mort et la kyrielle de souffrances associées. Enfin, voilà donc ce qui fait que le mot urgentiste a cette connotation négative en presque tous.

**Il nous est si inconfortable d'avouer notre impuissance à maîtriser la vie et les événements que cela nous est insupportable.**

Notre personnalité nous crie si fort notre invincibilité, notre infaillibilité, que la moindre entaille nous fait hurler de douleur. **Cette souffrance nous semble si intolérable que même la main qui peut vous sauver la vie est presque une insulte à votre ego.**

**Pourtant dans les faits, nous hurlerions à la mort si les pompiers, le SAMU ou l'ambulance n'arrivaient que le lendemain ou jamais.**

Nous ferions des révolutions violentes et destructrices afin de signaler notre mécontentement. Nous clamerions même que cela est totalement inhumain de ne pouvoir prêter secours à une personne en danger ou à ses biens personnels.

**Nous aurions le sentiment d'une telle impuissance devant les événements que même la force de se battre nous abandonnerait. Le fatalisme deviendrait notre raison d'être, traînant avec elle son irréductible et indéfectible amie qu'est la pauvreté.**

**Alors, reconnaissons que l'urgentiste est :**

- un signe d'évolution certaine vers un mieux être
- un signe d'espoir au maintien de la vie
- un dévouement remarquable souvent salué par sa bravoure
- un acte désintéressé au service de la vie
- une nécessité vitale pour la civilisation humaine

**et désamorçons parallèlement :**

- ces peurs ancestrales de la mort
- ces refus de notre infaillibilité humaine
- cette dictature de l'absolu divin dans ce monde si relatif

**L'entreprise, à titre de personne morale, suit les mêmes lois qu'un être humain.** Elle peut tomber malade, se casser une jambe, avoir de la fièvre et il faudrait que ses dirigeants comprennent et qu'ils désamorcent en eux les trois points précédemment cités.

Le médecin d'organisation urgentiste agit sur une entreprise (le corps) qui possède des organes fonctionnels (les départements ou services) afin de soigner des cellules (les hommes).

**Du traitement homéopathique à la chirurgie lourde, tout est mis en œuvre pour sauver le patient. Sur le moment, il peut ne pas aimer ce que vous lui faites mais toujours après, il vous remerciera d'avoir fait ce que vous avez fait !**

Dans le cas contraire, si vous ne faites rien parce que sur le moment il ne veut pas "avoir mal", il sera handicapé et vous poursuivra au tribunal pour incompétence et irresponsabilité. En cas de mort, vous aurez ses proches et héritiers qui réclameront des dommages et intérêts pour douleur morale...

Etre urgentiste est un chemin de croix où la contradiction, le paradoxal et l'incongru se côtoient allègrement. Puis d'un revers de main, toutes les contradictions mentales sont balayées quand vous savez que vous avez agi juste, au moment juste pour la juste cause au bénéfice de votre patient...



## Profession : Urgentiste (partie 2)

17.10.2006

**Après avoir déminé le terrain des peurs liées à l'urgentiste (partie 1), il serait maintenant opportun d'aborder l'autre facette différenciatrice de l'urgentiste : celle des responsabilités.**

Bien qu'identique à celles de son collègue médecin, **la nature du contexte où s'exerce l'activité va l'exposer à des prises de décision avec le risque maximal**, à la limite de la faute professionnelle, faisant ainsi monter son taux d'adrénaline.

Les émotifs, les cœurs sensibles, les cardiaques, les nerveux, les maniaques, les perfectionnistes et les indécis sont chaudement recommandés à exercer dans une autre branche d'activité professionnelle.

Comme précédemment mentionnée dans mes citations, la capacité de décision entraîne inexorablement le niveau des responsabilités. **A décision sans risque, peu de responsabilité (et donc normalement peu de gain) et inversement** : A risque maximum, responsabilité maximale, sauf que, dans ce dernier cas, la variabilité des gains va de milliardaire à la prison à vie selon la nature des circuits économiques empruntés et des règles en usages...

En revenant au sujet, contrairement au médecin classique qui peut prendre son temps de faire faire des analyses ou toute autre opération coûteuse alimentant la bête économique au détriment de la sécu, **l'urgentiste joue la montre.**

Son professionnalisme, sa compétence, son expertise et sa condition physique lui feront gagner des minutes, des secondes suffisantes pour sauver une vie, un édifice ou une entreprise.

**Ses décisions doivent être prises immédiatement à partir d'indices, de suppositions, de tendances, d'incertain et souvent dans des conditions extérieures peu propices à la relaxation ou au farniente.**

**L'hésitation est son adversaire le plus redoutable** et qui lui empoisonne l'existence. Une fois la décision prise, ses gestes doivent être précis, chirurgicaux et sans état d'âme. Il doit parfaitement contrôler et maîtriser ses émotions, quitte à craquer plus tard, un fois tout danger écarté.

En pleine action, tous ses capteurs internes et externes sont en sensibilité maximale pour capter le moindre indice, le moindre souffle, le moindre craquement, la moindre peur afin de rassurer et d'opérer avec célérité.

En pleine intervention, pas le temps d'expliquer le pourquoi du comment, pas le temps d'organiser des votes démocratiques, pas le temps d'arrondir les angles, pas le temps d'instruire les ignorants, mais parallèlement il est d'une écoute totale où tous ses radars sont sur le qui-vive.

Écoute, empathie, sérénité, lucidité et charisme sont nécessaires pour bien mener son action. Optimiste et enthousiaste, **il reconforte le patient sans pour cela trahir la triste réalité des choses**. Sérieux et responsable, **il exprime sa foi en la vie par l'espoir qu'il projette tout autour de lui**.

Désintéressé et sans calcul, il donne, il se donne sans compter afin que l'entité puisse continuer son expérimentation sur le chemin de la vie. **Son engagement est total, sans limite, à la vie à la mort**.

Et puis une fois l'action finie, il fait une pause, s'ébroue de toutes les tensions contractées puis repart pour une prochaine intervention. Riche de ses expériences, il remet en permanence son travail sur le métier afin d'améliorer encore sa capacité d'intervention.

**Sauveur dans l'âme, c'est un battant, un gagnant, un optimiste né qui sait qui il est et contre quoi il se bat**. Chaque personne, bâtiment ou entreprise, est différent mais, à un niveau sous-jacent, elles sont toutes régies de la même manière.

**C'est un guerrier de la vie et il vendra cher sa peau**. Certains de ses frères se feront cueillir avant l'âge mais cela ne fait que renforcer sa vigilance face au danger.

**Il est seul mais travaille toujours en équipe**, car sans elle il n'est rien. Un pour tous et tous pour un est la seule règle qui fonctionne dans les cas d'urgence.

Tous les gens qui font ce métier seraient d'accord avec ce que j'écris si cela ne correspondait qu'à sauver des vies ou des bâtiments. Expérience à l'appui, je peux dire que sauver une entreprise, et donc des emplois, demande les mêmes qualités, sauf que les outils utilisés sont différents et le temps d'intervention plus long.

Cette dernière caractéristique demande une qualité de résistance physique et morale encore plus importante. La fatigue, l'usure, le découragement et parfois la colère vous collent comme des parasites, mais qu'importe quand le but en vaut la chandelle.

**Urgentiste, c'est avoir dans le sang l'abnégation face au danger**. Cette pression extérieure est comme équilibrante pour compenser cette volonté d'aider l'autre face à l'inéluctabilité d'une roue qui tourne et qui finira bien par gagner un jour.

**C'est David contre Goliath, mais que c'est bon d'éprouver sa densité intérieure car chaque poussée d'adrénaline maîtrisée est une coulée d'un métal qui vous construit de l'intérieur**.

Vous devenez comme inoxydable aux petits ennuis du quotidien. Vous sentez en vous cette puissance qui sort de vous et qui vous rend si optimiste, si compréhensif, si admiratif devant l'ardeur de chaque être humain à vouloir être ce qu'il pense être.

Le monde vous apparaît plus beau, les gens plus exceptionnels, car derrière votre pas assuré et votre détente nonchalante, se cache un redoutable guerrier. Invincible dans l'âme, les gens aiment vous côtoyer car ils sentent que vous êtes quelqu'un de bien et dont ils vont en tirer quelque chose de bon.

**Alors, cela vaut le coup de se battre pour eux, non pas pour réclamer de l'amour, de l'attention ou des honneurs, mais tout simplement pour démontrer qu'eux aussi ils peuvent toucher du doigt leur divinité intérieure s'ils voulaient bien se donner un peu de peine**.



## Profession : Urgentiste (partie 3)

26.10.2006

Dans quel cas fait-on appel à un urgentiste ? Quand l'accident, l'imprévu a eu lieu répondra la majorité. Oui c'est vrai, mais c'est tout aussi faux !

**Autant l'urgentiste est taillé pour l'urgence, autant il excelle dans la prévention. Son objectif n'est pas de vaincre la mort mais de prolonger la vie** – petite nuance lourde de conséquence...

Du même acabit on peut dire : Devenir riche n'est pas vaincre la pauvreté ! Notre monde nous montre la triste réalité de cet adage.

Alors, **pour éviter le syndrome de la fatalité, notre responsabilité commence bien avant le drame**.

**La maladie n'arrive que parce que le terrain est prêt !**

Alors apprenons à jardiner correctement notre corps, notre esprit, notre famille, notre entreprise, notre nation et notre Terre de telle manière de ne point déclencher des maladies, des colères, des ruptures, des licenciements, des guerres et des changements climatiques.

Intervenir sur un malade en phase de cancer avancé n'est plaisant pour personne, alors faisons que le terrain ne se prête pas au cancer. Certes, cela fait tourner l'industrie de la recherche, du médical, de la chimie et de la pharmacie, mais **doit-on gagner sa vie au détriment de celle des autres ?**

L'économie est important car c'est un équivalent énergétique pour un organisme vivant. Toute entité a besoin d'énergie pour survivre et se développer. Certes, mais à quel prix ? Préférons le photovoltaïque au charbon, l'éolien au pétrole, l'hydraulique au gaz. Préférons la salade à la viande, les céréales aux hamburgers, le frais au surgelé. Préférons la douche au bain, le gilet au thermostat, la tenue légère au climatiseur...

**Quand une entreprise est malade, c'est parce que des choix d'organisation ou de fonctionnement ne sont plus appropriés au contexte**. L'habitude, la peur du changement ou simplement le manque de trésorerie ont conditionné des règles et des procédures obsolètes.

Quand une personne s'évanouit, il y a tant de raisons possibles, de l'anodine à la très grave, qu'il est

quelquefois difficile pour l'intervenant extérieur de remonter les causes du symptôme. L'urgentiste doit aller au-delà des apparences et ressentir très vite la gravité de la situation afin de prendre la procédure de recouvrement la plus adéquate.

Or,  **dans toute entreprise, la source première de toute information est l'être humain** . Quasiment la totalité de tout ce qui arrive a pour source les humains, et c'est sur eux que doit se concentrer l'urgentiste d'entreprise. Certes, on peut regarder des tableaux de bord, des comptes de résultats mais ce ne sont que des clichés.

Le spécialiste saura les lire et tirera quelques axes de recherche, mais il lui faudra quand même aller s'adresser aux cellules elles-mêmes que sont les individus de l'entreprise. Chacune d'entre elles possède l'histoire de l'organe où elle officie. Une écoute sincère et objective permet d'analyser très finement le phénomène qui a déclenché la maladie.

**Les hommes sont au centre de tout. Ceux qui vous diront le contraire avoueront simplement leur méconnaissance des rouages du vivant et, partant de là, leur incompetence au management.**

**La manière dont un patron parle à ses employés suffit souvent largement à présumer des symptômes des dysfonctionnements de son entreprise.**  Seulement ensuite vient son niveau de connaissance "managérial" et technique.

**Redynamiser une entreprise**  pour qu'elle redécouvre la joie de vivre et d'avancer,  **se fait avec l'existant**  dont il faut changer un peu, ou beaucoup, les règles de fonctionnement.

Quand vous allez voir le docteur et que vous avez une bronchite, il ne vous changera pas les poumons. Il vous donnera des conseils et probablement une posologie pour vous faire gagner du temps.

**Si vous êtes à l'article de la mort** , il ne vous donnera pas un nouveau corps – seulement l'adresse de la paroisse locale... car les miracles ne s'achètent ni se vendent.

Et si vous rencontrez quelqu'un qui vous dit qu'il peut le faire, alors  **assurez-vous seulement que vous le paierez uniquement sur le résultat...**

Eh oui, on demande souvent aux urgentistes de faire des miracles et souvent on est surpris des prouesses qu'ils accomplissent !

Essayez c'est l'adopter !

Laurent DUREAU