



Liège Marketing Scoop

Novembre 2005 - numéro 11

Lettre mensuelle d'information marketing distribuée par courriel
Rédacteur et éditeur responsable: René G. Thirion
rue Auguste Donnay 22 B-4130 Esneux
Abonnement par courriel à «liegemarketing@rgtmarketing.com»

« Les gouvernements ont une vision très sommaire de l'économie.
Si ça bouge, ajoute des taxes. Si ça bouge toujours, impose des lois.
Si ça s'arrête de bouger, donne des subventions. » Ronald Reagan



L'Editorial de

René G. Thirion

« L'oppression d'un peuple ou même d'un simple individu est l'oppression de tous et l'on ne peut violer la liberté d'un seul sans violer la liberté de chacun. »

«Mikhaïl Bakounine»

Le rappel de cette citation d'un écrivain russe qui a inspiré les anarchistes du début du XXème siècle m'a semblé particulièrement intéressant après les grèves qui ont frappé notre pays et les débats qu'elles ont suscités à la télévision belge.

Les syndicalistes qui défendaient les actes de violence posés lors des piquets de grève en parlant du droit collectif européen et belge en la matière, affirmaient avec véhémence sa prédominance sur le droit individuel.

Le droit de travailler, de circuler et même de consommer est un droit individuel qui ne peut s'opposer au droit d'empêcher, même par la force, les non-grévistes de rejoindre leur poste, les automobilistes d'accéder aux autoroutes ou aux zones industrielles et aux ménagères de pénétrer dans les grandes surfaces pour y faire leurs emplettes. Le droit collectif prime sur lui...

Droit collectif peut-être, mais de combien d'individus ? 80.000 sur 10 millions d'habitants ?

Si la cause est juste, si le mécontentement est général, il n'est point besoin de violence pour arrêter la vie économique d'un pays.

Dans le cas contraire, il s'agit de minorités agissantes qui veulent imposer leur diktat.

Cela m'effraie pour la santé économique de ma région et aussi pour ma liberté. Les régimes totalitaires ont le même sens du mot collectif et il serait bon rappeler que les syndicalistes en sont souvent les premières victimes.

En démocratie, la liberté est individuelle, sous peine de voir apparaître la dictature

La Pyramide tragique

La classique image d'Épinal veut qu'une organisation correcte de l'entreprise ressemble à une pyramide où le patron se trouve au sommet et ses forces de production à la base. Une hiérarchie stricte régit l'ensemble. Chaque niveau de responsabilité vit dans la crainte du niveau supérieur et bloque toute décision, tant qu'elle n'est pas approuvée. Cette discipline se révèle souvent lourde de conséquences

J'ai toujours eu foi dans les capacités de l'être humain et je regrette que cette culture, typiquement européenne, soit appliquée quelque soit la taille de l'entreprise. J'affirme qu'elle est une erreur, surtout dans un marché mondial où les concurrents opposent la notion de « team », je veux dire d'équipe, à celle de la hiérarchie.

La hiérarchie crée une pyramide dont le sommet est le patron de droit divin et absolu et dont la base devient l'exécutant mécanique et sans esprit. Bien que grossie exagérément pour le plaisir de la démonstration, la caricature n'en est pas moins vraie. Des siècles de pratique ont coulé dans le bronze, une notion de sacralisation du pouvoir. La culture d'entreprise, et je peux même dire de la société tout entière, prouve la perversité de ce système de pensée paralysante qui s'énumère dans les expressions ô combien populaires :

Ouvrir son parapluie... ne pas avoir de responsabilité... ne pas être à même de juger... ne pas être payé pour penser... le patron, c'est le patron... ce sont toujours les petits qui trinquent... ce n'est pas mon rôle... le règlement, c'est le règlement... ce n'est pas mon problème... etc. Cette énumération n'est pas limitative, hélas !

Je pense avec découragement que l'ouvrage où seraient collationnées ces «vérités premières» comprendrait un grand nombre de pages et je sais les ravages qu'elles font encore dans les entreprises. Ce qui m'a toujours semblé l'illustration parfaite de cet esprit, ou plutôt de ce manque d'esprit, est l'image que j'ai de ces travailleurs dont l'entreprise ferme ses portes pour cause de faillite, c'est-à-dire par absence de moyens financiers, et qui réclament la réouverture de leur lieu de travail aux mêmes conditions que précédemment. Le patron serait-il devenu un Dieu moderne disposant d'un pactole sans fin à distribuer généreusement à ceux qu'il protège ?

Que devient la valeur humaine dans cet abandon du goût de la responsabilité ? Quelle fierté peut encore motiver le travailleur ?

J'ai souvenir d'un directeur qui se plaignait amèrement de son équipe de vente. Je lui ai demandé quelle était la valeur humaine de ses représentants.

« Ils sont payés pour vendre mes produits à mes conditions dans les quantités nécessaires à l'évolution de mon entreprise et au prix que j'ai fixé ».

Je lui ai demandé s'il ne vaudrait pas mieux formuler l'affirmation suivante « Je les ai choisis pour leur volonté à présenter les produits que j'adapte aux

conditions du marché, suffisamment pour assurer la survie financière et je leur laisse la responsabilité de moduler le prix en fonction de la négociation».

Sur ce dernier point, l'objection a fusé directement. Comment leur laisser une marge de négociation alors qu'ils ne connaissent pas la structure du prix de revient et qu'ils sont indifférents aux bénéfices de l'entreprise ?

Il ne m'a pas compris lorsque je lui ai dit que ce n'était pas des vendeurs qu'il désirait, mais uniquement des robots télécommandés, sans autre motivation que le désir de ramener un salaire suffisant pour s'affirmer dans une autre vie, loin de celle de l'entreprise. La pyramide des responsabilités était bien en place dans son esprit.

Le sommet a seul le pouvoir sur la vie de l'entreprise. Plus l'on descend dans la hiérarchie, plus l'on considère que le personnel devient incompetent et non-responsable. En admettant cette logique, les subordonnés n'ont qu'une seule responsabilité, suivre les «sacro-saintes» instructions.

En cas de ratage, le seul à devoir être critiqué et pénalisé ne peut être que le patron, car ses instructions n'ont pas conduit à la réussite. Cette vision démontre que la pyramide est tragiquement inversée. Le sommet se place à la base et recueille ainsi l'ensemble total du poids des différents niveaux. Bon courage au patron d'une grande entreprise !

Il vaudrait donc mieux que le dirigeant d'entreprise gère des actes positifs qu'il engrange et qu'il thésaurise plutôt que des actes négatifs qui le contraignent à constamment essayer de réparer des erreurs et à éviter les pertes. Le reproche courant fait aux patrons est qu'ils ne savent ou qu'ils ne peuvent pas déléguer. Mais comment déléguer lorsque s'adresser à un collaborateur, consiste à douter d'office de son efficacité et de sa capacité de compréhension.

«**TEAM**», quand verrais-je ton nom, inscrit au fronton des entreprises ?

Si l'élément engagé n'a pas les capacités à prendre des responsabilités à son niveau, il constitue un poids mort pour l'équipe et doit être écarté. Si l'élément choisi ne sait pas ou ne veut pas s'intégrer dans le projet commun, il ne faut pas le prendre. Par contre, s'il est choisi correctement, il faudra accepter qu'il fasse autorité dans son «job» et donc considérer ses recommandations et soutenir les actions qu'il justifie.

J'ai toujours admiré un de mes anciens patrons américains qui se plaisait à dire dans les rencontres avec son personnel :

« J'ai misé tout mon argent dans cette affaire et étant donné que j'assume le risque de ma fortune et de vos emplois, je suis le «big boss», celui qui a tout à dire. Mais lorsque la femme d'ouvrage qui nettoie mon bureau me demande de lever les pieds, je lui obéis humblement, car c'est son « job » et je n'ai aucun conseil, ni ordre à lui donner à ce moment précis ».

L'être humain est doté d'un cerveau que n'a pas encore la machine. Celui-ci lui donne des capacités d'actions spécifiques, instantanées et raisonnées. Pourquoi alourdir ou supprimer ces merveilleuses capacités par des processus réducteurs ?

L'engagement d'un individu dans l'entreprise devra toujours être considéré comme un ajout de capacités nouvelles et nécessaires, et non comme une insertion d'un rouage dans un mécanisme, même bien huilé.

Il faut cesser de considérer l'homme comme une machine à produire et lui rendre sa dignité. En exerçant une fonction dans votre entreprise, il doit accepter l'idée qu'il remplit une mission vitale et en est responsable. Je ne puis que vous recommander de basculer au plus vite la pyramide qui existerait dans votre esprit et de faire de vos collaborateurs, les artisans de vos succès et par conséquent, du bonheur de toute l'équipe qui en vivra.

Henri Ford a dit « *se réunir est un début; rester ensemble est un progrès; travailler ensemble est la réussite*»

C'est beau, une entreprise qui tourne bien !

Une initiative intéressante

Commandeur de la Commanderie des Costes du Rhône et fervent admirateur des producteurs des vins rhodaniens, l'auteur de cette lettre vient de créer un site Internet où l'amateur pourra trouver l'adresse des importateurs belges qui les représentent.

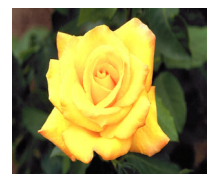
Particularité importante, y figurer est totalement gratuit pour le viticulteur comme pour l'importeur.

Ainsi l'amateur qui aura trouvé un vin qui lui plaisait dans un caveau des Côtes du Rhône, pourra savoir en quelques clics de souris, s'il lui est possible de l'acquérir en Belgique

Adresse: <http://importateurs.cotesdurhone.be>

Visitez également <http://www.cotesdurhone.be>.

RGT Marketing & Communication



L'éclosion des idées

- * Aide au développement commercial des PME
- * Coaching actif du Chef d'entreprise
- * Gestion marketing de l'entreprise en «*temps partagé*»
- * Rédaction et/ou réécriture d'articles, de messages et de brochures
- * Aide à la conception de sites Internet

Téléphone: 0 43 88 32 59
ou 0 475 28 64 72

Courriel: rene.thirion@rgtmarketing.com
Site Internet: www.rgtmarketing.com