

# La dynamique du changement



**Christophe Besse**

**Vous avez des idées, des projets pour votre organisation comme :**

- *mettre en place un système de management qualité*
- *mettre en place un système d'analyse des risques*
- *construire un système documentaire*
- *mettre en oeuvre le PDCA*
- *etc.*

**et vous rencontrez des résistances ; vous avez du mal à faire passer et accepter vos idées...**

**Vous avez des idées, des projets pour votre organisation comme :**

- *mettre en place un système de management qualité*
- *mettre en place un système d'analyse des risques*
- *construire un système documentaire*
- *mettre en oeuvre le PDCA*
- *etc.*

**et vous rencontrez des résistances ; vous avez du mal à faire passer et accepter vos idées...**

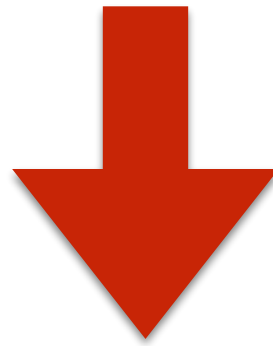
Vous vous sentez en quelque sorte **piégé au milieu de l'organisation**, à ne pas toujours comprendre les décisions prises au dessus de vous, à devoir jongler avec les autres départements tout en continuant à motiver vos propres équipes et les convaincre de l'intérêt de ce que vous faites.

**IMPORTANT**

**Vos idées et projets impliquent automatiquement une façon de penser, d'être et d'agir différente... Vos idées et projets impliquent automatiquement un changement**

Et ce que vous voulez en réalité, c'est le **pouvoir**  
**d'influencer** la façon de penser, d'être et d'agir des autres

Et ce que vous voulez en réalité, c'est le pouvoir  
d'influencer la façon de penser, d'être et d'agir des autres



## La boîte à outils du responsable qualité et du manager

- La pyramide de Maslow
- Grille d'analyse typologique du personnel
- L'escalier du changement
- SONCAS
- SVP...



# **Le facteur-clé**



# Le facteur-clé

*Pourquoi devraient-ils vous  
suivre ?*



# **1. Votre Position - Votre Statut de Manager**

Les gens suivent parce qu'ils sont obligés

## **2. La permission**

Les gens suivent parce qu'ils en ont envie grâce à la relation que vous avez mis en place entre vous.

## **1. Votre Position - Votre Statut de Manager**

Les gens suivent parce qu'ils sont obligés

### **3. Vos résultats - vos compétences**

Les gens suivent pour ce que vous avez fait pour l'organisation...  
Parce que vous leur avez permis de réussir grâce à votre contribut°

### **2. La permission**

Les gens suivent parce qu'ils en ont envie grâce à la relation que vous avez mis en place entre vous.

### **1. Votre Position - Votre Statut de Manager**

Les gens suivent parce qu'ils sont obligés

## **4. Le développement de l'équipe**

Les gens suivent pour ce que vous avez fait pour eux.  
Soyez un mentor, aidez-les à devenir des Leaders.

## **3. Vos résultats - vos compétences**

Les gens suivent pour ce que vous avez fait pour l'organisation...  
Parce que vous leur avez permis de réussir grâce à votre contribut°

## **2. La permission**

Les gens suivent parce qu'ils en ont envie grâce à la relation que vous avez mis en place entre vous.

## **1. Votre Position - Votre Statut de Manager**

Les gens suivent parce qu'ils sont obligés

## **5. VOUS**

Les gens suivent pour la personne que vous êtes et ce que vous représentez. Seulement les autres peuvent vous placer ici. Ils ne le feront que lorsque vous aurez montré votre excellence dans les 4 niveaux précédents sur une longue période de temps.

## **4. Le développement de l'équipe**

Les gens suivent pour ce que vous avez fait pour eux. Soyez un mentor, aidez-les à devenir des Leaders.

## **3. Vos résultats - vos compétences**

Les gens suivent pour ce que vous avez fait pour l'organisation... Parce que vous leur avez permis de réussir grâce à votre contribut°

## **2. La permission**

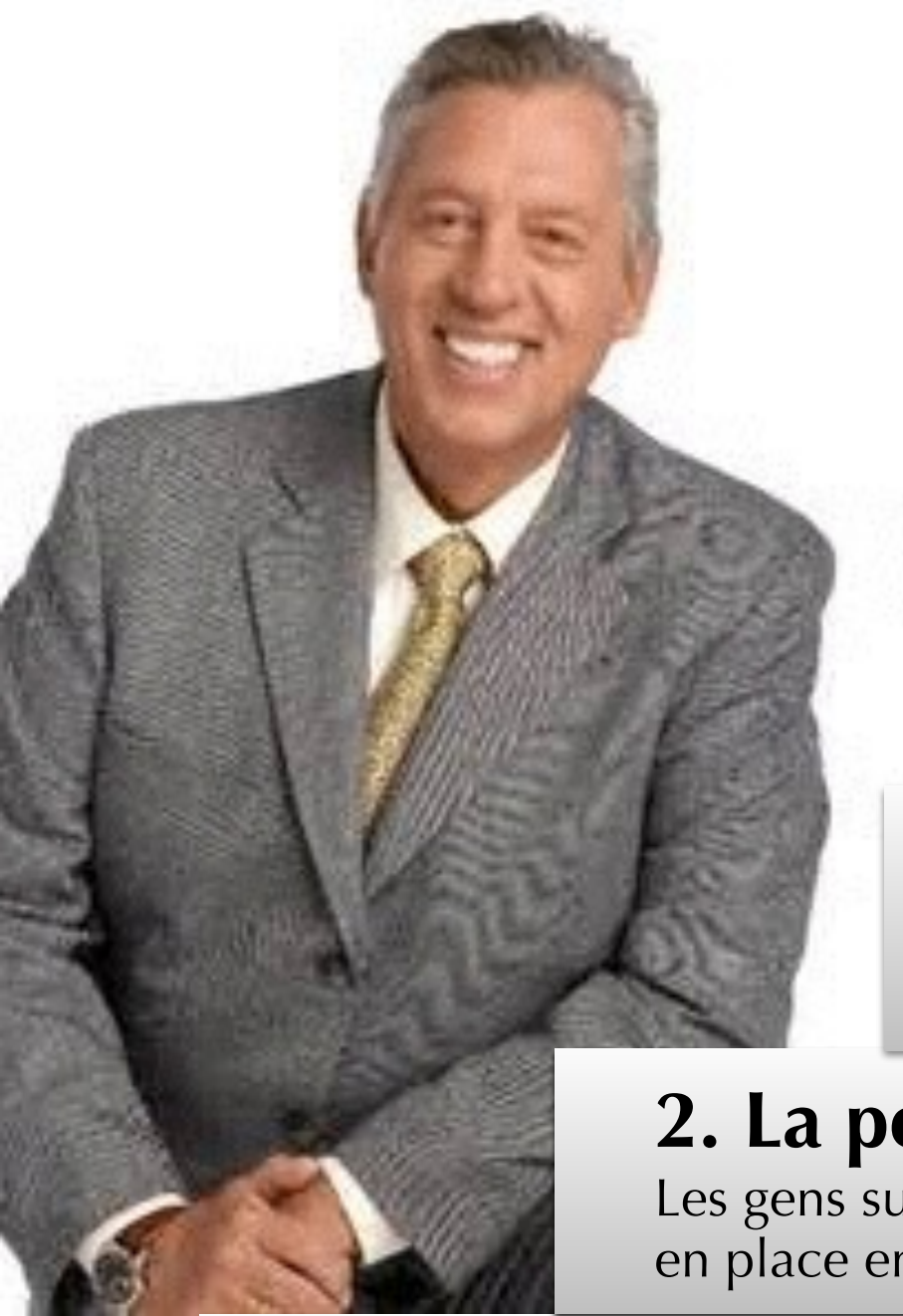
Les gens suivent parce qu'ils en ont envie grâce à la relation que vous avez mis en place entre vous.

## **1. Votre Position - Votre Statut de Manager**

Les gens suivent parce qu'ils sont obligés

# Les 5 niveaux de Leadership

*d'après John C. Maxwell*



## 5. VOUS

Les gens suivent pour la personne que vous êtes et ce que vous représentez. Seulement les autres peuvent vous placer ici. Ils ne le feront que lorsque vous aurez montré votre excellence dans les 4 niveaux précédents sur une longue période de temps.

## 4. Le développement de l'équipe

Les gens suivent pour ce que vous avez fait pour eux. Soyez un mentor, aidez-les à devenir des Leaders.

## 3. Vos résultats - vos compétences

Les gens suivent pour ce que vous avez fait pour l'organisation... Parce que vous leur avez permis de réussir grâce à votre contribut°

## 2. La permission

Les gens suivent parce qu'ils en ont envie grâce à la relation que vous avez mis en place entre vous.

## 1. Votre Position - Votre Statut de Manager

Les gens suivent parce qu'ils sont obligés

**Soyez plus que des responsables  
qualité, soyez plus que des managers,  
devenez des **Leaders de niveau 5****





**L'influence est la véritable mesure du Leadership**

**Mon objectif aujourd'hui est de vous montrer le chemin qui vous mènera au Niveau 5**

# Christophe BESSE



# Christophe BESSE



# LES MILLS

- *Master Trainer*
- *Training Manager (Belgique)*
- *Club Coach*



# LES MILLS

- *Master Trainer*
- *Training Manager (Belgique)*
- *Club Coach*

**Je forme près d'un millier d'instructeurs  
chaque année**

- *France, Suisse, Belgique*
- *Turquie*
- *Liban*
- *Israël*
- *Maroc*
- *Serbie*
- *Croatie...*

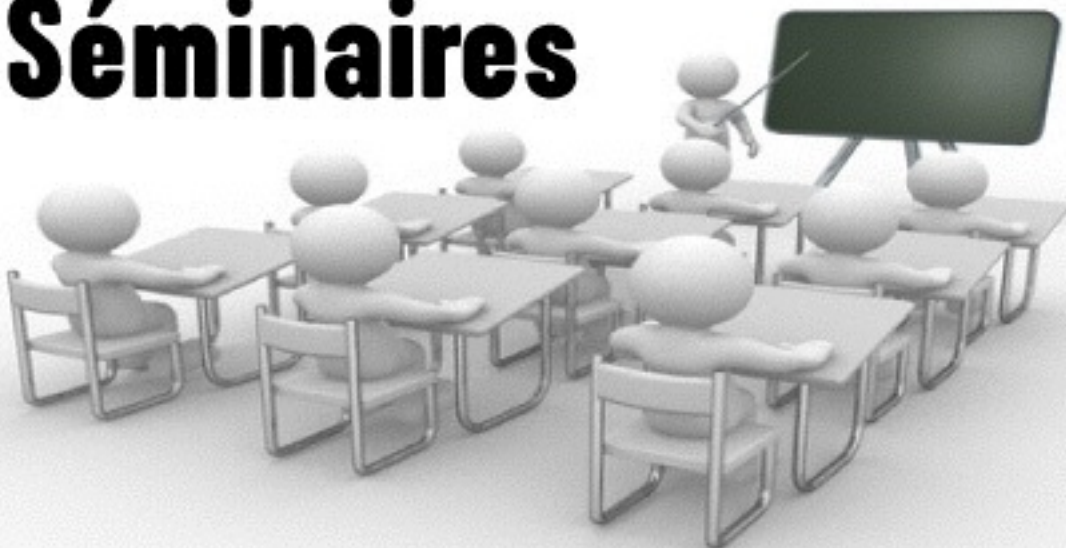






**Ma mission :** Valoriser le Leader qui sommeille en chacun de nous

## **Conférences Séminaires**



## **Coaching 1-to-1**



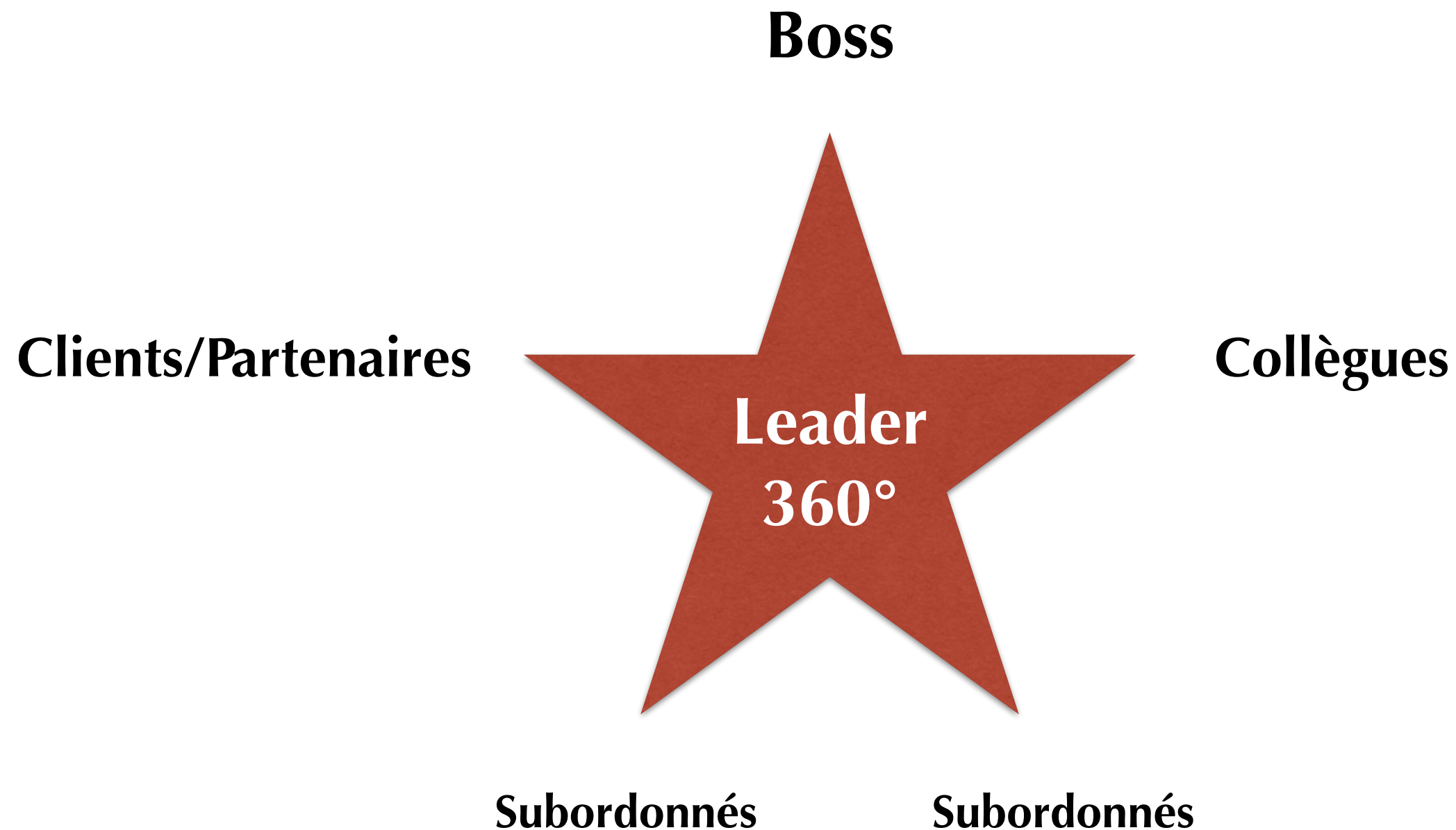
# **Le mythe le plus important du Leadership**

# Le mythe le plus important du Leadership

Le mythe du Statut



# Leadership à 360°



# **Vous êtes important**

- Une équipe de Leaders est plus efficace qu'un seul Leader
- L'organisation a besoin de Leader à tous les niveaux de l'organisation
- Réussir à diriger en bas de l'échelle est essentiel pour être capable de diriger depuis le sommet
- De bons Leaders de milieu d'organisation font de meilleurs Leaders au sommet

# **Les 7 défis du Leader du milieu d'organisation**



## **Défi 1 : Se sentir piégé au milieu**

## Défi 1 : Se sentir piégé au milieu

*Apprenez à diriger malgré les restrictions que les autres mettent sur vous*

## Défi 1 : Se sentir piégé au milieu

*Apprenez à diriger malgré les restrictions que les autres mettent sur vous*

1. Soyez confortable avec cette position de Leader
2. Connaissez vos responsabilités et sachez quand lâcher prise
3. Trouvez des réponses rapides à vos questions
4. Gardez votre position et ne rompez pas la confiance du Leader
5. Apprenez à gérer votre stress

## **Défi 2 : Suivre un Leader inefficace**

## Défi 2 : Suivre un Leader inefficace

*Votre Job n'est pas de « réparer » le Leader, mais d'y apporter une valeur ajoutée  
Si celui-ci ne veut pas changer, changez votre attitude ou changez d'organisation*

## Défi 2 : Suivre un Leader inefficace

*Votre Job n'est pas de « réparer » le Leader, mais d'y apporter une valeur ajoutée  
Si celui-ci ne veut pas changer, changez votre attitude ou changez d'organisation*

1. Développez une relation solide avec votre Leader
2. Identifiez et appréciez les forces de votre Leader
3. Apportez une valeur ajoutée aux forces de votre Leader
4. Combler les lacunes de celui-ci
5. Exposez votre Leader à de bonnes ressources en Leadership
6. Parlez positivement de votre Leader en public

## Défi 3 : Porter plusieurs casquettes

## Défi 3 : Porter plusieurs casquettes

*Sachez quelle casquette mettre à quel moment et appréciez le défi*

## Défi 3 : Porter plusieurs casquettes

*Sachez quelle casquette mettre à quel moment et appréciez le défi*

1. Votre casquette dépend du contexte
2. Quand vous changez de rôle, ne changez pas de personnalité
3. Ne négligez aucun rôle
4. Soyez flexible

## Défi 4 : Se sentir invisible

## Défi 4 : Se sentir invisible

*Gardez à l'esprit qu'un excellent Leader est toujours remarqué*

## Défi 4 : Se sentir invisible

*Gardez à l'esprit qu'un excellent Leader est toujours remarqué*

1. Concentrez-vous davantage sur vos tâches plutôt que le statut
2. Appréciez la valeur de votre position
3. Trouvez la satisfaction de connaître les vrais raisons de la réussite
4. Appréciez les compliments de vos collègues

## Défi 5 : L'accomplissement

## Défi 5 : L'accomplissement

*Le Leadership est une question d'état d'esprit et non de statut  
Influencez les autres peu importe votre position dans l'organisation*

## Défi 5 : L'accomplissement

*Le Leadership est une question d'état d'esprit et non de statut  
Influencez les autres peu importe votre position dans l'organisation*

1. Réussissez grâce au travail en équipe
2. **Communiquez constamment**
3. L'expérience et la maturité jouent en votre faveur
4. Cherchez la réussite de l'équipe avant votre propre réussite



**Faites 100% du chemin**

**Essayez de comprendre l'autre avant  
de tenter de vous faire comprendre**



# Les 6 clés d'une écoute efficace



1. Ecoutez avec vos oreilles, vos yeux et votre coeur
2. Ne l'interrompez pas
3. Faites une pause de 3-4 secondes avant de répondre
4. Posez des questions pour clarifier
5. Reformulez pour montrer que vous avez bien compris
6. Soyez détendu, calme, relax

## **Défi 6 : Partager une vision qui n'est pas la sienne**

## Défi 6 : Partager une vision qui n'est pas la sienne

*Plus vous vous investissez dans la vision, plus celle-ci devient vôtre*

## Défi 6 : Partager une vision qui n'est pas la sienne

*Plus vous vous investissez dans la vision, plus celle-ci devient vôtre*

### 6 options possibles :

1. Critiquer et saboter la vision
2. Ignorer la vision : faire sa propre sauce
3. Abandonner la vision : quitter l'organisation
4. S'adapter à la vision : l'aligner avec sa propre vision
5. Vivre la vision pour en faire une réalité
6. **Ajouter de la valeur à cette vision**

## **Défi 7 : Influencer les autres depuis votre position**

## Défi 7 : Influencer les autres depuis votre position

*Pensez influence et non position*

## Défi 7 : Influencer les autres depuis votre position

*Pensez influence et non position*

**La base de l'influence et de la persuasion, c'est l'inspiration, autrement dit tout part de VOUS.**



# **Les 8 clés de l'influence**

# Les 8 clés de l'influence

## Le respect

*Politesse, Courtoisie et Professionnalisme*

# Les 8 clés de l'influence

## Le respect

*Politesse, Courtoisie et Professionnalisme*

- **Bonjour**
- **S'il vous plaît**
- **Merci**
- **Ponctualité**

# Les 8 clés de l'influence

## Le respect

*Politesse, Courtoisie et Professionnalisme*

- **Bonjour**
- **S'il vous plaît**
- **Merci**
- **Ponctualité**
  
- **Et votre plus beau sourire**
- **En regardant dans les yeux**
- **Sans oublier la poignée de main**



# Les 8 clés de l'influence

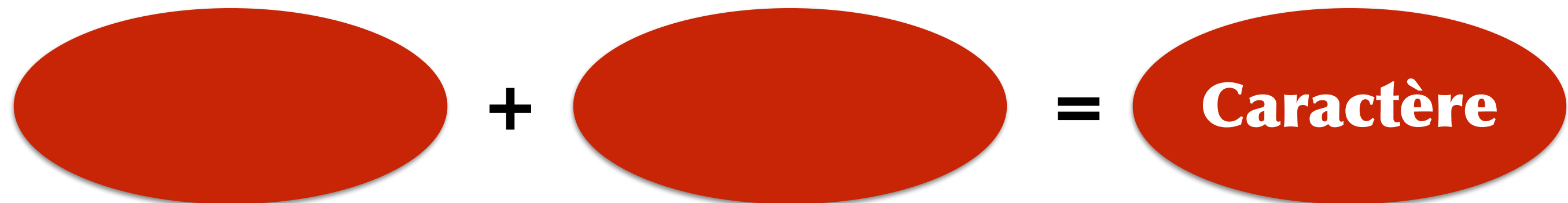
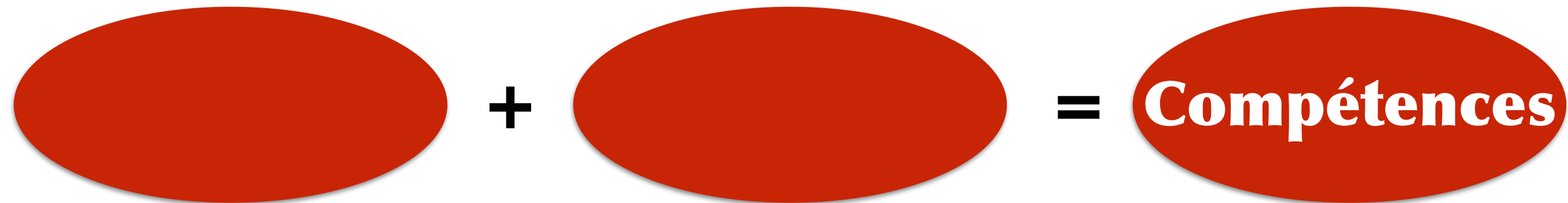
## La confiance

*Compétences + Caractère = Crédibilité = Confiance*

# Les 8 clés de l'influence

## La confiance

*Compétences + Caractère = Crédibilité = Confiance*



# Les 8 clés de l'influence

## La confiance

*Compétences + Caractère = Crédibilité = Confiance*

**Capacités**

+

=

**Compétences**

+

=

**Caractère**

# Les 8 clés de l'influence

## La confiance

*Compétences + Caractère = Crédibilité = Confiance*

**Capacités**

**+**

**Résultats**

**=**

**Compétences**

**+**

**=**

**Caractère**

# Les 8 clés de l'influence

## La confiance

*Compétences + Caractère = Crédibilité = Confiance*

**Capacités**

**+**

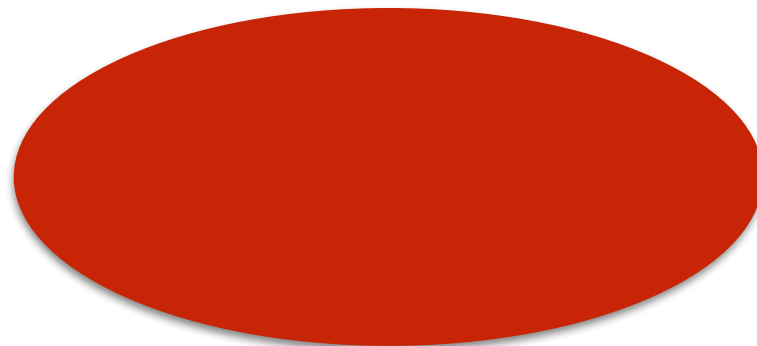
**Résultats**

**=**

**Compétences**

**Intégrité**

**+**



**=**

**Caractère**

# Les 8 clés de l'influence

## La confiance

*Compétences + Caractère = Crédibilité = Confiance*

**Capacités**

**+**

**Résultats**

**=**

**Compétences**

**Intégrité**

**+**

**Intentions**

**=**

**Caractère**

# Les 8 clés de l'influence

## La réputation

*Que disent les autres lorsque vous n'êtes pas là ?*

# Les 8 clés de l'influence

## La réputation

*Que disent les autres lorsque vous n'êtes pas là ?*

## Le statut

*Si vous ne l'avez pas, créez un statut de circonstance*

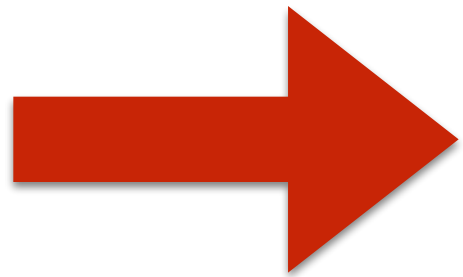
# Les 8 clés de l'influence

## La réputation

*Que disent les autres lorsque vous n'êtes pas là ?*

## Le statut

*Si vous ne l'avez pas, créez un statut de circonstance*



- **Apportez de la valeur**

# Les 8 clés de l'influence

## La sympathie

*Ayez une attitude mentale positive*

# Les 8 clés de l'influence

## La sympathie

*Ayez une attitude mentale positive*

- Ne vous plaignez pas
- Ne critiquez pas
- Ne condamnez pas
- Ayez le bon timing (principe d'association)
- Ne vous prenez pas trop au sérieux

# Les 8 clés de l'influence

## La sympathie

*Ayez une attitude mentale positive*

- Ne vous plaignez pas
- Ne critiquez pas
- Ne condamnez pas
- Ayez le bon timing (principe d'association)
- Ne vous prenez pas trop au sérieux
- Principe d'approbation : félicitez
  - personnellement*
  - spécifiquement*
  - continuellement*

# Les 8 clés de l'influence

## L'amour

*Un attachement au delà de la raison*



# Les 8 clés de l'influence

## L'amour

*Un attachement au delà de la raison*

- **En bonne santé et plein d'énergie**
- **Soyez charismatique**
- **Entrez dans leur monde : DISC de W. Marston**



# **Soyez charismatique**

## **Le langage corporel**

**Phase 1 :** Etablissez votre crédibilité par la posture

**Phase 2 :** Convaincre grâce à la gestuelle

**Phase 3 :** Captiver grâce au regard

## **Le verbal**

**Phase 1 :** Trouvez le bon timbre et le bon volume

**Phase 2 :** Articulez et taisez-vous

**Phase 3 :** Mettez du contraste, variez l'intonation

# QUESTIONNAIRE DISC



|  |                            |  |               |  |               |  |                      |
|--|----------------------------|--|---------------|--|---------------|--|----------------------|
|  | Directif                   |  | Qui influence |  | Solide        |  | Prudent              |
|  | Sûr de soi                 |  | Optimiste     |  | Qui délibère  |  | Mesuré/Contenu       |
|  | Aventurier                 |  | Enthousiaste  |  | Prévisible    |  | Logique              |
|  | Décisif                    |  | Ouvert        |  | Patient       |  | Analytique           |
|  | Audacieux                  |  | Impulsif      |  | Qui équilibre |  | Précis               |
|  | Hyper actif                |  | Emotif        |  | Protecteur    |  | Méfiant/Met en doute |
|  | Compétiteur                |  | Persuasif     |  | Accommodant   |  | Curieux              |
|  | Affirmatif                 |  | Loquace       |  | Modeste       |  | Diplomate            |
|  | Aime faire des expériences |  | Charmeur      |  | Conciliant    |  | Consistant           |
|  | Fort                       |  | Sensible      |  | Sincère       |  | Perfectionniste      |

Total



**D**

Total



**I**

Total



**S**

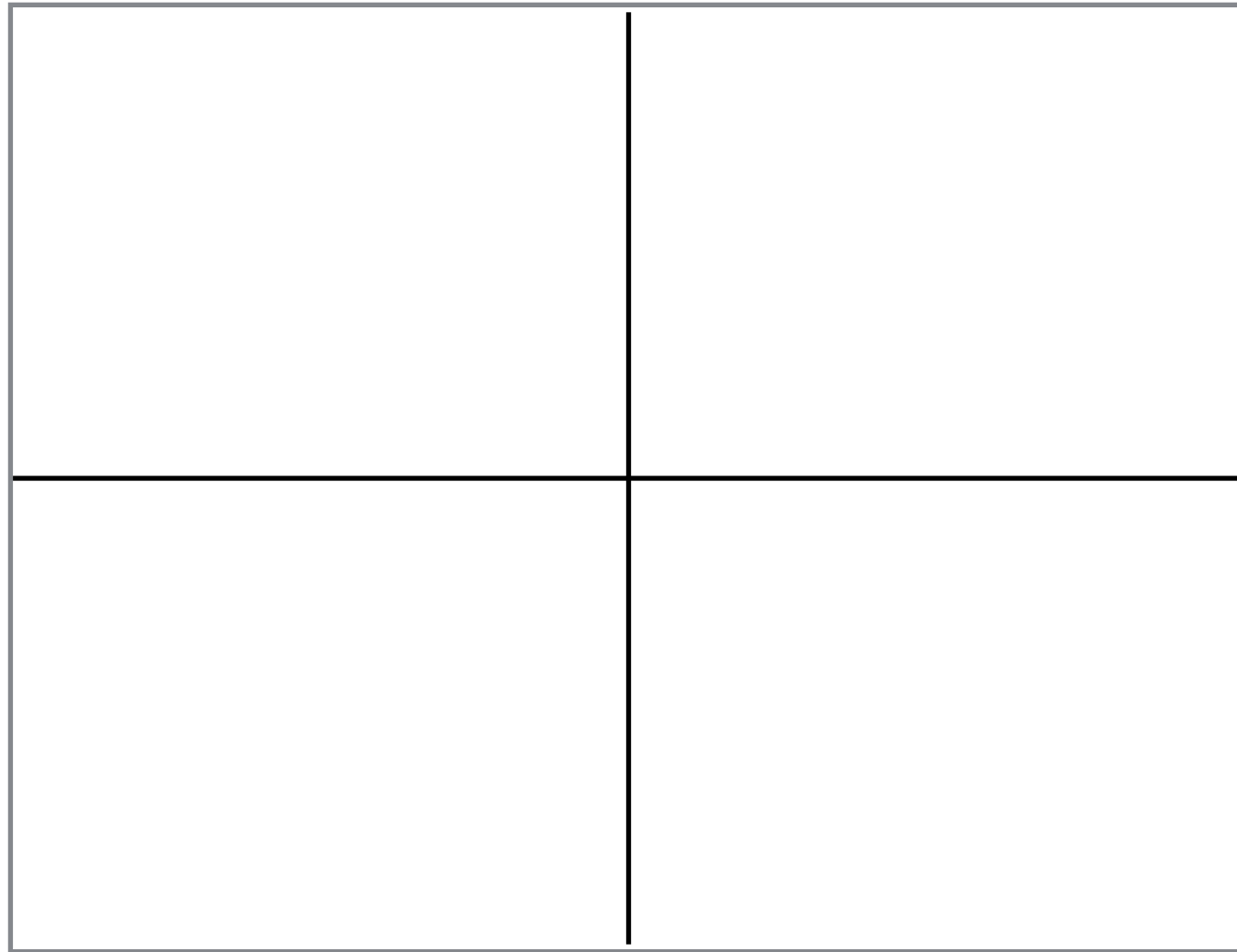
Total



**C**

**Introvertis**

*Lents*



**Extravertis**

*Rapides*

**Faits/Résultats**

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |

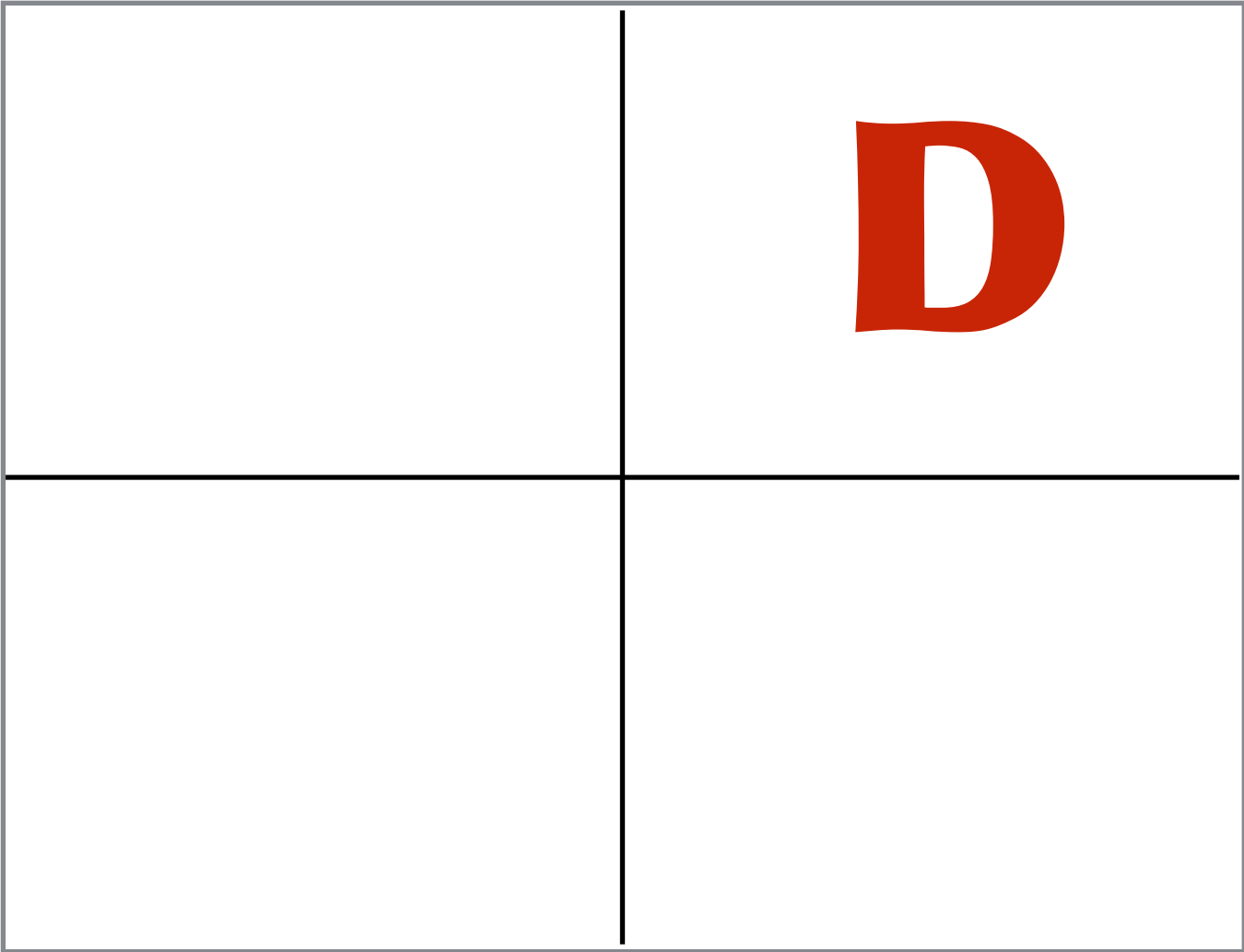
**Introvertis**  
*Lents*

**Extravertis**  
*Rapides*

**Gens/Emotions**

**Faits/Résultats**

Affirmant



**Introvertis**

*Lents*

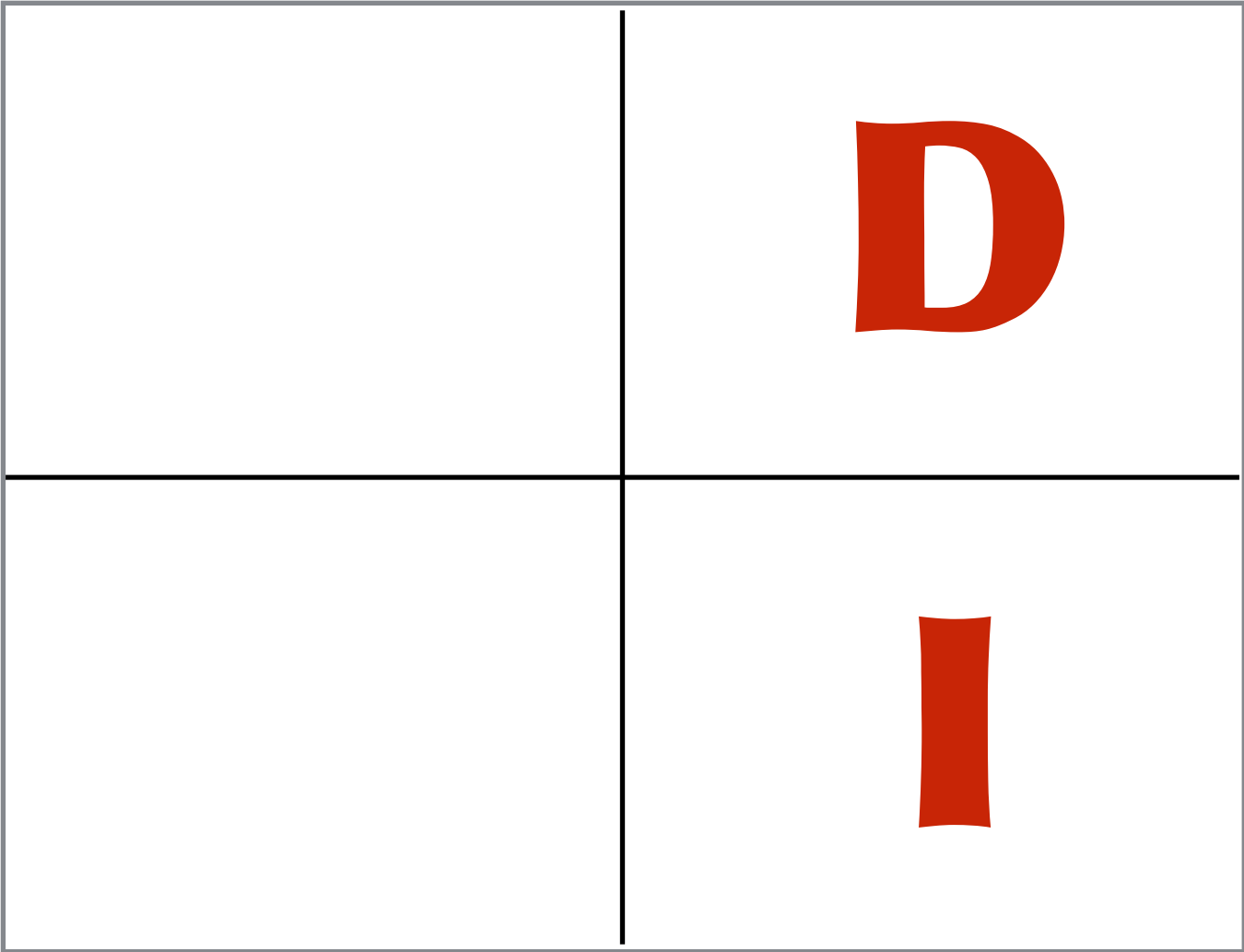
**Extravertis**

*Rapides*

**Gens/Emotions**

**Faits/Résultats**

Affirment



**Introvertis**

*Lents*

**Extravertis**

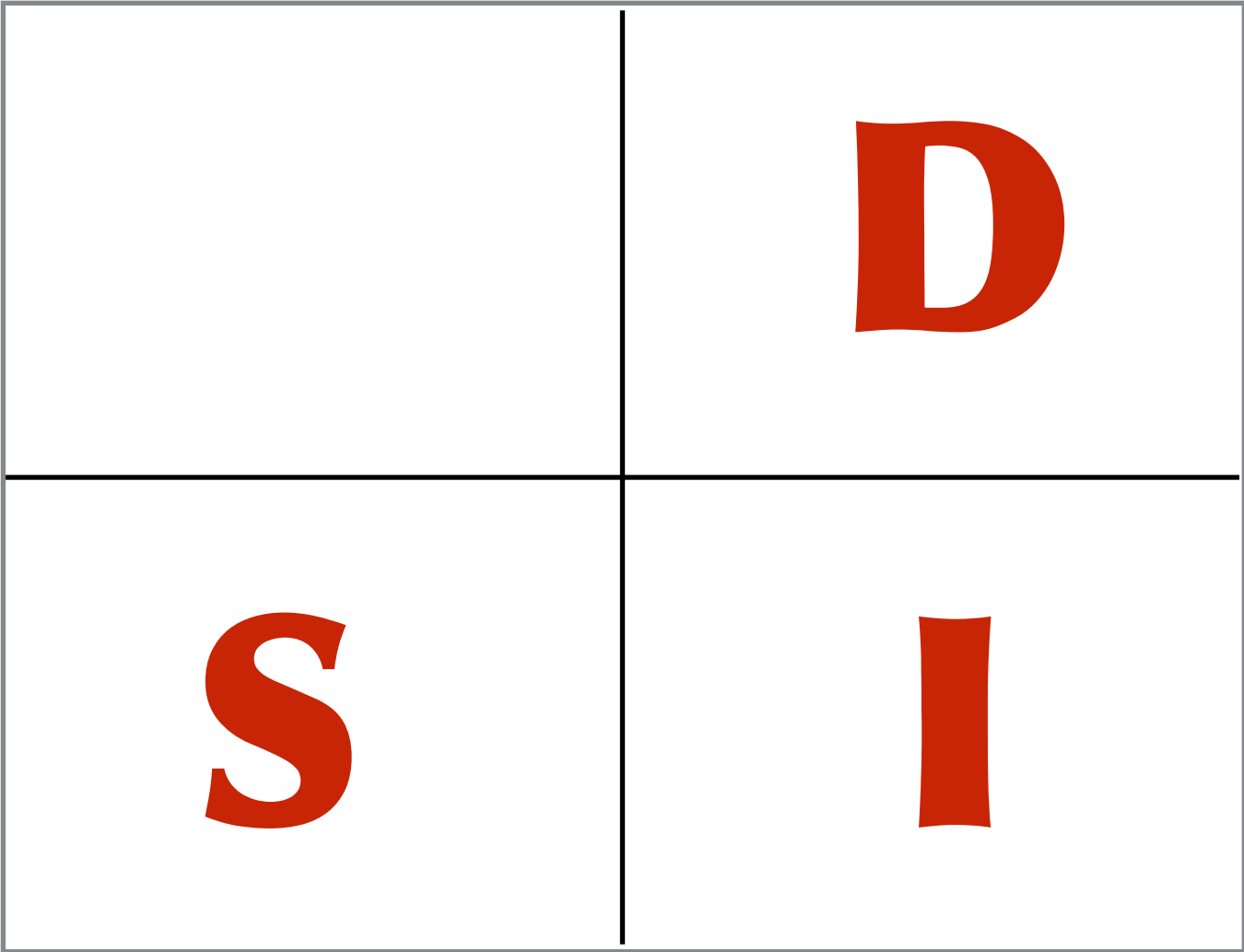
*Rapides*

**Gens/Emotions**

Dialoguent

**Faits/Résultats**

Affirment



**Introvertis**  
*Lents*

**Extravertis**  
*Rapides*

Ecoutent

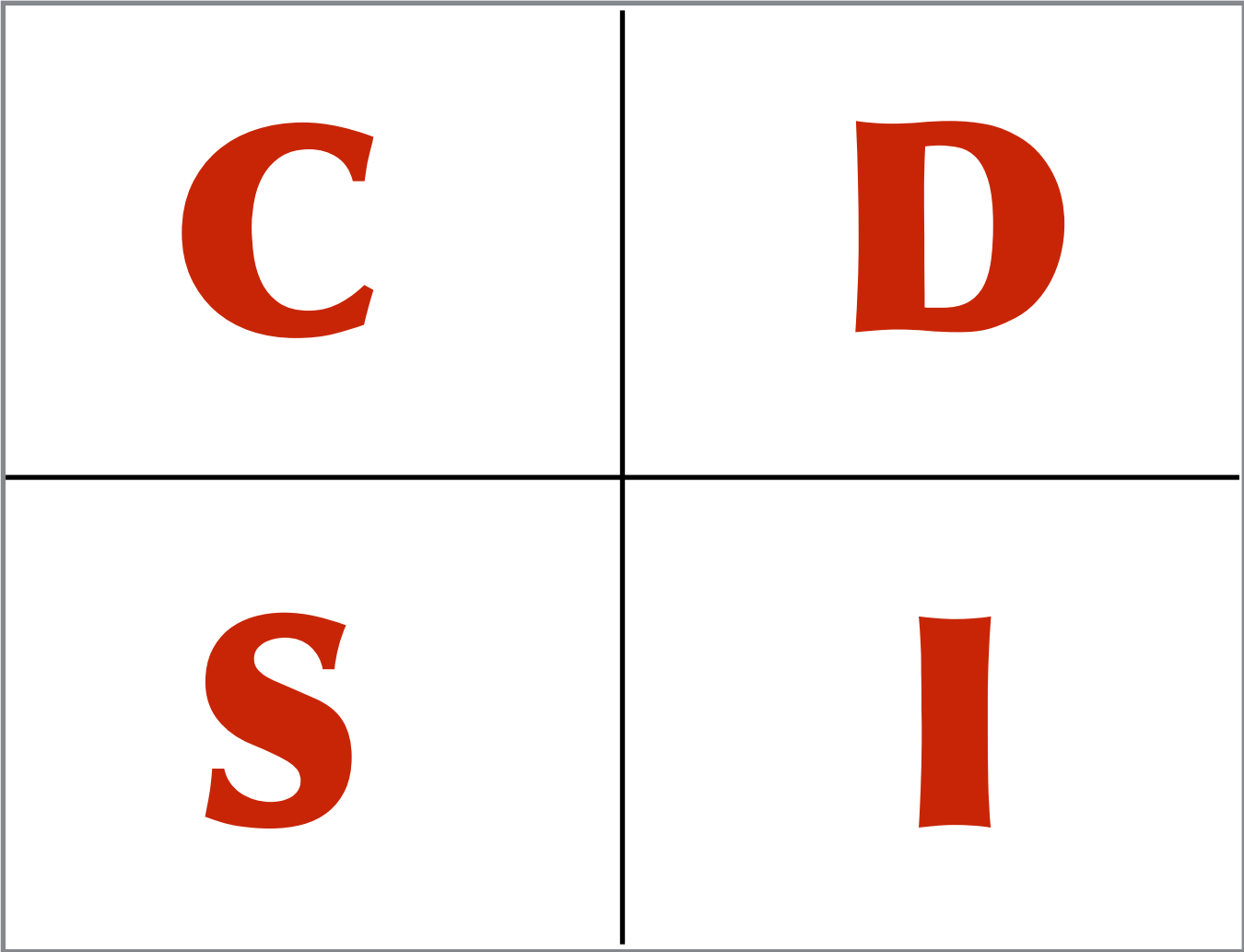
Dialoguent

**Gens/Emotions**

**Faits/Résultats**

Questionnent

Affirment



**Introvertis**

*Lents*

**Extravertis**

*Rapides*

Ecoutent

Dialoguent

**Gens/Emotions**

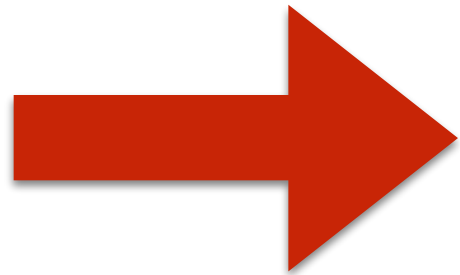
# En détail...

|             | RAPIDE             |                                   | LENT                      |                   |
|-------------|--------------------|-----------------------------------|---------------------------|-------------------|
|             | Dirigiste Dominant | Bavard Interactif                 | Protecteur Calme          | Penseur Prudent   |
| RECHERCHE   | Contrôle           | Reconnaissance                    | Acceptation               | Précision         |
| FORCES      | Leadership         | Amusant                           | A l'écoute                | Systèmes, détails |
| FAIBLESSES  | Impatient          | Détail, consistance               | N' aime pas le changement | Perfectionniste   |
| N' AIME PAS | Inefficacité       | Routine, être comme tout le monde | Insensibilité             | Désorganisation   |
| CARACTERE   | Dictatorial        | Sarcastique                       | Soumis                    | En retrait        |
| DECISIONS   | Décidé             | Spontané                          | Consultatif               | Réfléchi          |
|             | FAITS              | EMOTIONS/<br>PERSONNES            | EMOTIONS/<br>PERSONNES    | FAITS             |

# Les 8 clés de l'influence

## La transformation

*Montrez que vous avez le pouvoir de transformer positivement l'organisation et/ou leurs vies*

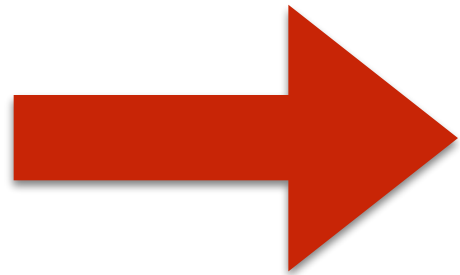


- **Focalisez-vous sur la destination, pas l'avion**

# Les 8 clés de l'influence

## La transformation

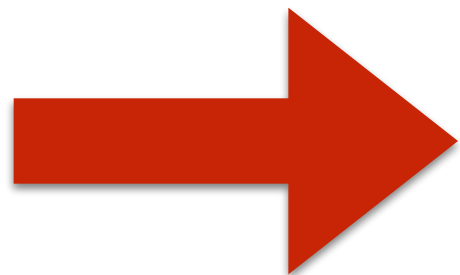
*Montrez que vous avez le pouvoir de transformer positivement l'organisation et/ou leurs vies*



- **Focalisez-vous sur la destination, pas l'avion**

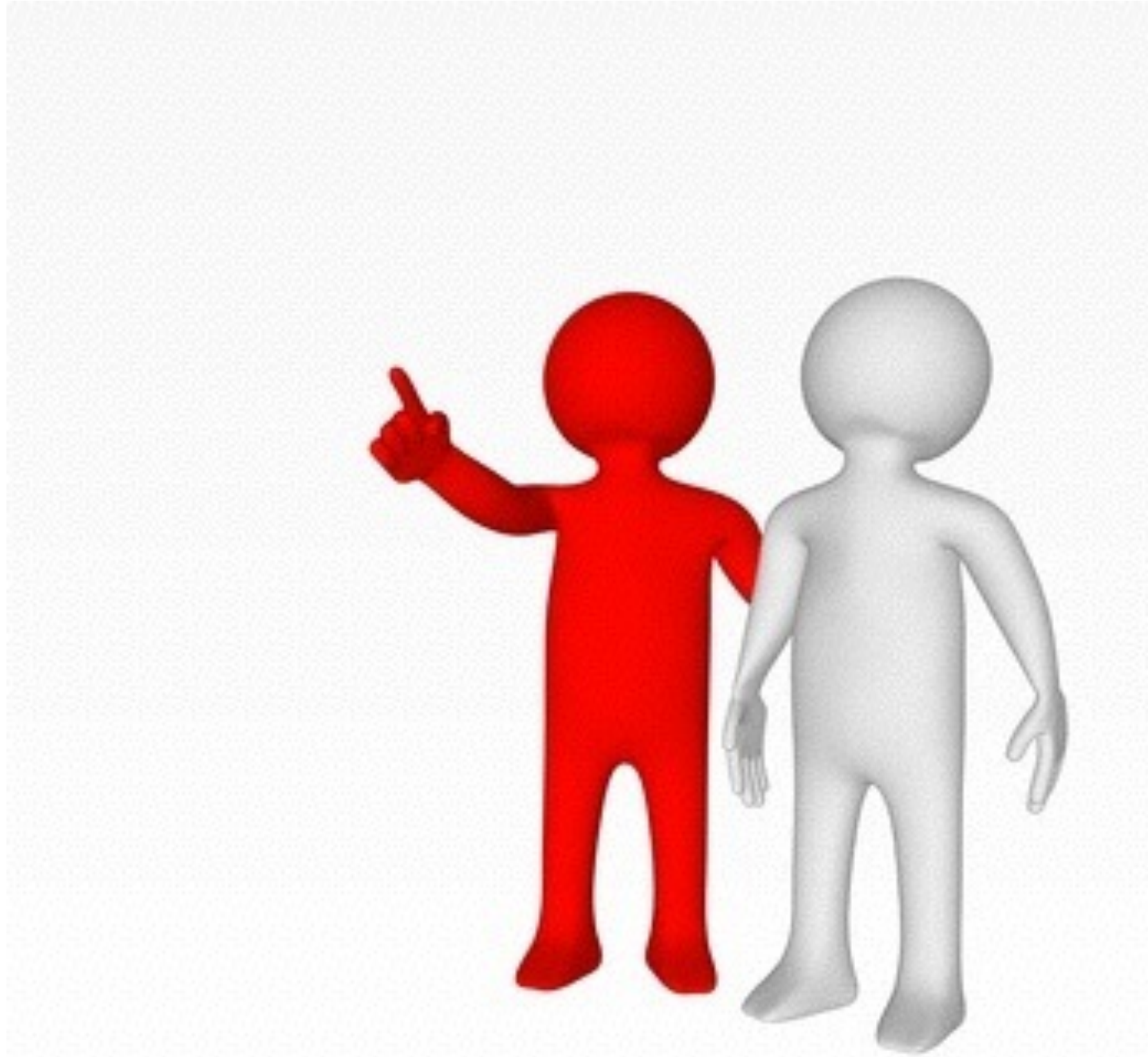
## La transcendance

*Montrez que vous avez le pouvoir de transformer positivement qui ils sont*



- **Aidez-les à devenir des Leaders**

# **Faire une requête pour inciter à l'action**



# Deux options pour y parvenir :

**Requête directe**



**Requête indirecte**

**Influencer quelqu'un sans lui faire de requête directe**

# Influencer quelqu'un sans lui faire de requête directe

## **Rôle modèle**

Incarnez le changement que vous souhaitez voir chez les autres  
et montrez du plaisir à le faire

# Influencer quelqu'un sans lui faire de requête directe

## **Rôle modèle**

Incarnez le changement que vous souhaitez voir chez les autres et montrez du plaisir à le faire

## **Modèle du groupe**

C'est l'influence sociale. Plus d'individus autour de votre « cible » incarnent le changement que vous voulez voir chez elle, plus vous augmentez votre influence. Vous la multipliez par trois.

# Influencer quelqu'un sans lui faire de requête directe

## **Rôle modèle**

Incarnez le changement que vous souhaitez voir chez les autres et montrez du plaisir à le faire

## **Modèle du groupe**

C'est l'influence sociale. Plus d'individus autour de votre « cible » incarnent le changement que vous voulez voir chez elle, plus vous augmentez votre influence. Vous la multipliez par trois.

## **Restructurer l'environnement de la cible**

Adaptez l'environnement pour qu'il ne soit pas un frein au changement, mais une aide à celui-ci

# Influencer quelqu'un sans lui faire de requête directe

## **Rôle modèle**

Incarnez le changement que vous souhaitez voir chez les autres et montrez du plaisir à le faire

## **Modèle du groupe**

C'est l'influence sociale. Plus d'individus autour de votre « cible » incarnent le changement que vous voulez voir chez elle, plus vous augmentez votre influence. Vous la multipliez par trois.

## **Restructurer l'environnement de la cible**

Adaptez l'environnement pour qu'il ne soit pas un frein au changement, mais une aide à celui-ci

## **Enlever les barrières au changement**



La personne que j'aimerais changer est...

Ce que j'aimerais qu'elle change...

Ce que je pourrais faire pour y parvenir sans  
lui faire de requête directe

**Influencer quelqu'un en lui faisant une requête directe**

# Influencer quelqu'un en lui faisant une requête directe

Votre façon de procéder va dépendre de :

1

**De la situation**

2

**Du niveau de connaissances, de compétences, d'expériences de la personne à manager**

3

**De la personnalité de la personne à manager (voir DISC)**

# Faire une requête directe

## La situation

1. Certaines situations nécessitent seulement de dire les choses.
  - Ceci est le cas lorsque la situation est simple et claire
  - Ceci est également le cas avec une personne ne possédant aucune ou peu d'expériences
  - Ceci est le cas finalement lorsque la situation ne requiert aucune discussion, aucun feed-back ou aucune explication

**Soyez simplement poli, courtois, gentil**

# Faire une requête directe

## La situation

2. Certaines situations nécessitent de vendre ses idées.

- Ceci est le cas lorsque vous avez affaire à des gens expérimentés, compétents
- Les Excellents Leaders sont passés maîtres dans l'art de vendre leurs idées en mettant un minimum de pression sur les autres
- La vérité est que nous sommes tous des vendeurs et que la vraie question est : êtes-vous compétents ou non dans ce domaine ?

**Je vous encourage à suivre une formation professionnelle en vente**

# Faire une requête directe

## La situation

### 3. Certaines situations nécessitent de déléguer

- C'est la seule façon de démultiplier les activités
- Les seules personnes à qui il est possible de déléguer sont les personnes ayant déjà prouvées qu'elles étaient compétentes pour réaliser ce qui était demandé
- L'erreur fondamentale consiste à déléguer à des gens incompetents pour la tâche demandée, ce qui nous met ensuite en colère

**Déléguer n'est pas abdiquer, c'est faire faire le travail à quelqu'un de plus compétent pour le faire**

# Faire une requête directe

## La situation

### 4. Certaines situations nécessitent de faire participer

- C'est ce qu'il se passe lorsque vous devez réunir d'autres personnes pour faire face à une situation complexe qui demande des compétences que vous n'avez pas vous même.
- Vous ne pouvez pas faire le travail des autres. Vous ne pouvez pas leur dire ce qu'ils doivent faire, vous ne pouvez pas les persuader de faire quelque chose si vous ne savez pas vous même ce qu'il faut faire. Vous ne pouvez que participer.

**Plus les gens participent, et plus ils s'impliquent dans les tâches requises**

# Faire une requête directe

## Les compétences et l'expérience de l'autre

### 1. Face à quelqu'un de très compétent

- Il suffit de dire à cette personne ce dont on a besoin et cela sera fait.
- Le style de Leadership à adopter est simple, conversationnel, où chacun se tient informé de ce qu'il en est de la situation.

# Faire une requête directe

## Les compétences et l'expérience de l'autre

### 2. Face à quelqu'un de compétent mais pas parfait

- La personne peut avoir des questions à poser et faire des erreurs.
- Le style de Leadership approprié consiste à être clair sur ce qui doit être fait et de la façon avec laquelle cela doit être fait.
- Il faut suivre, guider, donner des suggestions, faire des feedbacks, etc.
- Il faut donc davantage d'interactions

# Faire une requête directe

## Les compétences et l'expérience de l'autre

### 3. Face à quelqu'un de peu ou pas compétent

- Lorsque la personne est nouvelle en générale ou vient de changer de poste.
- Le style de Leadership approprié consiste à avoir quelqu'un avec la personne pour l'aider à développer ses compétences le plus rapidement possible.

# **PRISE DE PAROLE EN PUBLIC**



**Toute intervention poursuit l'un des 4 objectifs suivants :**

**Objectif 1 : Convaincre**

**Objectif 2 : Faire agir**

**Objectif 3 : Informer**

**Objectif 4 : Distraindre**



**Faire un exposé court pour inciter à l'action**

# Faire un exposé court pour inciter à l'action

## **Etape 1 : Racontez un évènement que vous avez vécu**

- 2 façons d'apprendre : par la répétition ou par un évènement frappant
- Les gens réagissent de la même façon aux mots qu'aux évènements réels
- Récit clair qui laisse percer vos émotions
- Racontez un seul évènement
- Si cela vous est arrivé, ils penseront que cela peut leur arriver également

# Faire un exposé court pour inciter à l'action

## **Etape 1 : Racontez un évènement que vous avez vécu**

- 2 façons d'apprendre : par la répétition ou par un évènement frappant
- Les gens réagissent de la même façon aux mots qu'aux évènements réels
- Récit clair qui laisse percer vos émotions
- Racontez un seul évènement
- Si cela vous est arrivé, ils penseront que cela peut leur arriver également

## **Pour aller plus loin...**

- Commencez par un détail (quoi, quand, comment, pourquoi, qui, où...)
- Choisissez les détails les plus pertinents
- Revivez votre expérience en la racontant

# Faire un exposé court pour inciter à l'action

## **Etape 2 : Quelle action recommandez-vous ?**

- L'étape 1 prend les 3/4 du temps dont vous disposez
- Enoncez à présent l'action recommandée de façon brève et précise
- Pensez en terme d'action concrète plutôt qu'en terme d'action morale trop vague
- Rendez votre recommandation facile à exécuter
- Conseillez l'action avec force et conviction par la force de votre voix : soyez ferme dans vos propos, sans hésitation dans vos choix

# Faire un exposé court pour inciter à l'action

## **Etape 2 : Quelle action recommandez-vous ?**

- L'étape 1 prend les 3/4 du temps dont vous disposez
- Enoncez à présent l'action recommandée de façon brève et précise
- Pensez en terme d'action concrète plutôt qu'en terme d'action morale trop vague
- Rendez votre recommandation facile à exécuter
- Conseillez l'action avec force et conviction par la force de votre voix : soyez ferme dans vos propos, sans hésitation dans vos choix

## **Etape 3 : Faites ressortir le bienfait que votre équipe peut en retirer**

- Soyez bref
- Assurez-vous que le bienfait soit en rapport avec l'évènement raconté
- Insistez sur un bienfait et un seulement : vos derniers mots doivent être aussi percutants qu'un slogan publicitaire

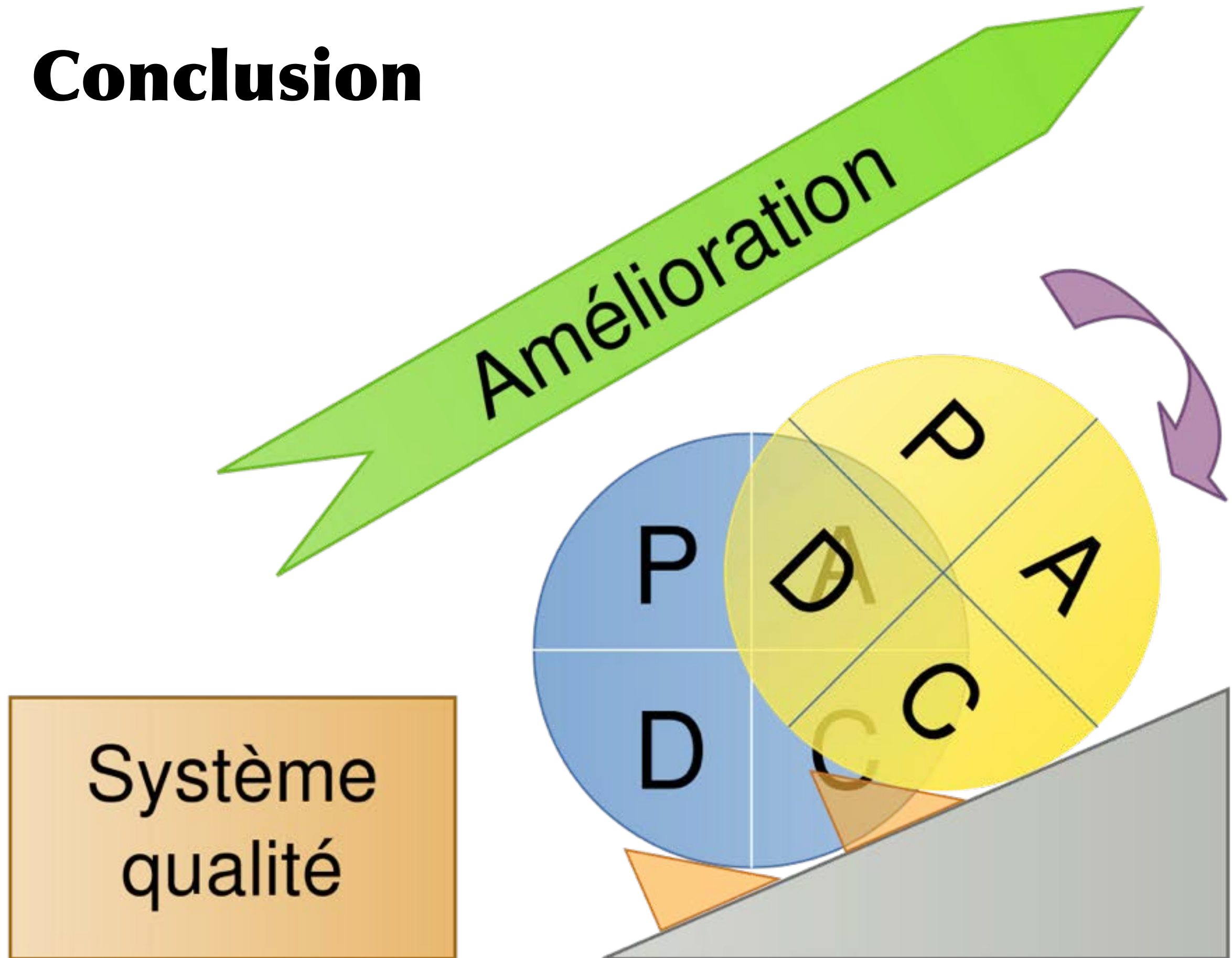


**La puissance de la conviction**

**Merci. Avez-vous des questions ?**



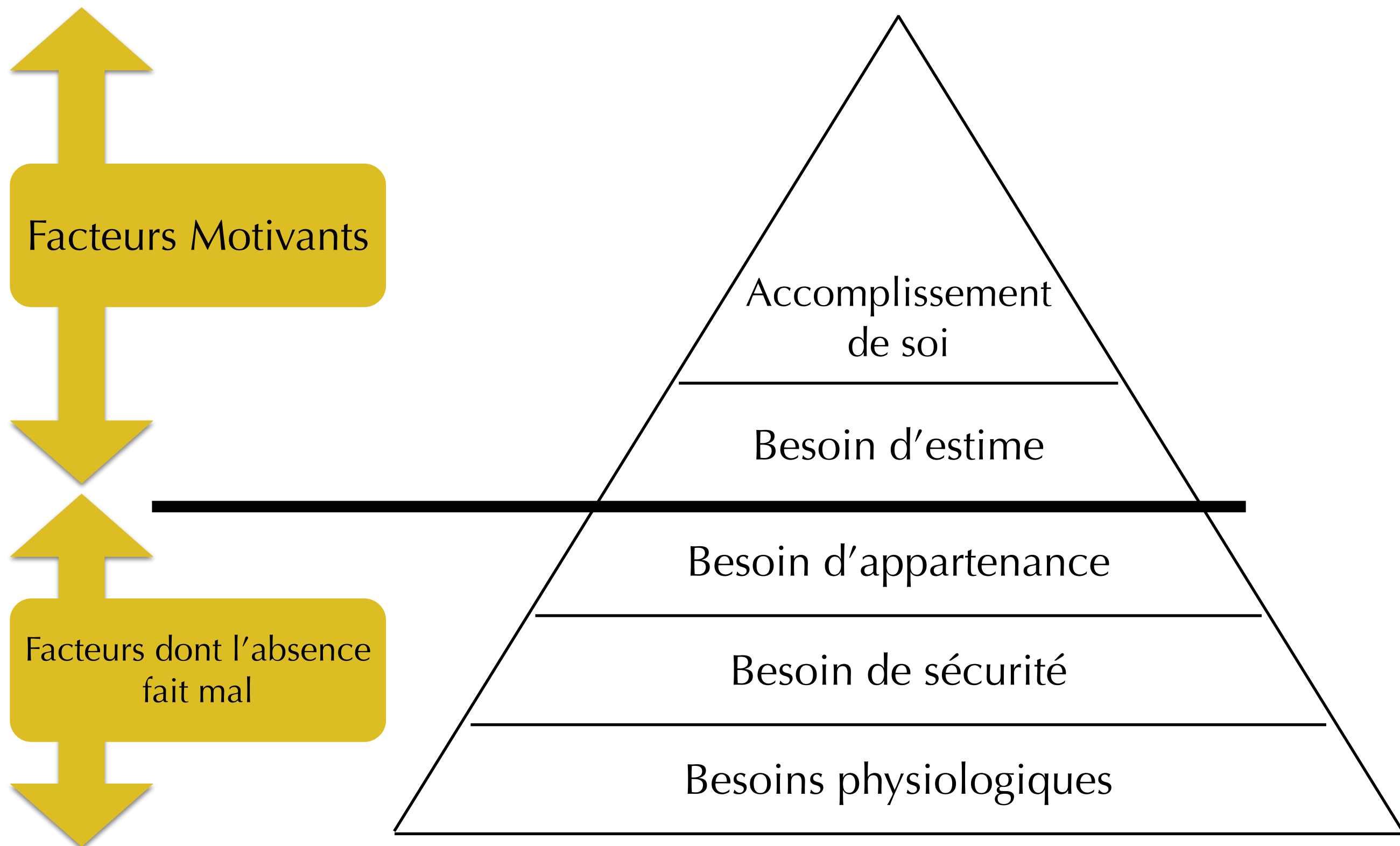
# Conclusion



# La boîte à outils



# La pyramide de Maslow



# La nouvelle pyramide

Etre collaborateur dans une entreprise  
qui se soucie de l'avenir de l'humanité

Etre informé et traité comme  
un adulte et non un employé

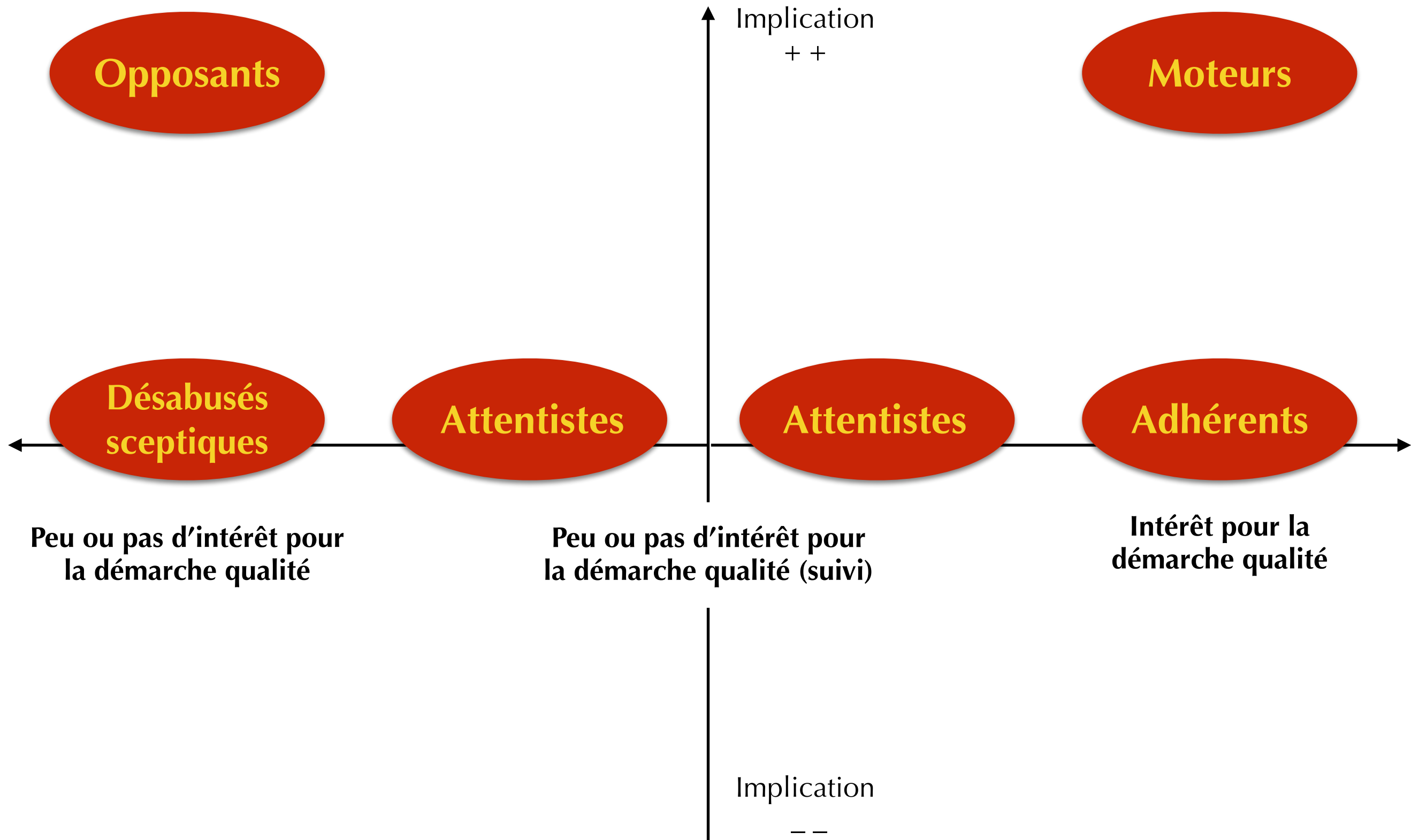
Etre rémunéré pour  
ma vraie compétence

**Espérance**

**Considération**

**Existence**

# Analyse typologique du personnel



# **Transformer un maximum de personnes en moteur**

## **Moteurs**

Pour les moteurs en quête de reconnaissance, valoriser leur contribution pour les empêcher de basculer dans les « désabusés »

## **Adhérents**

Rendre les adhérents moteurs en les faisant participer à des groupes de travail, à un système de suggestions, en pratiquant des auto-contrôles

## **Attentistes**

Mettre en place un plan de communication pour convaincre de l'intérêt de la démarche en expliquant les enjeux pour l'entreprise et le personnel

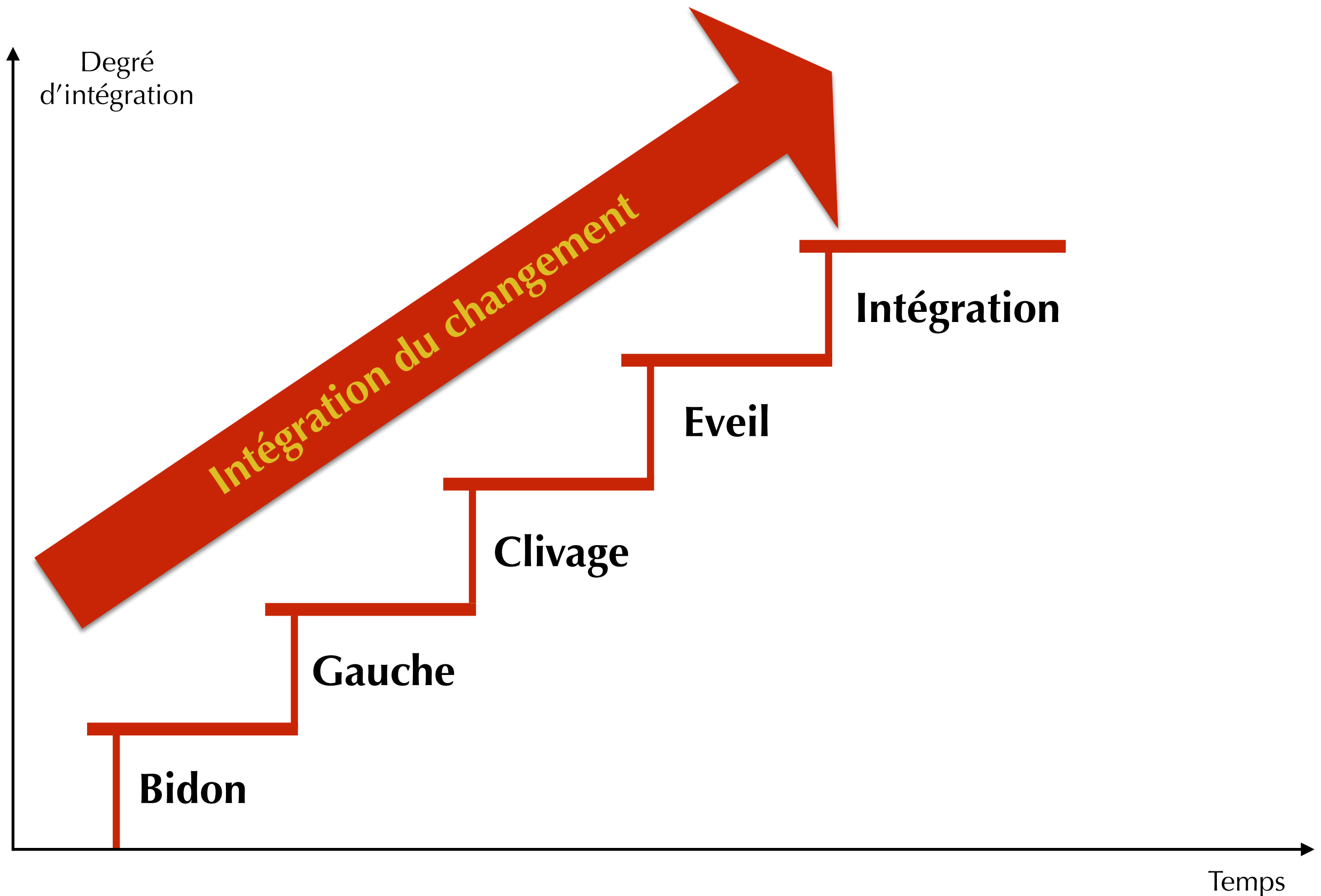
## **Désabusés sceptiques**

Donner des preuves concrètes. S'ils représentent une majorité du personnel, mieux vaut s'engager dans des actions pilotes simples (à forte chance de succès) et faire présenter les résultats par les moteurs qui y ont contribué afin de les valoriser

## **Opposants**

Ne perdez pas d'énergie et de temps avec les opposants qui ont beaucoup de mal à changer de « statut »

# L'escalier du changement



# SONCAS

**6 sources de motivation appliquées à la qualité**

**Sécurité**

**Orgueil**

**Nouveauté**

**Confort**

**Argent**

**Sympathie**

# SONCAS

## 6 sources de motivation appliquées à la qualité

**Management des  
risques**

**Challenge personnel  
de la direction**

**Un nouvel outil ?**

**Pas de révolution  
Mais Kaizen**

**Réduire les coûts  
de non-qualité**

**Liée à la personnalité  
du responsable et de  
ses équipes**

# La grille SVP

**Vouloir**

Avoir envie et intérêt  
de bien faire

**Savoir**

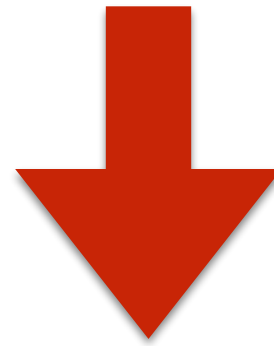
Savoir-Faire  
Savoir pourquoi bien faire

Performance individuelle

**Pouvoir**

Avoir les moyens  
de bien faire

**Restons connectés : prochain séminaire  
25 et 26 octobre 2014 - Serris (20 min de Paris)**



**Comment atteindre vos objectifs  
plus facilement et rapidement**

**[http://www.christophebesseinternational.com/  
programmes/lifemasterymadesimple/](http://www.christophebesseinternational.com/programmes/lifemasterymadesimple/)**