## L'audace ou la magie de l'optimisme : penser positif au service de la performance

COMPTE-RENDU de <u>Patrick Ducher</u> co-fondateur de <u>Bistrot et Business</u> et auteur du livre "Entre Preneurs de Jobs"



Laurent Jupin, dirigeant de Verbalis, est un coachformateur en management atypique. Il Illustre ses propos par des tours de magie commentés en s'appuyant sur des situations réelles en entreprise. Pas banal. Selon lui, nous sommes parfaitement en mesure de décider d'être optimistes, il suffit d'activer les bons leviers.

Les autres intervenants de la table ronde :

- Laurent Odouard, rédacteur en chef régional du groupe Tout Lyon
- Carole Tawena, directrice-fondatrice de la société Karethic
- Céline Varenne Souchon co-fondatrice de l'agence Witty Cies
- Pierre Bord Directeur Général de l'Hôtel Le Negresco (Nice)

ux ronchons qui disent que c'est plus facile à dire qu'à faire, il rétorque que "L'optimisme est une volonté, le pessimisme un laisser-aller". Il est prouvé que l'optimisme augmente performance, solidarité, créativité et envie. Alors pourquoi diable s'en prive-t-on en entreprise et dans la vie de tous les jours, d'autant que c'est un virus contagieux!

En effet, pour un optimiste, le but est envisagé sous une formulation telle que "Nous allons y arriver". Pour le chemin à parcourir, il se dira que "Ce sera chouette". Du côté du pessimiste : "on n'atteindra pas le but" et le chemin "va être dur". Des études ont démontré que l'optimisme, c'était 50% de génétique, que 10% étaient liés à l'environnement et 40% à… nous-mêmes! Les dés sont donc jetés. Quoi que, c'est une expression pessimiste, ça.

Beaucoup de choses dépendent du regard qu'on leur porte: Est-ce que je paie trop d'impôts ou bien est-ce que je gagne bien ma vie? Est-ce que mon patron me critique ou bien me donne-t-il la possibilité de progresser? Mais alors quel niveau d'exigence doit-on avoir envers soimême? Notre éducation y est pour beaucoup, mais cela peut générer beaucoup de frustration. En fait, il faudrait rechercher non pas la perfection, mais la juste qualité!

L'optimisme de soi est moteur de la confiance en soi. Il est donc utile d'avoir un stock d'émotions positives qui nous font dire que (tel but) est atteignable. Ainsi, dans l'entreprise, on regarde devant, c'est normal, rarement derrière. Or, regarder dans le rétroviseur est utile : on a accumulé des pépites d'expériences et des bouchons sur lesquels on peut (doit) capitaliser. L'optimisme et la confiance fonctionnent beaucoup par l'encouragement, ce qui ne veut pas dire qu'il faut des félicitations à tout va. Attention à l'hypocrisie feinte.

En entreprise, on regarde classiquement les points forts et les points faibles/de progrès lors des traditionnels entretiens d'évaluation. Prenons un exemple : un commercial bénéficie d'un super contact relationnel, mais il doit améliorer le factuel (travailler ses chiffres, ses données) et il est mauvais en structurel (faire un devis, ce n'est pas son truc). A ce sujet, l'optimiste considérera ses points forts, ceux sur lesquels il capitalisera facilement et avec plaisir et sur lesquels il sera immédiatement opérationnel.

"L'AUDACE EST UN ESCALIER AVEC DES MARCHES D'ERREURS" Il ne négligera pas les points d'effort sur lesquels il travaillera. Quant à ses points faibles, il les laissera de côté car ils sont une perte d'énergie.

Le psychologue chilien Marcial Losada a posé un modèle mathématique déterminant l'impact sur la performance entre stimulations positives et négatives. Le ratio serait de 1 à 3 en milieu professionnel, c'est-à-dire qu'une remarque négative nécessiterait 3 remarques positives pour ré-équilibrer. Le ratio passerait de 1 à 5 pour le côté personnel. Mais il ne faut pas parler de compensation à effectuer systématiquement. Plus d'informations <u>ici</u>.

Pour se frotter à l'optimisme, Laurent Jupin suggère de regarder autour de soi et de poser une question simple : "Quelle est votre dernière première fois ?". Il affirme que les optimistes auront plusieurs "premières fois" en stock. Du coup, et si on pensait large ? Et si on faisait les choses différemment ? Et si, idéalement, on pouvait réfléchir sur des solutions partielles et non globales. Traduire : progresser par petit pas et non pas d'un bloc, ce qui nécessite de gros efforts (humains, financiers, structurels, …), surtout en entreprise. A cet égard, Jupin estime que notre vision devrait intégrer l'erreur.



Or, l'audace est bridée par l'erreur. Dans le langage courant, ne dit-on pas "Il a commis une erreur", "une erreur répétée plusieurs fois devient une faute". L'erreur devrait faire partie du chemin vers l'audace.

De belles réussites sont nées à partir d'erreurs : le Post-It, la tarte tatin. On dit qu'un enfant fait 2.000 erreurs avant de pouvoir marcher. Edison a claqué 1.800 ampoules et la 1.801ème fut la bonne! L'audacieux a su identifier l'erreur et intégrer l'échec, qu'il considère comme une étape vers la réussite. Seul l'abandon est un "vrai" échec. Tenter de considérer les raisons d'un échec et en quoi c'est une expérience, et nous ferons un pas de plus vers l'optimisme.

Bien sûr, il existe des pollueurs d'optimisme. A un enfant, on dit "Non, tu ne deviendras pas joueur de foot, tu n'auras pas de chien, c'est sale et il faut s'en occuper, tu ne seras pas clown dans un cirque" au lieu d'encourager. En entreprise, fonctionner sur le mode de la confrontation est un type de management contre-productif. Dans le domaine professionnel, on dit "Bon courage" ou "Je n'y arriverai pas". A ce sujet, Philippe Bloth a écrit un livre intitulé "Ne me dites plus jamais bon courage".

Nourrir l'optimisme 1 fois par jour, c'est possible! Cela a été démontré par des personnes comme le "pape de la pensée positive" Martin Seligman ou encore Philippe Gabilliet pour lequel la chance (et par extension, l'optimisme) est une compétence qui se travaille. Laurent Jupin explique que nous pouvons d'adopter une nouvelle attitude en l'espace de 21 jours. Il propose un exercice

tout simple : se passer un bracelet au poignet et se fixer un but raisonnable. Par exemple "J'arrête de râler" (ce qui est également le titre d'un livre de <u>Christine Lewicki</u>). Et pourquoi pas aujourd'hui ? Un minimum d'honnêteté est nécessaire : on change de poignet si on se loupe. Et si on n'a pas changé le bracelet de poignet au bout de 21 jours, on peut considérer que la nouvelle attitude est acquise. Attention, systématiser la démarche peut être générateur de stress et de frustration. Une discipline qui marche pour certains ne fonctionnera peut-être pas pour d'autres.

Au jour le jour, on peut se trouver des trucs tous simples à mettre en œuvre. Si on donne une pièce à un SDF dans la rue, on engagera la conversation, on essaiera de connaître son histoire. Au lieu de jeter un journal, on le donnera à quelqu'un pour qu'il serve à nouveau.

## SI TU PERDS, NE PERDS PAS LA LEÇON. DALAÏ LAMA

Ces attitudes ne sont que quelques leviers possibles pour développer solidarité, performance, créativité. Des études ont été menées sur des groupes de cobayes auquels on a projeté un film plombant tandis que d'autres avaient visionné un film entraînant. Il a été démontré que les "plombés" était moins performants et enjoués... Normal. Par ailleurs, quand 70 "enthousiastes" aident spontanément une personne

âgée qui vient de faire tomber quelque chose par terre contre seulement 30 "pessimistes". Une meilleure hygiène de vie favorise une meilleure hygiène de soi.

Laurent Jupin s'exclame : "Si on ne contrôle pas notre cerveau, c'est lui qui nous contrôle. Testez des leviers ! Essayer de passer de la zone de confort à la zone d'effort, c'est une superbe expérience : Optimis(me)-Optimis(er)!"

Et de conclure par cette belle citation de Goethe : "L'audace porte en elle génie, pouvoir et magie."

## LES TÉMOIGNAGES

- Carole Tawena, directrice-fondatrice de la société Karethic. Jeune née en 1982-, femme, black. Elle avait tout pour réussir... Son offre est simple : ses produits s'adressent à quiconque a une peau et des cheveux. Pour elle "avoir peur, c'est bien car ça me prouve que je suis dans l'action !". Elle ajoute que son moment magique est venu quand elle a convaincu, via LinkedIN, le grand patron d'un groupe de design de tester un produit "Grand cru" de sa gamme. Il a adoré la texture, le parfum et il se trouve qu'il était méga-fan de musique béninoise des années 70-80. A quoi tient le succès parfois ...
- Céline Varenne-Souchon co-fondatrice de l'agence Witty Cies: "Pour moi l'audace, c'est se chercher là où l'on n'est pas". Elle pratique le management par l'envie, propose des projets intéressants aux personnes qui travaillent avec elle, autour de vraies valeurs. Elle

croit aussi a la notion "d'intra-preneurs", au fait d'impliquer un salarié sur un projet de Aà Z afin qu'il se réalise. La notion de passage de relai est importante car, selon elle, ce système est très communicatif. Elle évoque l'émergence de nouveaux produits audacieux comme les <u>soutiens-gorge connectés</u> qui offrent de nouveau enjeux très rémunérateurs liés à la data (à l'exploitation de données). Elle croit aussi beaucoup à la notion de <u>"nudging"</u>, aux méthodes douces pour inspirer la bonne décision.

 Pierre Bord, Directeur Général de l'Hôtel Le Negresco (Nice), ex-Danone, ex-Jacques Borel est arrivé très en retard à cause de soucis de train. Il a partagé avec enthousiasme et spontanéité une de ses lectures lue en route vers Lyon

L'EXCÈS DE PRUDENCE, C'EST RISQUÉ! (CITÉ PAR) LAURENT JUPIN "Oui, rien n'arrive jamais par hasard" de Thierry Schneider et sa propre vision du management. Il explique que, dans le passé, il a été un "manager à la hussarde: exigeant sur les objectifs, les résultats et les bilans". Ouand il

a repris le Negresco, l'affaire perdait 6 millions d'euros. Depuis, il a pu embaucher du personnel et l'hôtel est <u>à nouveau plébiscité</u>. Il a changé sa vision en étant coaché par Laurent Jupin. Selon lui, nous avons tous les moyens de nous adapter à un changement de situation par une prise de recul. Il supprime tous les verbes négatifs dans ses échanges. "On va essayer" devient "On va faire tout notre possible". Un client "emmerdant" est un client "exigeant" qui nous fait progresser (bon, faut pas trop abuser quand même!). Pour lui, une embûche est un message, qu'il faut voir comme un apport potentiel de chiffre d'affaires, de baisse de coût…

- Laurent Odouard, rédacteur en chef régional du groupe Tout Lyon animateur de la table ronde, fait remarquer que "le coup de foudre c'est bien, c'est dynamisant, mais après le plus dur commence : il faut comprendre et faire comprendre à l'autre ce que l'on aime ou pas".
- Laurent Jupin explique que l'optimisme n'empêche pas le pragmatisme. Le pessimisme n'est pas un défaut (dans le domaine de la qualité, c'est même une vertu!). L'esprit d'entreprise insuffle de l'audace. La preuve : un sondage Opinionway réalisé pour l'Union des Auto-Entrepreneurs avec le soutien de la fondation Le Roch-Les Mousquetaires durant le salon des entrepreneurs indique que chiffre record depuis 15 ans "en janvier 2016, 37% des Français déclarent avoir envie de se mettre un jour à leur compte (vs. 25% en janvier 2015). Un bond annuel sans précédent et un score inégalé depuis 2000!".

Il paraît que la situation est toujours meilleures à l'étranger? Il est vrai qu'en France, la presse et les médias font beaucoup dans le dénigrement. Dans la culture française, on dit qu'il faut "gagner la confiance", ce qui n'est pas le cas pour les anglo-saxons, les Allemands, les Néerlandais. Or Lyon est par exemple la ville la plus entrepreneuriale

de France selon <u>l'Express</u>. Alors, luttons contre la sinistrose! Le mot de la fin à Carole Tawena: "On est juste ignorant sur nous-mêmes; On vit dans un pays magnifique".

L'optimisme est aussi lié à la confiance. Le scribe du présent compte-rendu a été bluffé par un tour de magie : Lorsque Laurent Jupin a convié 50 personnes à monter sur scène pour effectuer un tour de cartes. Il a donné des directives précises (choisir une carte, la repose dessus, recouper, prendre le tiers supérieur du paquet et le replacer dessus etc. Un mic-mac terrible! Incroyable: les 50 personnes sur scène ont toutes sorti un as de cœur...

Une soirée pleine d'optimisme, d'inspiration, d'humour et de témoignages riches de sens!



Pas moins de 7 représentants du "B'n'B" s'étaient rendu à cette conférence. De gauche à droite : Christel Delort, Pascale Collet, Florence Cottier, Patrick Ducher, Jérôme Pérusat. Etaient aussi présents : Yves Kraus et Estelle Reynaud.

Ce compte-rendu vous est offert par **Patrick Ducher**, conseil en stratégie rédactionnelle (<u>www.patrick-ducher.com</u>).



Patrick propose aux entreprises et associations le compte-rendu de leurs événements [Tel. 06 7111 8816].