



VU PAR CHAPUT

par JEAN-MARC CHAPUT jmchaput@videotron.ca

Encore un changement

« On a appris, au fil des ans, qu'il existe trois façons de réagir au changement. »

Il y a toujours eu du changement sur notre planète. Notre terre a évolué, et, à travers les millénaires, ses habitants ont dû s'adapter à toutes sortes de bouleversements. Le problème que pose le changement au XXI^e siècle tient à son accélération. Tout change de plus en plus vite : je dirais même à une vitesse folle !

Pourtant, nous sommes nombreux à rechercher le *status quo*. Nous discutons de la manière actuelle de faire des affaires comme si elle était la formule gagnante pour toujours. Mais tout change ! Pensons aux changements qui nous touchent tous les jours : par exemple, je dois travailler avec un nouveau programme informatique. Je dois tout réapprendre, le cœur serré par la crainte de ne pas être à la hauteur de la situation. Ou encore, l'entreprise a été vendue et les nouveaux patrons regroupent tout sous un même toit. Vais-je m'adapter au nouvel environnement ? Il m'avait fallu tellement de temps pour me sentir chez moi dans ce bureau. Ou pire encore : les activités sont relocalisées, et il n'y a plus de travail pour moi.

Les PME ne sont pas épargnées : mon restaurant fonctionne à merveille, jusqu'au jour où s'ouvre un établissement à peu près identique, à l'autre coin de rue. Ou bien : mon plus important client, un magasin de meubles pour lequel je fabrique des exclusivités depuis dix ans, décide de s'approvisionner en Chine à bien meilleur prix.

On a appris, au fil des ans, qu'il existe trois façons de réagir au changement. La première, c'est de faire l'autruche en se cachant la tête dans le sable ! On espère que le concurrent ne réussira pas. On se dit que les meubles fabriqués en Chine ne seront pas livrés

à temps, ou que les franchisés mécontents vont, un jour, rentrer dans le rang. C'est la pire solution, malheureusement souvent utilisée.

La deuxième solution consiste à prendre la fuite. Je vends le restaurant au plus vite ! Je ferme les portes de l'usine, si possible ce mois-ci ! Je fais taire les franchisés récalcitrants en leur donnant tout ce qu'ils demandent et même plus. Encore ici, je ne règle pas le problème, qui réapparaîtra bien un jour sous une autre forme.

La troisième solution, c'est de se battre. Je me creuse les méninges pour trouver des solutions. Dans le cas du restaurant, j'améliore chaque activité de l'entreprise : les achats de nourriture, les recettes et la présentation, le service en salle, etc. Le manufacturier de meubles repensera ses modèles, innovera avec des design plus audacieux, tout en revoyant son prix de revient.

La seule réaction valable et viable est sans contredit la troisième. Il faut être branché sur son marché, sur ses clients, sur les concurrents, sur les fournisseurs et sur les partenaires. La pire chose, c'est de se replier. C'est d'ailleurs ce que disait le président de la société General Electric, Jeff Immelt : « Sortir, c'est là tout le processus à suivre... Si on n'est pas branché sur l'extérieur, dans le monde, on peut facilement perdre ses avantages concurrentiels ! » Face au changement, on se bat en innovant, en appréhendant le futur : c'est la seule façon de réussir dans un monde en constante évolution. Cela vaut pour toutes les PME. Sortons donc de nos bureaux, de nos magasins ou de nos usines. On pourra alors dire merci au changement, qui nous pousse à aller plus loin. PME