

Une situation client

## SITUATIONS TYPES

Nous présentons ici l'expression de 3 situations clients types qui nous sont exposées.

### Quand ça coince

*"Le présent se complique, le futur se trouble."*

Le (la) dirigeant(e) exprime une inquiétude, voire une frustration : son organisation n'arrive pas à atteindre les résultats attendus, ni à se transformer.

Le sentiment d'impasse épuise et met dangereusement en tension le collectif (conflits, burn-out, départs...)

#### Deux marqueurs :

- Plusieurs tentatives de résolution ont échoué,
- Clients, performance, climat social : tout se tend en même temps.

Le cap à passer :

**Retrouver clairvoyance, sérénité et collectif pour engager un mouvement atteignable.**

#### Exemples :

- « J'ai créé ma société, tout allait bien... et maintenant ça dérive. Je ne sais plus quoi faire. Je suis épuisé et je dois pourtant agir. »
- « Je manque de temps pour la vision, l'innovation. Je suis happé par l'opérationnel. Je veux que mon équipe de direction prenne enfin sa part. »

### Quand il existe une envie de plus

*"Un peu d'humanité dans ce monde de brutes"*

Le (la) dirigeant(e) aspire à une organisation plus humaine, plus vivante, et plus alignée avec ses valeurs.

Il (elle) souhaite que performance rime avec opportunité et épanouissement.

#### Deux marqueurs :

- Le (la) dirigeant(e) voit son rôle comme un projet de vie, pas comme une simple fonction.
- Le (la) dirigeant(e) est inspiré(e) par les modèles de gouvernance renouvelée (libérée, teal, sociocratie, mission...);

Le cap à passer :

**Trouver une voie singulière - pragmatique, incarnée - pour conjuguer performance et humanité.**

#### Exemples :

- « L'entreprise ne vas pas si mal. Et pourtant nous n'attirons pas, nous n'inspirons pas. Nous ne respirons plus. C'est humainement insupportable. »
- « Les jeunes ne trouvent pas leur place. Moi non plus. Je veux réinventer l'engagement et permettre à chacun(e) de s'épanouir au travail. »

### Quand il est temps de transmettre

*"Passer la main, oui, mais pas n'importe comment."*

Le(la) dirigeant(e) est propriétaire d'une société à potentiel. Il (elle) prépare la transmission, sans précipitation, avec exigence et lucidité.

Il (elle) souhaite que la transmission soit un aboutissement plutôt qu'un renoncement.

#### Deux marqueurs :

- ▶ L'entreprise a été et reste un projet de vie.
- ▶ Un(e) repreneur(se), ou une équipe a été identifié(e), mais ce n'est pas mûr.

Le cap à passer :

**Assurer un passage de relais juste, solide et porteur d'avenir pour le(la) dirigeant(e), pour l'équipe, et pour les clients.**

#### Exemples :

- « Mes enfants vont reprendre. Mais je deviens quoi moi là-dedans ? »
- « Les repreneurs, investisseurs et financiers ne comprennent pas mon projet. Je m'inquiète et j'ai un sentiment de gâchis. »