

Partageons ce qui  
nous départage

Epanouissement  
personnel

Partage  
du savoir

Valeurs

Amélioration  
continue

Management

Savoir-être



Un ouvrage collectif  
OCTO Technology

# Table des matières

Glossaire	1
Dédicace Virtuelle	3
Préface	7
Remerciements	11
Flashcode	13
Le geek, c'est chic	15
Le jour où j'ai dit non à un client	19
You say it, you own it !	23
Vis ma vie	27
Le non est toujours acquis	31
Les cinq premières minutes	35
Jeté allô	39
Paparazzi attitude	43
Less documentation is more communication	47
Control+Shift+R	51
Perfection Game	53
Mac ! PC ! Mac ! PC ! Mac ! ...	57
Y a-t-il un leader dans l'avion ?	61
La Clinique	65
Concrètement	69
Pas de cadeau sans paquet cadeau	71
Même plus peur	75
Apprenez à perdre	79
10-7 au baby !	83
Histoires d'OOO	87
Kif ? Kif !	91
Le jour où j'ai dit oui à OCTO	93
Intention check	97
On se timeboxe ?	101
Jeu test : vie pro, vie perso ?	105
Résultats du jeu test : vie pro, vie perso ?	107
Open Bar sur les livres	109
Meuh ?	113
Combattre le plouf	117
Le magicien	121
« Getting to Yes » en action	123
Le côté obscur de l'approche	127
Eco-illogique	129
Less documentation is more communication	133
English Casual Day	137
Ne coupez pas le cordon !	141

Le paradoxe est l'issue	145
Relax : max !	149
Petite ouverture deviendra grande	153
Comment on a écrit un bouquin en moins de 3 mois	157
Comment on a n'a pas écrit un bouquin en moins de 3 mois	161
J'adore ce que vous faites !	163
Le ROTI est servi !	167
J'ai lu tout vos livres	169
Remerciements (les vrais)	173
OCTO en deux mots	177
L'auteur	177

# Préface

*La seule révolution possible, c'est d'essayer de s'améliorer soi-même,  
en espérant que les autres fassent la même démarche.  
Le monde ira mieux alors*

Georges Brassens

L'expertise, c'est notre métier. Comprenez : notre métier à tous, le nôtre et le vôtre, qu'importe votre profession et votre secteur d'activité.

Mais notre gagne-pain, nos atouts, nos avantages différenciants ce sont essentiellement notre engagement, notre talent, nos valeurs. L'écoute du client, l'amour du travail bien fait ou l'honnêteté sont des exemples parmi d'autres.

L'intangible mais le palpable. Le nécessaire mais l'insuffisant. L'invisible mais l'observable.

Ce qui nous départage, nous experts en tout genre, ce sont ces recettes, ces méthodes, ces pratiques : ces petits « trucs » étonnants mais éprouvés qui construisent notre aura et qui assoient notre renommée.

En privé, on les qualifie plutôt de recettes de grand-mère.

Aujourd'hui, dans notre grande tradition de diffusion du savoir (notre premier livre blanc date de 1998), nous partageons au-delà de notre expertise : nous partageons ce qui nous départage.

Nous abordons un riche éventail de thèmes qui nous sont chers : amélioration continue, management, épanouissement personnel, savoir-être, consulting...

Quand je dis nous, comprenez nous tous : vous et nous.

Nous, parce ce que livre a été écrit par une trentaine d'auteurs motivés et sincères. Vous découvrirez ci-après leurs textes, écrits sous le trait d'articles courts, dans leur style originel. Il y en aura pour tous les goûts, sur le fond et la forme.

Vous, parce que cet ouvrage collaboratif sur le partage vous implique directement : *partageons ce qui nous départage* est une incitation à l'amélioration universelle, la révolution à laquelle fait référence George Brassens. Pour vous aider, des *flashcodes* vous permettront de partager vos réactions « à chaud », grâce à votre *smartphone*. Oui, c'est notre côté *geek*, on ne se refait pas.

Tout ce que vous lirez ici a été expérimenté ; le partage suppose l'intégrité.

Tout ce que vous lirez ici ne sera pas applicable dans votre contexte ; étymologiquement déjà, le partage divise.

Tout ce que vous lirez ici ne bouleversera pas votre âme ; le partage, ce n'est pas *Love Story* non plus.

Des consultants informaticiens qui saccagent l'archétype qu'on leur colle sur le costume, cela vaut déjà le détour. Mais qu'ils subliment leur métier par le recul inhérent à leur profession sur des sujets communs et d'intérêt public, cela ne peut laisser indifférent.

Nous investissons notre richesse entre vos mains, faites-en bon usage. Partager la vôtre sera notre intérêt.

David Alia



One On  
One ?

Commentez !



# Histoires d'O3

*Le premier travail d'un manager n'est pas d'apporter la motivation mais de supprimer les obstacles*

Scott Adams

Pour les chimistes et physiciens, O<sub>3</sub> est la formule de l'ozone. Pour moi c'est une bulle d'air.

Je me rappelle d'un temps où j'avais plus de vingt ans et où je voyais mon manager une fois l'an, vers les fêtes. Il changeait chaque année et chaque année je devais expliquer qui j'étais et ce que j'avais fait. Il me donnait des objectifs complètement déconnectés de ma réalité et ne se souciait absolument pas de mon évolution personnelle. Et je ne vous parle même pas des augmentations ; lui non plus d'ailleurs n'en parlait pas. Cette désagréable sensation pendant ces entretiens était résumée par une (mauvaise) blague qui circulait : ne pas confondre toucher rectal et entretien annuel.

Je ne voyais en mon manager que la main qui signe (ou pas) mes augmentations et qui me place comme on lance une roquette. De relations humaines, point, ou si peu. Et je m'y suis fait.

Du coup, j'ai pris des G le jour où les O3 (*One On One*) ont été organisés. Le principe est simple : je rencontre Hervé mon manager une fois par semaine et il me demande comment ça va. *Timeboxé* : une demi-heure. On fait le point sur ce qu'il se passe dans ma mission, comment je m'y sens, il me raconte ce qu'il se passe dans la boîte, il me fait des *feedbacks* sur mon travail et challenge mes choix. On définit des mini-objectifs qui me permettent d'atteindre les maxi-objectifs que nous avons fixés ensemble en entretien de fin d'année.

Il m'indique parfois des pistes à explorer ou des choses à faire pour la fois suivante, parfois pas, mais l'essentiel est dans l'entrevue : le nez dans le guidon de ma mission, parfois en terre hostile, je sais que j'ai un moment dans la semaine pour échanger avec un manager qui est moins un *puppet master* anonyme qu'un guide aux grandes oreilles, une interface large bande entre son consultant (son talent, ses envies) et sa boîte (ses objectifs, ses priorités).

Pour mon manager, il faut le dire, c'est également un moment privilégié pour récolter de l'information : rebond commercial chez un client, *feedback* sur le travail d'un collègue, sujets technologiques d'avant-garde. C'est donnant-donnant : il me donne son temps et m'aide à atteindre mes objectifs, je lui donne mes informations et l'aide à atteindre les siens.

La condition du succès : la régularité. Une fois par semaine à jour et heure fixes. Déplacés en cas d'attaque terroriste ou de contrat à dix chiffres uniquement. Remplacés par une conversation téléphonique en cas de grève des transports.

Cette stabilité du temps est un ingrédient supplémentaire pour la stabilité de la relation : profitez-en !

### Essayez !

- Calez-vous trente minutes pour visionner la session USI 2009 sur les One On One, plébiscitée par le public : <http://bit.ly/9enDYm>
- Repérez dans votre agenda à un mois deux créneaux fixes de trente minutes totalement libres. Proposez l'un des deux horaires à votre collaborateur principal pour démarrer vos O3.



1



2



3



4



5



# Kif ? Kif !

**A** ce stade de la lecture, il est temps pour nous de constater si vous êtes chauds, comme ils disent dans les concerts, ou alors totalement froids, comme ils disent à la morgue.

Pour cela, rien de tel qu'un *kifomètre*. L'orthographe est approximative, le barbarisme est de moi.

Le kifomètre mesure le « kif » (dans le Larousse depuis plus de cinq ans) de vos équipes et se pratique aussi souvent que nécessaire : tous les jours sur un plateau projet, une fois par mois pour nos équipes en interne. De la même manière que les méthodes agiles favorisent le *feedback* utilisateur, un kifomètre régulier favorise le *feedback* des équipes.

Le kif est ontologiquement subjectif, pas nécessairement rationnel, mais parfaitement révélateur d'une ambiance, d'une humeur, personnelle ou collective.

Il existe plusieurs variantes de kifomètre (parce que non content de polluer la langue française de nouveaux barbarismes, le kifomètre a muté), je n'en citerai ici que deux, les plus répandus :

- Plutôt sur un plateau projet : des pastilles de couleur verte, orange, rouge que tout le monde colle hebdomadairement, anonymement ou presque, sur le mur du projet (aussi appelé *niko niko*\*).
- Plutôt en réunion d'équipe : une note de 1 à 5, avec les doigts (mais non ce n'est pas sale) avec le standard : 5 = je kiffe grave, 1 = j'antikiffe, 3 = mi-kif, mi-raisin.

Le but du kifomètre : s'améliorer bien sûr et détecter au plus tôt les notes basses pour y remédier.

\* Présenté ici : <http://bit.ly/d5UPjU>

**Essayez !**

Alors dites-nous : kiffez-vous ?



Commentez !



# Meuh ?

Meeeeuuuuuuuhhhh !

Yvan, à son boss

La première fois que j'ai rencontré Marguerite, elle était sur un bureau, fièrement. Elle meuglait de temps en temps, mais toujours à bon escient.

On m'a dit : *T'en veux une ?* J'ai répondu : *Bêêê oui, pourquoi pas.*

On m'a donc apporté une boîte à meuh, dans son sachet, avec la notice. Une notice... pourquoi une notice pour une boîte à meuh ? Et d'ailleurs, pourquoi une boîte à meuh à l'effigie d'un cabinet de conseil en informatique ? Et pourquoi m'en donner une plutôt que la réserver aux clients ?

J'ai ouvert le sachet, testé Marguerite, et bien ri à la lecture de la notice, rédigée comme celle d'un médicament :

## 5. Effets non souhaités et gênants.

COMME TOUT ARTEFACT, LA BOÎTE À MEUH PEUT ENTRAÎNER CHEZ CERTAINES PERSONNES DES EFFETS PLUS OU MOINS GÊNANTS :

Les effets non souhaités fréquemment observés sont :

- meuglements compulsifs,
- douleurs articulaires dans le poignet,
- sensation de malaise lors des premières utilisations.

Je n'ai pas tardé pas à en apprécier l'utilisation lors d'une réunion chez notre client. Mon collègue et les personnes présentes avaient l'air de bien se connaître et Marguerite restait calme à l'éta... sur la table.

Quelques-uns la caressaient, l'empoignaient, l'air impatient de lui tirer la... impatient de l'utiliser.

Puis, une personne qui semblait importante (indice : elle parlait fort et

portait une cravate) commençait à dévier sérieusement du sujet. Je voyais des sourires s'esquisser ; celui qui tenait Marguerite l'a actionnée. Ni une ni deux, elle a meuglé vaillamment, longuement (la boîte à Meuh de cette année était un bon modèle). Tout le monde s'est retourné vers le bavard important, avec un demi-sourire entendu, et celui-ci s'est tu avec un plissement des yeux entendu et sourire compréhensif.

Marguerite, une fois de plus, avait mis fin à une discussion qui partait en vrille et menaçait de faire naître un *troll* ou équivalent : un débat stérile. Elle venait également de protéger une réunion contre un dépassement d'horaire. Marguerite a ce pouvoir : stopper une logorrhée, afin que quelqu'un puisse en placer une.

Dans le silence post-Meuh, celui qui maintenait Marguerite a déclaré :

— Ce n'est pas le thème de la réunion, je pense. On se le note dans le parking à sujets et on en reparle plus tard, d'accord ?

La personne importante a acquiescé et la réunion a repris.

Ce qui me fascine encore aujourd'hui dans l'utilisation de Marguerite est son côté décomplexant. Lors de cette réunion, la personne importante s'est faite interrompre par son n - 2 ! L'utilisation de la boîte à Meuh, expliquée en début de réunion, permet de mettre tout le monde au même niveau : quand Marguerite meugle, tu la boucles ou tu justifies ton envolée lyrique. Mais vite. L'incongruité du bruit coupe court à toute réponse telle que *laisse-moi finir* ou *ta g... , je cause*, et fait place à quelques secondes de silence, qui permettent principalement de recadrer la réunion.

Avec le temps, Marguerite est devenue notre *goodie* fétiche : elle est redécorée deux fois l'an, elle est devenue notre meilleure représentante chez nos clients, et surtout, surtout, notre gardienne du temps de parole lors des réunions.

### Essayez !

- Élevez des poules.
- Instaurez et partagez un signal pour contrôler le temps de parole ou de couper court à une conversation qui dérape : sonner du clairon, utiliser les *Nervsounds*\* sur *iPhone* ou simplement lever le bras (à 17h, bonjour l'ambiance).

\* <http://bit.ly/c9B6Uh>



Commentez !



# Perfection Game

*La passion de la perfection vous fait détester même ce qui en approche*

Gustave Flaubert

*Pour cette blague je mets 9/10 car elle est très drôle, j'aurais mis 10 si elle avait été de moi*

Vincent Guigui

Ma première mission d'audit touche à sa fin, il est 18h50 et nous nous sommes engagés auprès du client à lui livrer le rapport aujourd'hui. Bon allez, dernière relecture et correction de coquilles, et hop j'envoie le rapport en mettant en copie Eric, mon directeur de mission.

(ferme mon laptop)  
(...)  
(métro)  
(...)  
(téléphone sonne)

- Allo, Eric. Je suis dans le métro, ca va sûrement couper.
- Je vais faire vite. Au sujet de ton mail, tu as dû te tromper de pièce jointe.
- Ah bon ? J'ai fait attention pourtant.
- Je crois que tu as mis une version *draft* du livrable.
- Pas possible je ne fais jamais de brouillon.
- ...
- Allô ?
- Et tu n'as pas fait de *pégé* ?
- *pégé* ??

(téléphone coupe)

La suite s'est déroulée comme on pouvait le prévoir : je ne m'étais effectivement pas trompé de pièce jointe, mon livrable était effectivement

d'une qualité digne d'un brouillon et je me suis fait cordialement étriper par le client.

Mais quid de cet énigmatique *pégé* que j'aurais omis de réaliser ?

Une conversation avec mon directeur de mission m'éclaire rapidement à ce sujet, le *perfection game* (PG) serait un protocole d'amélioration continue, rien que ça.

— Vois-tu, on préconise à nos clients de livrer leur logiciel plus rapidement, par itérations successives.

— Ok j'ai compris, ne va pas plus loin. J'aurais du prendre du *feedback* plus vite sur mon livrable, il aurait sûrement été meilleur.

— Non pas meilleur, irréprochable. Le mieux que l'on sache faire, c'est le but du *perfection game*.

— Ouais, ouais...

— Par exemple voici le *perfection game* que j'aurais fait sur ton livrable :

Je mets 6 sur 10 à ton livrable, car j'y ai apprécié les points suivants :

- les problèmes techniques ont été identifiés et présentés de manière claire.
- la présentation est agréable, il n'y a pas de fautes.

J'aurais mis 10 si :

- tu avais abordé les problématiques organisationnelles de l'équipe.
- le contexte de ton intervention était rappelé en introduction du document.
- la partie 2 du document comportait davantage de schémas.
- si la conclusion était moins lapidaire et comportait des leviers d'action clairs.

Plusieurs années plus tard, le *perfection game* est devenu chez nous l'un des outils indispensables du consultant. Une fois habitué au concept, on se rend compte que tout se prête au *perfection game* : livrables, articles de blog, présentations ou encore revues de code. On prend alors plaisir à répéter les *perfection games*, jusqu'à converger vers 10, la perfection.

Et si je vous dis que l'article sur le *perfection game* que vous êtes en train de lire en est arrivé à ce niveau de perfection (n'est-ce pas ?) en passant lui-même de nombreux *perfection games*, avouez que ça file le vertige !

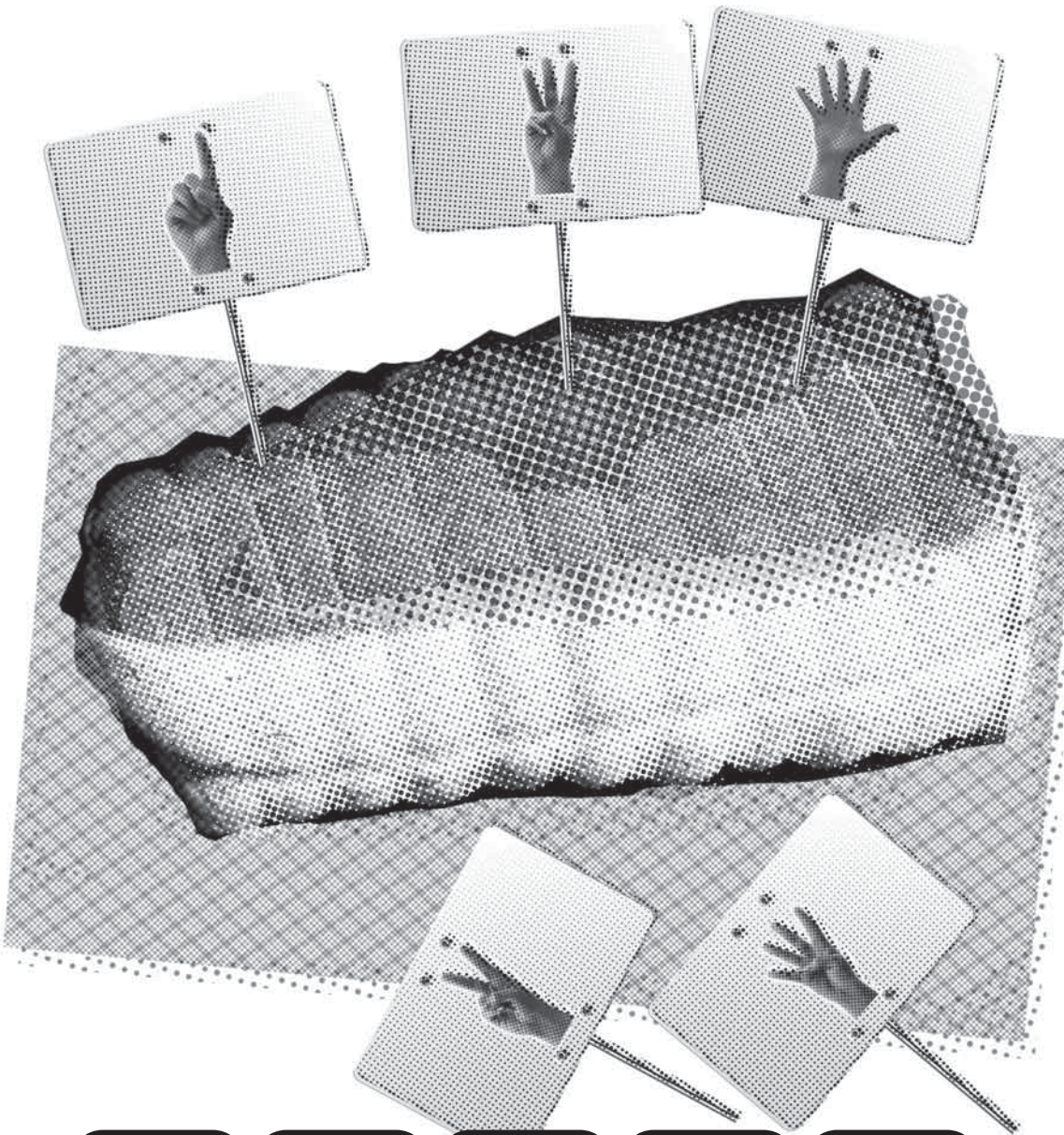
Il y a cependant quelques règles importantes à respecter en la matière :

- Primo, la critique ne doit pas être gratuite mais constructive. « Je t'aurais mis 10 si ton livrable n'était pas un torchon » n'est donc pas un *perfection game* convenable.

- Secundo, on ne juge pas une personne mais un travail, un livrable. A prendre en compte lorsque l'on fait un *perfection game* mais aussi lorsque l'on en reçoit un, pour ne pas prendre la mouche à la moindre remarque.
- Tertio, on ne commente pas un *perfection game*. Il s'agit d'une opinion personnelle que l'on pourra prendre en compte ou ignorer, mais en aucun cas débattre.

### Essayez !

- Formulez toutes vos suggestions d'amélioration sous forme de *perfection game*.
- Mais pas à votre femme.



# Le ROTI est servi !

*La mode des cocktails avant les repas a été lancée par un cuisinier qui avait brûlé le rôti*

Chester Anthony

Allez, une dernière pour la route.

L'outil de fin de réunion, et le cas échéant de fin de livre : le ROTI.

Du calme les végétariens ! Le ROTI c'est « *Return On Time Invested* » et il se mesure sur les doigts de la main. Si vous avez joué au kifomètre au milieu de ce livre, vous ne devriez pas être dépassé par le concept.

Je mets 1 au ROTI si j'ai totalement perdu mon temps et j'aurais vraiment préféré être ailleurs (ou lire du Marc Levy).

Je mets 5 si cette réunion ou cette lecture a dépassé toutes mes espérances.

3 c'est le bon rapport qualité/prix. 2 et 4 sont les notes intermédiaires.

Et cela se joue à l'ancienne, avec les doigts. L'animateur compte jusqu'à trois (totalement arbitraire mais tellement commun) et toutes les personnes présentes à la réunion lèvent le nombre de doigts correspondant à son propre ROTI, en même temps.

On observe mais on ne commente pas. On peut par contre discuter dans le couloir avec la personne qui a mis 1 ou 2, histoire de lever certains doutes.

C'est ça le ROTI : collecter un maximum de feedback en un minimum d'efforts pour s'améliorer ensemble.

Avez-vous bien investi votre temps dans cet ouvrage ?

**Essayez !**

C'est à vous maintenant : un, deux, trois !

# OCTO en deux mots

OCTO a été créée en 1998 sur la volonté de ses fondateurs de créer la première **communauté d'architectes** de SI en France.

Rapidement, les premières offres et publications sur des sujets technologiques pointus nous ont donné une position de référent.

Nous avons progressivement étendu nos savoir-faire vers la **méthodologie**, la **connaissance métier** et enfin l'**alignement des équipes**.

« **Apprenons à jouer l'excellence** ». La devise d'OCTO résume notre passion, notre perpétuelle envie d'amélioration, d'échanges et de découverte, et le plaisir que l'on trouve dans le partage du savoir.

Ceci s'illustre par de nombreuses publications (blog, livres blancs, livres, articles de presse) et par l'organisation de l'événement informatique de l'année : l'Université du SI (USI).

Retrouvez-nous sur [www.octo.com](http://www.octo.com) et sur notre blog : [blog.octo.com](http://blog.octo.com) !

## L'auteur

Ou plutôt **les auteurs** ! Car ce livre n'est autre qu'une initiative **collaborative** regroupant au sein d'une équipe jeune, motivée, prenant plaisir et néanmoins professionnelle, une vingtaine de personnes.

Une finalité unique : partager en une centaine de pages nos découvertes, nos meilleures pratiques, nos valeurs.

Un seul objectif en tête mais plusieurs têtes dans l'objectif. Ca c'est du slogan !