

# SYNTHÈSE

## Predictive Index : Le processus holiste au service de votre réussite

### **PROBLEMES COMPLEXES A RESOUDRE**

Les décideurs sont placés quotidiennement devant une grande diversité de problèmes à résoudre :

- des commerciaux à motiver face à une compétition plus agressive,
- la volonté d'un meilleur travail d'équipe et d'une meilleure communication dans l'entreprise,
- des clients qui se plaignent d'un manque de service,
- des jeunes nouvellement arrivés dans l'entreprise à qui il faut faire comprendre et partager ses valeurs,
- certaines machines qui prennent de l'âge et perdent de leur efficacité,
- etc..

Autant de problèmes extrêmement hétérogènes auxquelles des informations morcelées et incomplètes n'apportent pas de solution pérenne. Face à la complexité d'une situation donnée, nous devons opérer une synthèse pour en dégager une logique sur laquelle il est possible d'agir.

### **PROCESSUS HOLISTE**

Le processus holiste consiste en l'intégration par notre cerveau d'un nombre considérable d'informations stockées en mémoire, rappelées immédiatement et intégrées pour produire une réalité indépendante et plus grande que la somme de ses parties. Prenons un exemple : rappelez-vous de bons moments passés en vacances. Tout de suite reviennent à vous des visages, des séquences, des paysages, d'autres visages encore, etc. C'est comme si vous y étiez. Fermez les yeux et prenez le temps de recommencer : ça marche encore mieux. Faire des raisonnements holistes est ce que nous faisons tout au long de la journée, souvent inconsciemment.

### **FONCTIONNEMENT SUR LE PROFIL PI**

Pour des personnes formées au Predictive Index (PI), chaque fois que vous analysez un profil, ses facteurs, les différences entre Soi et Concept de Soi, la Synthèse, etc., vous développez une image de la personnalité dans votre esprit et fonctionnez de manière holiste. En d'autres termes, dans votre

analyse d'un profil Predictive Index vous intégrez, en les synthétisant, un nombre de mesures indépendantes pour arriver à une « Gestalt », une forme globale unifiée : un tout plus significatif, et donc pleinement opératoire. Pour notre cerveau, le décodage du profil Predictive Index est un exercice d'holisme tout à fait naturel. Cependant, nos fonctions cérébrales opèrent souvent à un niveau d'intégration bien supérieur sans pour autant utiliser leur capacité maximum.

### **FONCTIONNEMENT DANS LE CONTEXTE**

L'utilisation des connaissances à partir de l'analyse d'un profil PI donne un autre exemple très clair du fonctionnement holiste. Quand vous vous référez au profil PI dans une situation de management, motivation, coaching, promotion interne, détection de talents, sélection d'une personne, conseil ou organisation, vous intégrez en fait de nombreux autres éléments d'information dans le processus de construction d'un jugement ou d'une décision :

1. Détails sur l'éducation, les expériences de travail, les réussites et autres informations factuelles et historiques sur la personne ;
2. Impressions subjectives et évaluations de la personne à partir d'observations ou d'entretiens ;
3. Demandes fonctionnelles, techniques, professionnelles du travail pour lequel la personne est considérée ;
4. Demandes comportementales du travail exprimées en terme de facteurs Predictive Index ;
5. Relations organisationnelles et interpersonnelles impliquées dans la performance du travail, qui intègrent votre connaissance des profils PI d'autres personnes ;

(suite page 2)

Plus d'informations sur le Predictive Index :

PIEurope - France  
10 rue Chardin - 75116 Paris  
Tel : 01 47 55 62 41 - Fax : 01 47 55 08 51  
Email : [info@pieurope-france.com](mailto:info@pieurope-france.com)  
Site internet : [www.pieurope-france.com](http://www.pieurope-france.com)

6. Style de management de l'unité dans laquelle la personne travaille ;
7. Objectifs et plans de l'unité ;
8. Objectifs et plans de l'organisation de laquelle l'unité particulière fait partie ;
9. Développements en ressources humaines immédiats et à long terme ;
10. Besoins de plans de succession de l'organisation ;
11. Conditions de marché de l'entreprise ; niveau de compétition ;
12. Conditions de l'environnement extérieur, économique, politique et social duquel l'entreprise fait partie.

Tous ces éléments sont-ils trop nombreux et disparates ? Pas pour vous qui avez été formés au Predictive Index. En fait, votre cerveau peut rappeler et intégrer toutes ces informations, et plus encore : instantanément, sans attendre votre demande. Sur le mode intuitif.

### **PRENDRE DES DECISIONS EFFICACES**

Aucun ordinateur ne peut faire ce que votre cerveau est capable de faire en développant cette approche holiste. Le résultat du Predictive Index ? Développer une sensibilité aiguë au contexte et aux personnes afin de produire rapidement un jugement et une décision de qualité - pour une action 100% efficace. Utiliser le Predictive Index sans connaissance de l'environnement serait hasardeux. Ce serait comme conduire une voiture d'un endroit à un autre, en sachant uniquement appuyer sur l'accélérateur, et en ayant les yeux fermés. Chacun de nous travaille dans un contexte qui est, pour chacun de nous la réalité de notre environnement. La pleine réussite du processus décisionnel dépendra de votre connaissance du Predictive Index, de votre connaissance des personnes et de votre connaissance de l'environnement organisationnel.

### **DEVELOPPER SES COMPETENCES**

A notre naissance, notre cerveau contient déjà des connaissances, essentielles à notre survie : comment assouvir notre faim, maintenir la température de notre corps, éviter la souffrance, etc. Mais tout le reste doit être appris d'une manière ou d'une autre, délibérément ou non. Avec le temps et l'expérience, le cerveau reçoit graduellement et stocke une quantité énorme d'informations qu'il sera ensuite capable de récupérer et d'utiliser. La connaissance des contextes spécifiques, de même que les environnements plus vastes dans lesquels nous évoluons, font partie de notre "programmation". Dans le cas du Predictive Index, une partie des informations sont déjà stockées dans votre cerveau avant de participer à la formation PI. Mais la plupart des informations et des techniques impliquées pour accomplir la connaissance holiste des profils doit être consciemment apprise et pratiquée. C'est seulement dans ces conditions qu'il est possible de bénéficier complètement d'un système tel que le Predictive Index.

### **INVESTIR DU TEMPS ET REUSSIR**

Grâce au Predictive Index, vous muscliez votre cerveau pour faire ce qu'il est capable de faire ; et cet « ordinateur de bord » ultra-performant générera ensuite lui-même les processus holistes, pour votre plus grand profit et celui de votre entreprise. Cela a toujours été un des concepts clés du

système Predictive Index. C'est un concept qui requiert un investissement en temps, de l'énergie et de la réflexion. Nous croyons que nous n'accomplissons jamais de résultats de haut niveau sans cette sorte d'investissement. Et dans tout ce qui relève du management, de la gestion des ressources humaines, de la productivité et de la croissance de l'organisation, rien n'est plus nécessaire.

---

## PI Worldwide

### Quelques chiffres

- 50 années d'existence en 2005.
  - **4.850 entreprises et groupes sous contrat de licence à fin 2004.** Un chiffre qui ne cesse de grimper d'année en année. En augmentation de 20% par rapport à fin 2000.
  - **190 consultants présents dans 129 pays.** 41 consultants en Europe. 4 consultants en France.
  - **33.000 utilisateurs réguliers** du Predictive Index ayant suivi le séminaire.
  - **50 entreprises** clientes parmi les sociétés membres du **Fortune 500.**
- 

### Prochaines formations Predictive Index inter entreprises sur Paris :

16 au 18 mars 2005

10 au 12 mai 2005

21 au 23 juin 2005

13 au 15 septembre 2005

15 au 17 novembre 2005

Pour les formations inter entreprises ailleurs que sur Paris, merci de nous contacter : [info@pieurope-france.com](mailto:info@pieurope-france.com)

Vous avez pratiqué le PI mais souhaitez approfondir certains points, vous n'avez pas pratiqué et voulez vous remettre au PI rapidement : **c'est gratuit.** Inscrivez vous au dernier jour de séminaire inter entreprises ou programmez une session intra entreprise à partir de cinq personnes.

# Utilisation du Predictive Index dans un contexte de fort impact du service client sur la performance

## INDICE DE SERVICE CLIENT

Dans l'industrie automobile américaine, l'indice de service client (CSI) d'un concessionnaire détermine les quotas de livraison et les primes accordées par le fabriquant. Le CSI est basé sur l'enquête de satisfaction que le client remplit après avoir acquis un véhicule ou après avoir reçu un service. Plus l'indice est élevé, plus la prime reçue par le négociant est importante. L'indice CSI traduit plus de valeur pour le client et plus de ventes et de profits pour le concessionnaire. Puisque la qualité du service client est directement liée au talents des employés, les concessionnaires se battent pour retenir les meilleures personnes à tous les postes de leur organisation : vente, service, finance. Dans une industrie où le taux de rotation de personnel est normalement supérieur à 150%, il s'agit d'un enjeu capital.

## EARNHARDT MOTOR

Le groupe Earnhardt Motor établi en Arizona, vend plus de véhicule par concessionnaire qu'aucun autre aux Etats Unis. Tex Earnhardt commença sa première concession Ford à Chandler en Arizona en Septembre 1951. Depuis ses humbles débuts où il vendait une Ford par mois, les Centres Automobiles Earnhardt ont grandi à 10 concessions générant plus d'un milliards de dollars par an de chiffre d'affaire, vendant plus de 27.000 voitures en 2003 et employant 2.000 personnes.

## OBJECTIFS

Dave O'Brien est le "Performance Coach" qui intervient au niveau du groupe: "Un des défis les plus importants auquel un concessionnaire automobile doit faire face n'est pas uniquement de recruter les bons vendeurs mais de mettre ceux-ci en correspondance avec le responsable commercial et la bonne concession. **La clé est de comprendre la force des comportements naturels des personnes.**" Ce n'est qu'en 2003 qu'Earnhardt trouva le Predictive Index, comme outil pour lui donner la vision comportementale recherchée.

Comprendre les clients : telle est la clef pour réussir dans une quelconque organisation. Et Earnhardt a construit la réussite de ses concessions en développant une typologie de ses clients dans chacune de ses sept localisations. Par exemple, une personne qui achète une Honda est généralement assez différente d'une personne qui achète une Ford. Dave O'Brien donne une comparaison : "Notre magasin Ford fait un chiffre important dans le financement spécialisé et a donc une base clients très différente. Je peux embaucher un vendeur du genre qui prend en charge son client pour cette concession et un professionnel créatif en finance pour supporter ce vendeur. Un acheteur Honda veut tout savoir sur le produit et ne veut pas être mis sous pression. Ce vendeur doit être factuel et très orienté détails. L'acheteur Honda se sent insulté si vous ne pouvez pas parler de tous les aspects du véhicule. Il ne quitte pas la concession immédiatement. Une fois que le client est défini en terme de comportements, le Predictive Index donne à Earnhardt la compréhension et la capacité de mettre en correspondance pas uniquement l'équipe de vente avec le profil du client, mais aussi le manager des ventes avec l'équipe de vendeurs.

Earnhardt applique le processus de sélection de son équipe de vente à ses équipes de service et de finance. Tout le monde dans le département service, de l'équipe de mécaniciens aux équipes de support latéral (les chefs d'équipe et les personnes qui distribuent les ressources) passe le Predictive Index. Les équipes opérationnelles disposent les profils PI sur la table et mettent les personnes qu'elles savent pouvoir travailler bien ensemble sur la base de leur Predictive Index. La même méthode est appliquée au département des finances. Le Predictive Index permet à Earnhardt de donner sa pleine cohésion aux équipes, adaptables dans chaque concession et qui restent concentrées sur les besoins spécifiques des consommateurs.

## RESULTATS

Et ça marche ! Le recrutement et la rétention des employés a permis à Earnhardt Motors de parvenir à un haut niveau de satisfaction client, ce qui a accru du même coup volume des ventes et profits. Earnhardt a accompli la certification 5 étoiles de Daimler Chrysler depuis le début. Les concessions Ford et Honda de Earnhardt continuent à être parmi les premières au niveau national pour la satisfaction client.

Selon Dave O'Brien : "Nous avons utilisé PI comme notre outil pour faire travailler les équipes de services ensemble et ces équipes fonctionnent mieux maintenant. elles finissent de préparer les voitures plus vite. Nos scores de satisfaction client ont augmenté et se sont stabilisés". Il continue sur le fait que le Predictive Index a été très efficace pour la rétention : "Si vous revenez en arrière, il y a quelques années, notre taux de rétention d'employés pour plus d'un an était de l'ordre de 20%. Aujourd'hui 62% de notre équipe des ventes est avec nous depuis plus d'un an." Dave O'Brien ajoute : "PI nous procure les outils dont nous avons besoin pour mettre les bonnes personnes aux bons postes. Quand nous faisons cela, nous gardons les personnes plus longtemps et nous traitons mieux nos clients. Quand vous avez des clients plus contents, vous vendez plus."



*Regardons les choses en face : vous et cette organisation n'ont jamais été en parfait accord.*

## Rencontre Predictive Index le 22 mars 2005 à la Maison du Danemark

accessPI

**Présentation et débat** sur l'utilisation conjointe du Predictive Index par les ressources humaines et la direction lors d'un petit déjeuner offert par PI Europe à la Maison du Danemark.

**A.P. Moller - Maersk**, premier groupe Danois (20% du PIB), **utilisateur du Predictive Index à grande échelle depuis plus de 30 ans** sera représenté par François Friboulet, Directeur du Développement et Marc Charpi, Directeur Ressources Humaines de la filiale française Maersk Sealand, première société mondiale de transport maritime.

**A.P. Moller - Maersk** a fêté ses 100 ans en 2004. Il est présent dans quatre groupes d'activités : pétrole, chantier naval, grande distribution et logistique. 65.000 personnes sont salariées d'AP Moller - Maersk dont 4.000 en Chine. 300 navires de A.P. Moller - Maersk transportant un total de 950.000 containers sillonnent les mers. **Plus de 1.000 dirigeants et responsables ressources humaines ont été formés au PI** y compris à la direction générale. Autant dire que le Predictive Index fait partie de la culture d'entreprise !

"**Tous DRH**", ce slogan à la mode pourrait résumer l'utilisation du PI chez A.P. Moller - Maersk tout comme : "tous satisfaits" et "tous engagés dans le développement à long terme de l'organisation".

Quel **avantage concurrentiel** le groupe A.P. Moller - Maersk tire t-il du Predictive Index ? Qu'est-ce que la **formation conjointe des RH et des dirigeants** permet d'accomplir de plus ? **Pourquoi les dirigeants sont-ils formés** à un outil comme le PI ?

Pour les réponses à ces questions et en débattre, nous vous convions à la rencontre Predictive Index :

Lieu : Maison du Danemark, 142 avenue des Champs Elysées, 75008 Paris.

Date : mardi 22 mars 2005.

Horaire : 8 heures 30 précises.

Accès : A 5 mn de l'Arc de Triomphe. Parking Georges V ou Friedland (sortie Arsène Houssaye). Métro Charles de Gaulle Etoile.

Boissons, viennoiseries, jus de fruit et spécialités danoises offertes par PI Europe.

Confirmez votre présence par retour du coupon réponse ou sur [info@pieurope-france.com](mailto:info@pieurope-france.com)

accessPI, la solution de passation et gestion du Predictive Index en ligne compte aujourd'hui pas moins de 800 utilisateurs, deux ans après son lancement.

La solution est aujourd'hui disponible en sept langues : allemand, anglais, brésilien, espagnol, français, portugais, suédois.

Les passations à distance sont disponibles en 11 langues pour les personnes et les postes. Les passations à l'écran sont disponibles dans 17 langues.

Deux niveaux de sécurisation par mot de passe sont possibles.

Les éditions de rapports pour les postes et les personnes sont gérées distinctement.

Vous n'avez pas encore accessPI, vous voulez savoir comment souscrire et connaître les tarifs ? Rien de plus simple ! Contactez nous : [info@pieurope-france.com](mailto:info@pieurope-france.com)



## PI Campus

PI Campus ([www.picampus.com](http://www.picampus.com)) est le site des utilisateurs Predictive Index. Vous pouvez sur site :

- Charger les documents de passation du Predictive Index dans 58 langues.
- Obtenir les formulaires PRO dans 15 langues.
- Télécharger le logiciel PIA4 en version française ou anglaise. Ceci évite l'installation par la disquette. (Nous prévenir au préalable pour vous libérer ponctuellement l'accès.)
- Télécharger le manuel du logiciel PIA4 en français et en anglais.
- Disposer de cas d'utilisation du Predictive Index.
- Accéder à des discussions techniques avec nos spécialistes.
- Récupérer les lettres de Synthèse en anglais que vous n'avez pas encore lues.
- ... Et bien d'autres informations encore.

Vous avez été formé au Predictive Index et vous n'avez pas les codes pour vous connecter à PICampus : Envoyez-nous un message sur [info@pieurope-france.com](mailto:info@pieurope-france.com) pour l'obtenir sous 48 heures.