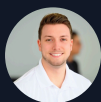




GUIDE PRATIQUE POUR DIRIGEANTS DE PME

Les 5 Systèmes du **Dirigeant** **Libre**

Comment faire tourner ta PME sans être partout,
même avec 15 à 60 employés.



Arnaud Paquet

Fondateur Formatech · Master Black Belt Lean Six Sigma · 200+ PME accompagnées

1

Processus
documentés

2

Matrice de
décision

3

Tableau de
bord

4

Protocole de
délégation

5

Rythme de
gestion

LE VRAI PROBLÈME

Ton entreprise dépend encore de toi.

Si tu disparaissais deux semaines sans téléphone, qu'est-ce qui se passe ? Si la réponse honnête c'est « tout s'arrête » ou « ça brûle », t'as pas une entreprise. T'as une job que tu t'es créée. Ce guide existe pour changer ça.

78%

des dirigeants de PME travaillent plus de 55 h/semaine

6j

de vacances en moyenne par année pour les propriétaires de PME québécoises

91%

des décisions opérationnelles passent encore par le propriétaire

« Le problème, c'est pas le travail dur. C'est que ton expertise est devenue le goulot d'étranglement de ta propre entreprise. »

— **Arnaud Paquet**



Ce n'est pas un problème de compétence

Tu es probablement excellent dans ton domaine. C'est justement pour ça que tout le monde vient te voir. Le problème c'est l'absence de systèmes qui permettent aux autres de décider sans toi.



Ce n'est pas non plus un problème d'embauche

Ajouter des têtes sans processus clairs ne règle rien. Tu vas juste avoir plus de monde à gérer. La solution c'est de structurer avant de déléguer.



C'est un problème de systèmes, et ça se règle

Les 5 systèmes de ce guide sont ceux qu'on implante dans le programme Formatech OS. En 9 semaines, la majorité des dirigeants récupèrent entre 10 et 20 heures par semaine.

AVANT DE COMMENCER

Évalue ton niveau d'autonomie opérationnelle

Pour chaque question, coche OUI ou NON honnêtement. Ce diagnostic prend 2 minutes et te donnera une image claire de ton point de départ.

1 Mes employés peuvent prendre des décisions courantes sans m'appeler ?

OUI

NON

2 J'ai des procédures écrites (SOP) pour les tâches répétitives critiques ?

OUI

NON

3 Je consulte un tableau de bord chiffré au moins une fois par semaine ?

OUI

NON

4 J'ai une personne dans l'équipe qui peut me remplacer dans mon rôle opérationnel pendant 2 semaines ?

OUI

NON

5 On tient des réunions structurées régulières sans que j'aie à tout préparer ?

OUI

NON

4-5 OUI

Bonne base. Quelques ajustements et tu peux atteindre l'autonomie complète.

2-3 OUI

Zone de risque. Ton entreprise fonctionne mais elle est fragile. Les 5 systèmes sont urgents.

0-1 OUI

Situation critique. Tout repose sur toi. Ce guide peut changer ta réalité rapidement.

SYSTÈME 1

Processus documentés

Un processus non documenté est un processus qui repose sur une seule personne : toi. Dès qu'elle part, tout s'arrête. La documentation n'est pas une formalité. C'est ce qui rend ton équipe autonome.

✗ SANS CE SYSTÈME

- Chaque employé fait les choses différemment
- Les erreurs se répètent parce que rien n'est écrit
- Former quelqu'un de nouveau prend des semaines
- Tu dois tout vérifier toi-même

✓ AVEC CE SYSTÈME

- N'importe qui peut exécuter n'importe quel processus
- Onboarding d'un nouvel employé en 2-3 jours
- Zéro dépendance sur une seule personne
- Les erreurs diminuent de 60 à 80 %

La règle des 3 répétitions : Si tu expliques la même chose trois fois, c'est un processus qui doit être documenté. Pas plus compliqué que ça.



Comment démarrer : la SOP en 5 blocs

Titre → Objectif → Prérequis → Étapes numérotées → Critère de succès. Maximum 1 page. Si c'est plus long, découpe en sous-processus.



L'astuce Loom pour aller vite

Enregistre-toi en train de faire la tâche avec Zoom ou Loom, envoie la vidéo à un employé, et demande-lui d'écrire les étapes. Tu valides. Ça prend 20 minutes au lieu de 2 heures.



Par où commencer : les 3 processus prioritaires

① La tâche qui revient le plus souvent. ② Le processus où les erreurs coûtent le plus cher. ③ Le processus que seul toi sais faire.

SYSTÈME 2

Matrice de décision

Si tout passe par toi pour être décidé, tu es le goulot d'étranglement de ta propre entreprise. La matrice de décision définit clairement qui peut décider quoi, sans avoir à te demander.

TYPE DE DÉCISION	QUI DÉCIDE	STATUT
Opérations quotidiennes (livraisons, horaires, matériel)	Chef d'équipe	Autonome
Dépenses < 500 \$ non budgétées	Gestionnaire	Autonome
Dépenses 500 \$ – 5 000 \$	Directeur + Proprio	Consulte
Embauche / congédiement	Propriétaire	Approuve
Nouveaux clients / contrats majeurs	Propriétaire	Approuve

Règle d'or : Si une décision est dans la matrice, ton employé n'a pas à te demander. S'il te demande quand même, pointe vers la matrice. Au bout de 2-3 semaines, les appels disparaissent.



Commence par lister tes interruptions d'une semaine

Note chaque fois qu'un employé vient te voir pour une décision. Après 5 jours, groupe les par catégorie. Ce sont tes premières lignes de matrice.



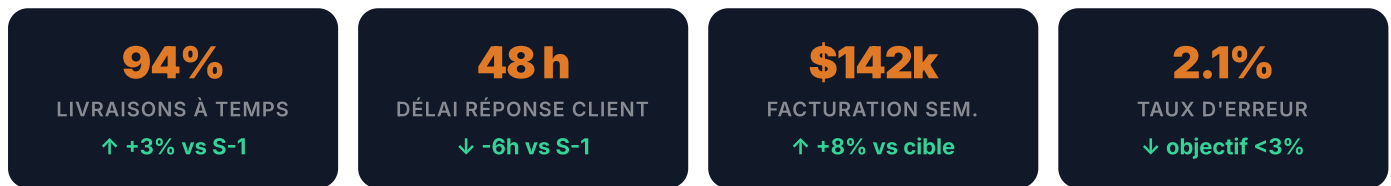
Affiche-la là où tout le monde peut la voir

Pas dans un tiroir. Sur un mur, dans le team chat, dans le manuel d'employé. Plus elle est accessible, moins tu reçois de questions.

SYSTÈME 3

Tableau de bord hebdomadaire

Sans données, tu gères au feeling. Et gérer au feeling te garde dans les opérations.
Un tableau de bord de 5 à 8 indicateurs te permet de voir en 10 minutes si ton entreprise va bien, sans que t'aies besoin d'être dans chaque département.



LES 4 CATÉGORIES À MESURER

- **Financier** : facturation, encaissements, marge brute
- **Opérationnel** : délais, qualité, taux d'erreur
- **Client** : satisfaction, délai réponse, plaintes
- **RH** : absentéisme, productivité, turnover

LES 3 RÈGLES D'UN BON INDICATEUR

- Mesurable en moins de 5 minutes par semaine
- Actionnable : si ça clignote rouge, tu sais quoi faire
- Appartient à quelqu'un : un responsable par KPI

L'erreur la plus commune : Vouloir mesurer 20 indicateurs. Commence avec 5. Si tu ne peux pas nommer tes 5 KPIs de tête en ce moment, c'est ton premier exercice cette semaine.

SYSTÈME 4

Protocole de délégation

La plupart des dirigeants essaient de déléguer et se font brûler. La tâche revient mal faite, plus tard que prévu, et ils reprennent tout. Le problème c'est rarement l'employé. C'est l'absence de protocole de transfert.

LES 5 NIVEAUX DE DÉLÉGATION

- 1 **Fais exactement ce que je te dis** — Suivi serré, employé débutant ou tâche à risque élevé
- 2 **Explore et propose-moi des options** — Tu décides après avoir vu leurs idées
- 3 **Recommande, j'approuve avant d'agir** — Zone d'apprentissage idéale pour développer un gestionnaire
- 4 **Agis et informe-moi après** — Confiance établie, tu veux juste rester au courant
- 5 **Autonomie complète** — C'est leur domaine, tu n'as plus à t'en occuper

L'outil le plus simple : Pour chaque délégation, définis en une phrase : le résultat attendu, la date limite, et le niveau (1 à 5). Envoie-le par écrit. Ça élimine 90 % des malentendus.

SYSTÈME 5

Rythme de gestion

Sans structure de réunions, ton équipe vient te voir en continu. Toi t'es interrompu toutes les 20 minutes. Avec un rythme de gestion bien calibré, tu traites tout d'un coup, aux bons moments, avec les bonnes personnes.

QUOTIDIEN

Mêlée debout

10 min · Équipe opérationnelle · Blocages du jour

HEBDOMADAIRE

Revue de performance

60 min · Gestionnaires · KPIs + priorités

MENSUEL

Bilan opérationnel

2 h · Équipe de direction · Enjeux stratégiques

TRIMESTRIEL

Planification 90 jours

½ journée · Leadership · Objectifs et ressources

LA MÊLÉE QUOTIDIENNE (10 MIN)

- Debout, pas de chaises
- Même heure chaque jour
- 3 questions : Hier, Aujourd'hui, Blocages
- Aucune résolution de problème dans la réunion, on planifie ça séparément

LA REVUE HEBDOMADAIRE (60 MIN)

- Revue des KPIs du tableau de bord
- Tour de table des priorités
- Résolution des blocages cross-équipes
- Compte rendu envoyé dans les 24h

Le test ultime : Si tu peux manquer la mêlée debout une semaine et que tout continue normalement, tu as un bon rythme de gestion. Sinon, c'est encore toi le système.

TON PLAN DE MATCH

30 jours pour commencer à te libérer

Pas besoin de tout implanter en même temps. Voici la séquence optimale pour les 30 premiers jours : une action par semaine, implémentable en 2 à 4 heures.

SEM.
1

Documente tes 3 processus les plus fréquents

Format SOP 1 page · Fais valider par l'employé qui exécute · Durée : 3 h



SEM.
2

Crée ta matrice de décision

Note tes interruptions 5 jours · Groupe par catégorie · Assigne un décideur · Durée : 2 h



SEM.
3

Lance ton tableau de bord (5 KPIs max)

Identifie tes 5 indicateurs · Désigne un responsable par KPI · Premier remplissage · Durée : 2 h



SEM.
4

Installe la mêlée debout quotidienne + revue hebdo

10 min chaque matin · 60 min chaque lundi · Délégue l'animation à un gestionnaire · Durée : 1 h de setup



Résultat attendu après 30 jours

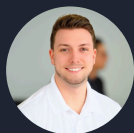


Tu devrais récupérer entre 5 et 10 heures par semaine d'ici la fin du mois. C'est le début. Avec les 5 systèmes pleinement implantés (8-12 semaines), la plupart des dirigeants récupèrent 15 à 20 heures.

LA PROCHAINE ÉTAPE

Tu veux aller plus vite ?

Ce guide te donne la direction. Le programme Formatech OS te donne la carte, l'accompagnement, et quelqu'un pour corriger le tir en temps réel. En 9 semaines, on implante les 5 systèmes ensemble, adaptés à ta PME, pas un template générique.



Arnaud Paquet

Fondateur Formatech · Master Black Belt Lean Six Sigma
200+ PME accompagnées au Québec

Réserve un appel gratuit de 30 min →

Gratuit · Zéro engagement · Arnaud prépare l'appel avec ton profil

- ✓ 30 minutes
- ✓ Diagnostic personnalisé
- ✓ Zéro pression de vente