

Lise Cardinal: « on achète la personne avant d'acheter son service »

écrit par Priscille Menard-Durand // 27 octobre 2010 //

Le 20 septembre dernier, fraîchement débarquée de Montréal, Lise Cardinal acceptait de répondre à quelques questions pour GBN. Avec un agenda digne de celui d'une ministre, la « papesse du réseautage responsable » n'a pas failli à sa traditionnelle visite annuelle en Suisse. Instigatrice des Cellules d'Entraide pour femmes au Québec il y a 22 ans, elle a contribué, avec Geneviève Morand, en 2006, à importer ce modèle de mini-réseaux d'entraide sur le territoire helvétique. Les 2 cellules pilotes créées à l'époque ont fait depuis des petits ... elles sont au nombre de douze aujourd'hui rassemblant plus de 150 femmes.

Ce service, jusqu'alors offert aux abonnées de Résonance, est, à présent, l'un des projets de la fondation la Muse pour la créativité entrepreneuriale à Genève.

Jasmine Richardet, coordinatrice efficace et dévouée des CE, et guide de Lise Cardinal lors de ses visites en Suisse, indique que cette phase importante de croissance et de transition devrait rendre le projet pérenne d'ici à 2012. C'est pour la soutenir dans cette étape importante que Lise Cardinal participait à l'animation des séances d'information pour les Cellules d'Entraide, organisées les 20 et 23 septembre à Genève et Lausanne. Lise n'aurait, par ailleurs, pas voulu manquer une bonne occasion de nous rappeler l'importance d'une gestion durable et responsable de notre réseau, à travers une conférence qu'elle animait le 22 septembre à Lausanne, et qui nous renvoie à la lecture de son dernier ouvrage « Réseautage d'affaires : mode de vie ».



Rencontre avec cette femme qui a longtemps lutté pour percer le « plafond de verre », et qui, aujourd'hui encore, à 73 ans et avec son franc parler si québécois, sillonne la planète pour nous enseigner l'art de réseauter efficacement.

PM – Qu'est-ce qui vous amène cette semaine si loin de chez vous?

LC – J'ai lancé le concept des Cellules d'Entraide alors que je travaillais pour le réseau des femmes d'affaires du Québec (RAFQ). Après 14 ans de bons et loyaux services, j'ai pris ma retraite et j'ai commencé à faire des conférences et des formations. Lors d'une mission en Suisse, il y a une dizaine d'années, j'ai rencontré Geneviève Morand. Elle était alors à la tête de Résonance, qui comptait 40% de femmes dans son membership. Le modèle des Cellules d'Entraide répondait aussi à l'objectif fixé

par la commission fédérale Potentielle, de contribuer concrètement à développer l'entrepreneuriat féminin et à promouvoir l'égalité des chances dans les bureaux de directions des sociétés. Le format a donc été adopté en Suisse et les femmes membres de Résonance se sont vues offrir ce service au sein d'une des 2 cellules pilotes créées à l'époque. Il y en a 12 à ce jour. J'ai toujours suivi de très près l'évolution des CE en Suisse, et ma présence est d'autant plus nécessaire aujourd'hui que les CE traversent une phase de transition ; je suis heureuse de pouvoir soutenir l'équipe suisse dans sa mission d'information autour du nouveau statut des CE. C'est primordial que la vocation première des CE soit conservée : je fais partie de la même cellule depuis 1987! C'est un véritable cocon, sécurisant, qui permet de discuter, d'échanger des expériences et des expertises entre femmes.

PM – En effet, c'est la [fondation la Muse](#) qui est depuis peu détentrice de la licence du format des CE pour la Suisse (détenue jusqu'à encore récemment par [Résonance](#)). Que manque-t-il pour que cette transition soit achevée?

LC – Le projet doit s'autofinancer et le service des CE n'est plus un service gratuit comme c'était le cas, lorsqu'il était rattaché à Résonance. Il faut revenir au concept de base du projet, retourner vers le public cible de femmes en pleine ascension de carrière, dont le salaire permet d'investir dans une cotisation ou dont le statut de cadre permet le défraiement de la cotisation par l'entreprise. Le public a changé, du fait du contexte économique qui a poussé de nombreuses femmes licenciées à se lancer à leur compte. La cible originale des CE était des femmes d'affaires, des gestionnaires, dont la principale difficulté était de pouvoir concilier travail, enfants, mari, maison... Le problème des CE devient un problème financier ; seule la cotisation des membres et le soutien du Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes (BFEG) à Berne, de la Loterie Romande et de la Fondation Emilie Gourd permettent actuellement de financer le projet. Les femmes doivent pouvoir investir dans leur carrière, être capable d'assumer une cotisation de 300 CHF/an (25 CHF/mois) pour participer aux 10 réunions annuelles de leur cellule d'entraide. D'autres structures existent pour les femmes en réorientation. Ma présence aux séances d'information est nécessaire pour faire passer ce message.

PM – Que pouvez-vous nous confier après 23 années de vie des CE au Québec, que la jeune vie des CE suisses n'aurait pas encore expérimentée? Les CE suisses peuvent-elles profiter de l'expérience et de la longévité des CE québécoises?

LC – J'aimerais mieux que vous me demandiez ce que les femmes suisses ont retiré des CE qu'elles n'auraient pas retiré autrement ! Contrairement aux québécoises, qui ont le verbe facile, les femmes suisses sont en général plus réservées, souvent élevées dans l'art de la diplomatie, où finalement la langue de bois prime ; elles parlent beaucoup mais ne disent rien ! La monnaie d'échange du réseautage étant l'information, avant que les femmes suisses puissent échanger cette information, il a fallu créer un contexte qui favorise la communication, un endroit sécurisant, où l'on peut laisser tomber son masque et être vraiment soi-même. J'ai été renversée de constater à quelle vitesse les femmes suisses ont appris à communiquer. Le cocon que constitue une CE pour ces femmes, les encourage en ce sens, renforce leur confiance en elles, leur donne une véritable formation en communication et leadership!

PM – Surnommée la « Papesse du réseautage », pouvez-vous me retracer votre parcours professionnel, et les étapes marquantes de votre vie professionnelle ou privée qui vous ont conduite là où vous êtes aujourd'hui?

LC – J'ai œuvré pendant 14 ans dans le monde de la construction et l'animation de centres commerciaux, dont 2 ans comme seule femme gestionnaire de centres commerciaux régionaux au Canada. Mes collègues de l'époque étaient tous des hommes plus jeunes que moi, et anglophones, ce qui n'était pas mon cas ! Une fois par an, les gestionnaires se rendaient dans une université américaine pour de la formation en gestion, et je me retrouvais alors seule pendant 10 jours avec plus de 150 hommes... j'ai été obligée de me créer des alliances pour survivre ! Mon chef expliquait mes bons résultats du fait de mon « network »; je ne connaissais même pas ce mot ! Alors j'ai lu et étudié tout ce que j'ai trouvé comme littérature sur le sujet... mais le réseautage à l'américaine est beaucoup plus agressif que chez nous et n'ayant rien trouvé qui correspondent à mes besoins, j'ai décidé de mon projet de retraite : écrire le premier ouvrage francophone sur le réseautage ! Mon premier livre a

été publié un an avant ma retraite du RFAQ. Bouclé en 3 mois, il s'est vendu comme des petits pains chauds! Il est très vite devenu un best-seller, parce-qu'il a su répondre alors à un besoin... aucun ouvrage, aucune université ou aucune formation n'existait pour expliquer comment se créer un réseau.

PM – On vous doit la notion de réseautage «durable et responsable». Que mettez vous derrière ces mots?

Quelles sont pour vous les principales valeurs fondamentales pour être une «bonne réseauteuse» ou une réseauteuse efficace?

LC – Avant tout, il faut privilégier la relation : se faire connaître comme une personne agréable à fréquenter. On achète la personne avant d'acheter son service.

Puis la générosité: il faut se concentrer sur les besoins de nos interlocuteurs, faciliter l'atteinte des objectifs de nos partenaires, avant de savoir ce qu'ils pourraient faire pour moi. Le réseautage est quelque part synonyme d'entraide.

PM – Vous avez commencé par décrire le « mode d'emploi » du réseautage, pour finalement l'adopter comme un « mode de vie » (vous en avez même adapté le titre de votre ouvrage)... autrement dit, vous nous expliquez comment passer du bon usage d'un simple outil, à comment faire de cet outil une façon de vivre?

LC – Il faut entretenir son réseau tous les jours ; si quelqu'un me dit qu'il se consacre à son réseau une journée par mois... c'est comme si cette personne me disait qu'elle a décidé d'être polie une journée par mois... ne serait-il pas mieux d'être poli tous les jours ! Le réseautage, c'est pareil : il faut entretenir son réseau au quotidien, semer chaque jour pour mieux récolter à la fin.

PM – Finalement, pourquoi réseauter ? Si l'individu ne peut vivre ou s'épanouir dans l'isolement social, pourquoi n'est-ce pas une faculté innée chez lui?

On ne peut vivre seul ! Tout se fait en réseau... c'est le grand défi des introvertis ! L'humour que j'utilise beaucoup dans mes conférences permet de mieux toucher ces personnes ; je les replace dans des situations auxquelles elles se trouvent confrontées et en forçant parfois le trait, elles se rendent compte de ce qu'il conviendrait de faire. Apprendre à créer une relation demande du temps. Il faut briser le mode d'urgence avec lequel on fonctionne trop aujourd'hui. Accueillir l'autre ne suffit pas, il faut ALLER vers l'autre ! Les gens doivent apprendre à poser des questions, savoir écouter les réponses et adapter leur dialogue à leur interlocuteur.

PM – Si nous comprenons si bien l'intérêt que nous pouvons avoir à étendre et cultiver notre réseau, qu'est-ce qui rend si difficile la première prise de contact, sur quoi repose la difficulté d'entretenir notre réseau?

LC – Il faut partir avec l'idée de se faire un ami, plutôt que de parler de contact...prendre le temps pour une relation de qualité et ne pas y aller pour la quantité. Collectionner les cartes de visite de gens qu'on ne reverra probablement jamais ne présente aucun intérêt... il faut cultiver son réseau, entretenir ces relations. Et la personne qui vous aura trouvé aimable, serviable, sympathique, c'est elle, qui vous recommandera à une autre... Avec toutes les familles recomposées aujourd'hui, pourquoi ne pas commencer par établir une relation avec nos nouveaux beau-frères ou belles-sœurs...on a tous au moins 250 personnes que l'on connaît!

PM – Est-ce que finalement le fonctionnement de notre société autour du réseau que tissent les individus entre eux, ne réduit pas les relations humaines à des rapports intéressés et calculés?

LC – La générosité est le mot clé de mon enseignement ; si vous ne faites que prendre, et que vous ne donnez rien, vous serez très vite hors circuit ! Il faut déposer de l'argent à la banque avant d'aller en retirer ! J'ai une petite anecdote à ce sujet: une jeune femme avait une haie d'arbres de 12 pieds de haut qui séparait son jardin de celui de ses voisins, une bonne isolation visuelle ! Jeune mariée et tout juste enceinte, installée dans un nouveau quartier loin de toute commodité, elle a très vite pensé qu'elle aurait tout intérêt à connaître ses voisins...la haie a été coupées à 8 pieds la première année, puis à 6 la deuxième... et là on voyait par dessus la haie!

PM – Aujourd’hui, certaines écoles et universités ont fait le choix d’inclure « l’art de réseauter » dans leur programme d’enseignement ; ne risque-t-on pas d’engendrer par là une uniformisation des relations humaines?

LC – Impossible ! Pour la simple et bonne raison que ça n’est pas enseigné dans les universités ! S’il y a des conférences sur le réseautage, c’est à la demande des étudiants que des interventions sont faites sur le sujet ; mais ce qui n’est pas mesurable ou comparable, ce qui ne peut faire l’objet d’examens, n’est pas enseigné ! Au MBA de Harvard, ils ont 12 heures de sensibilisation sur le réseautage, seulement de la « sensibilisation »!

PM – Vous dites qu’il faut donner avant de recevoir, semer avant de récolter... Diriez-vous aussi que savoir réseauter, c’est, avant toute chose, savoir se connaître et savoir se vendre? Que pour être une bonne réseauteuse, il faut commencer par avoir confiance en soi et que cette confiance peut s’acquérir justement par le réseau?

LC – Il faut connaître notre valeur ajoutée. Et cela, va au delà de ce que notre service ou notre produit a à offrir. En tant que personne, qu’avons-nous à offrir ? Sommes-nous une personne qu’on souhaiterait avoir dans son réseau ? Si on n’est pas à l’aise dans un réseau, ce n’est pas forcément la faute des autres, c’est qu’on n’a peut-être pas apporté les bons ingrédients.

PM – Que pensez-vous de l’évolution de notre société... Pensez-vous que le développement fulgurant des technologies de communication nous porte dans la bonne direction?

LC – Rezonance est un exemple de réseau électronique unique, car il ne se contente pas de mettre les personnes virtuellement en contact, mais crée réellement l’opportunité d’une relation entre les participants. Il a le grand avantage d’offrir après chacun de ses FIRST un moment dédié aux rencontres, à l’échange, à la création de relation. Comme la Muse, qui offre cet espace de co-working et ces moments d’échanges lors des pique-niques du lundi. Le virtuel ne permet pas le durable ! Un ami est une personne que l’on peut recommander parce qu’on la connaît : on s’engage, on donne une caution morale. Le virtuel doit être utilisé comme un outil, ou un carnet d’adresse. Mais les affaires ne se feront qu’entre les personnes qui ont lié une véritable relation.

PM – Avez-vous constaté des différences selon les générations dans l’approche du réseautage? La génération actuelle n’est-elle pas née avec la culture « réseau »?

LC – Oui, bien évidemment ! La génération montante est très virtuelle. Tous les rapports se font à distance en dehors d’un noyau dur de quelques amis. Exceptés les jeunes qui font parti d’une équipe, par exemple. D’ailleurs, les femmes n’ont pas forcément appris à jouer en équipe. Intégrer une CE leur permet souvent de faire partie de leur première équipe. Et certaines tâtonnent un moment avant de savoir comment composer avec cette équipe.

PM – Réseautera-t-on de la même manière dans 10 ou 20 ans?

LC – Les conseils que je donne aujourd’hui seraient les mêmes dans 10 ou 20 ans. Je prône la relation face à face, et la qualité plutôt que la quantité. Consolider vos relations, faites le tri. Apprenez à définir clairement quels sont vos besoins, et surtout donner avant d’attendre de recevoir!

PM – Votre renommée est aujourd’hui internationale ! Où vous demande-t-on ? Vous n’êtes pas de ces femmes qui s’arrêtent un jour... quels sont vos prochains projets?

LC – Je réduis de plus en plus mes déplacements. A 73 ans, on cesse de prendre son envol, on ne cours plus le monde ! Je travaille davantage aux transferts de connaissance, je forme ma relève!

Ouvrages:

[RESEAUTAGE AFFAIRES: MODE DE VIE – 2E ED. by Lise Cardinal and Roxane Duhamel \(Paperback – Aug 19 2004\)](#)

[COMMENT BATIR UN RESEAU DE CONTACTS SOLIDE by Lise Cardinal and Johanne Tremblay \(Paperback – Sep 1 1998\)](#)