

## **Réaction de Michel Hébert, président de No-Logic Consulting à l'article de Julien Damon, sur Les Echos du 8 janvier 2016, intitulé : « consommer et prévoir : deux activités à perfectionner »**

-----

### **« Désormais les prévisions ne peuvent être que fausses » Edgar Morin**

On ne peut être contre ce titre, bien évidemment.

Evacuons vite le mot consommer car bien sur cela va de soi : le meilleur produit, un prix attractif, qui rende vraiment service, ou donne du plaisir etc.

Le mot important est « Prévoir », et la question est « comment prévoir ? »,  
Et si on a une idée sur la façon de prévoir, aboutit-elle à des « résultats fiables »

On peut en douter quand on sait que les meilleurs prévisionnistes se sont tous trompés dans leurs vies.

Edgard Morin n'y va pas par quatre chemins en disant : « désormais les prévisions sont fausses ». Les prévisions ne peuvent être que fausses car elles ne tiennent pas compte des « extérieurs de marché ». Les extérieurs de marchés sont, la météo, les peurs, les maladies, la politique, la situation familiale.... Nous sommes donc dans l'incertitude permanente, brutale... Imaginer qu'on peut prévoir quoique ce soit en partant de ce qui se passe aujourd'hui, c'est penser que la boule de cristal existe. Même si les références de l'article paru dans les échos sont sérieuses comme Philip Tetlock , connu dans le domaine des prévisions.....mais mis en doute par certaines éminentes personnes comme Hughes de Jovenel à titre d'exemple . On peut douter de cette bonne intention consistant à « savoir prévoir », puisque tout arrive aujourd'hui par surprise un beau matin devant votre porte

Bien entendu il y a des choses facilement prévisibles, comme l'évolution de la population de la planète, ou par pays etc.

Mais alors que peut-on envisager pour tenter de prévoir ?

### **Il ne faut plus chercher à prévoir, il faut savoir expérimenter**

Prenons l'exemple des scientifiques. Les scientifiques font face à des problèmes totalement nouveaux, qu'on ne peut relier avec des événements passés : exemple, le sida, maladie apparue soudainement sans solutions pour trouver des remèdes.

En matières économiques, on ne peut émettre que des hypothèses. Mais pas de certitudes. Quels prévisionnistes avaient par exemple prévu, que le modèle économique de la Chine arriverait à son terme, faisant ainsi plonger toutes les bourses mondiales.

Il faut se faire à l'idée qu'on ne peut plus prévoir sur n'importe quels sujets  
Alors comment faire ?

Vouloir prévoir comme on l'a fait depuis 70 ans, est une utopie.

C'est ce que font les scientifiques, les start-up, le Google, les Apple, certains réseaux de magasins ... Il s'agit de bâtir le projet, le produit, et d'observer sur des petits échantillons de personnes comment elles réagissent face à l'idée. En fonction des résultats, l'entreprise qui expérimente peut ainsi « redresser » son projet, affiner sa cible, tenir compte des commentaires pour faire dévier le projet dans une autre direction. Attention, il ne s'agit pas de dépenser beaucoup pour expérimenter. On peut pour avoir des ressentis intéressants faire ces expérimentations, avec des maquettes, des photos, des mots.... « Tom Peters disait à propos de l'expérimentation : « qui agit petit se trompe petit et peut ainsi recommencer ». Comment croyez qu'a fait Apple ? Ou Xiaomi en Chine ?

Les hommes politiques expérimentent à leurs façons en distillant une idée ici et là « juste pour voir l'effet produit » sur les citoyens

Il faut donc se convaincre que l'important n'est pas de détecter via une étude réalisée avec la méthodologie habituelle, ce que sera le futur car il y a de grandes chances que les résultats soient faux. Il faut désormais expérimenter son idée pour comprendre comment de futurs clients réagissent et ainsi améliorer l'idée de base, quitte à faire plusieurs expérimentations. Il peut aussi arriver qu'au cours de l'expérimentation, on découvre que la cible visée n'est pas la bonne. C'est bien ce qu'a découvert S Jobs en expérimentant ses premiers ordinateurs destinés aux entreprises...On connaît la suite

Ceux qui savent expérimenter sont « des bricoleurs ». Les bricoleurs convoqués en urgence pour réparer une chaudière arrivent devant une machine qui ne marche plus et il faut bien avancer. Le bricoleur, comme les scientifiques, commence par tâtonner, il essaye des choses diverses, et au fur et à mesure, se forge des convictions jusqu'à dire à un moment : « j'ai compris ce qui se passe ». Votre bricoleur a expérimenté, comme les scientifiques, les Google, Apple, Twitter, les start-up, etc. Et il a trouvé la solution

**88 % des entreprises (Dont 80% de décideurs) sont d'accord pour dire que l'expérimentation est la bonne solution pour trouver des solutions, se faire une idée sur le projet qu'on a en tête**

**51 % des entreprises sont d'accord pour dire que les modèles de prévisions actuels sont de moins en moins pertinents**

**Extrait de l'étude Limelight de Janvier 2014 pour NO-LOGIC consulting**