

Rentrée Solennelle UAC-Campus Douala. 11 Décembre 2017

Leçon inaugurale

Titre : La grandeur des petites choses

(Principal centre d'intérêt : comment d'infimes, minimes, et simplistes choses peuvent-elles donner naissance à d'énormes, grandissimes, et formidables résultats ?)

Socle scripturaire, Parole du Seigneur dans Luc 16 :10 : « Celui qui est fidèle dans les moindres choses l'est aussi dans les grandes, et celui qui est injuste dans les moindres choses l'est aussi dans les grandes. »

Parmi les sujets d'actualité ces dernières semaines, il y a bel et bien la question des jeunes, prisonniers des esclavagistes en Lybie. Cela choque, c'est vrai, mais doit aussi faire réfléchir. Dans certains de nos villages typiques africains, nos mères préparent avec du feu de bois. Elles servent la nourriture dans un plateau ou une grande assiette et tous les enfants doivent manger ensemble et chacun doit s'efforcer de mettre quelque chose sous la dent afin de remplir son ventre. Dans des familles polygames, il y a quelques enfants qui ont un bonus de nourriture à côté alors que d'autres n'en ont pas assez dans leur ventre ; cela dépend de la mère qui est à la cuisine. Un vieil adage africain affirme que, « **l'enfant dont la mère est à la cuisine ne manquera pas de sauce pour manger sa nourriture** ». En conséquence, si on devait interroger ces milliers de jeunes qui se risquent au péril en Lybie, ils diraient **aller chercher la sauce** pour mieux manger leur miondo, riz, plantains, ou couscous ! La recherche de la sauce ! Peut-être que l'artiste qui a chanté, « dans la sauce... » aurait dû proposer aux jeunes quelques recettes pour avoir la sauce !

La grandeur des petites choses !

Laissons la Lybie et venons plus près de nous : elle nous inquiète tous, nous touche tous, nous concerne tous ; elle, c'est la situation en régions anglophones du pays. Non, elle ne doit pas se généraliser ; cela pourrait rendre plus ardue l'œuvre de reconstruction. Il est vrai que certains lecteurs bibliques rappelleront que Jésus a parlé de guerres et de bruits de guerres comme signes précurseurs de la parousie. Mais, il n'a cité aucun nom de pays ; donc, nous ne devons pas entretenir des foyers de tensions dans nos pays pour que cela serve d'indicateurs du proche retour christique.

Après la description des deux tableaux ci-haut faite, nous devons nous appesantir sur notre thème structurant qui sert de guide réflexionnel : La grandeur des petites choses !

Si parmi vous, nouveaux étudiants, il y en a qui souhaitent approfondir des études d'Economie, la proposition suivante vous fera réfléchir sérieusement : « **l'offre crée sa propre demande.** » Elle est encore appelée la loi de Say. C'est abusivement qu'on attribue cette proposition à Jean-Baptiste Say (économiste Français). Les travaux de l'économiste britannique John Maynard Keynes s'étaient aussi penchés sur cette proposition. La question a tellement été débattue entre les deux sur comment comprendre cette proposition. Heureusement qu'on a fini par remarquer que Keynes parlait au niveau macroéconomique

concernant l'offre et la demandé agrégées, alors que Say se situait au niveau microéconomique concernant l'offre et la demande des produits spécifiques. « **l'offre crée sa propre demande** », Si on réussit à mettre sur pied un produit, s'il est intéressant, il aura une clientèle ; s'il reste intéressant, sa clientèle le demandera, et s'il demeure toujours intéressant, il sera toujours demander par sa clientèle toujours plus nombreuse. Sur cette base, un élément clef pour préparer l'offre en espérant perpétrer la demande, est de réussir à détecter le besoin ! Si vous mettez sur pied un produit dont les gens n'ont pas besoin, il ne créera aucune demande et par conséquent votre investissement sera à perte, on dira que votre affaire à foirer. C'est la raison pour laquelle il y a quelque chose à faire pour pouvoir détecter le besoin : **c'est de remarquer le manque.**

Pendant mes études de Licence en Théologie dans cette même Université Adventiste à Nanga-Eboko, nous avions 137 crédits non LMD. 81 d'entre eux étaient un dosage de cours de Théologie. Le reste des 56 crédits était reparti dans des cours relatifs à l'informatique, la gestion, et des cours généraux. Je garde encore présent à l'esprit notre Enseignant d'Economie du Développement, Dr Nida II Elie, qui venait de l'Université de Douala. J'avais tellement aimé son cours que, au moment d'écrire mon papier de mémoire de fin d'étude de Licence en Théologie, j'avais choisi le thème : « **Effet Matthieu : lumières épistémologiques et implications évangéliques** ». Mais il y a un autre cours en Gestion qui m'a fourni des armes que j'utilise tous les jours ; c'est le cours de Marketing, par le Dr Tonye qui lui aussi venait de l'Université de Douala.

Un jour, en classe, pendant le cours, il nous a révélé que plusieurs grandes sociétés, avant de mettre sur pied un produit ou une offre de service, envoient quelques ouvriers sur la rue. Ces derniers doivent arriver très tôt en matinée, et se mettre à observer les actions des gens. Ils doivent y rester toute la journée et continuer leur travail d'observation. C'est une petite chose, juste minime, apparemment simpliste : aller se placer en bordure de route pendant toute la journée et observer les gens. Mais, attention, ce n'est pas si simple que ça, car, en observant, il y a une question que chaque ouvrier posté sur la rue pendant une semaine doit se poser : **« comment améliorer le vécu de ces gens qui passent ? »**

Chers étudiants imaginez donc ces cinq ouvriers qui sont dispatchés à des coins stratégiques des différentes artères de la ville. Si vous devriez être parmi ces ouvriers-là, j'espère que vous n'allez pas vous dire : « c'est même quoi ça mon frère ? Donc que je dois rester planter ici chaque jour, du matin au soir, pendant une semaine ? Je suis devenu fou ? » J'espère que vous n'allez pas désertir votre poste et allez vous asseoir dans un bar pour boire une bière en attendant la fin de l'heure. J'espère que vous n'irez pas passer du temps à jouer au ludo, au bally bally ou toute autre distraction. Et même pour ceux qui viendront à leur poste, j'espère que vous ne passerez pas le clair de votre temps la tête baissée en direction de votre téléphone androïde pour vous promener et évader dans whsp, fcb, instagram et autres.

Chers étudiants, les petites choses sont dures ! Dans le cas que nous avons pris, il faut juste rester dans ce coin de rue du matin au soir, pendant une semaine. Il y a des métiers où il y a juste une petite chose à faire. Regardez dans la garde présidentielle, il y a des militaires qui tiennent des épées et doivent rester debout pendant des heures, sans manger, sans boire, sans aller uriner ! Il y a d'autres militaires qui sont des sentinelles à un endroit donné : donc quand il quitte sa maison le matin et dit à sa femme et à ses enfants qu'il s'en va au travail, c'est pour aller se tenir debout pendant des heures avec l'arme à la main en position de

sentinelle. Ce n'est que ça, c'est tout ça : rester debout ! On voit la même chose dans les aéroports, ceux qui travaillent dans les tours de garde.

Revenons à nos cinq ouvriers ; ils sont déployés où ? de quand à quand ? pendant combien de jours ?

Quelle est la question qu'ils doivent garder présents à l'esprit ?

Après la période d'observation, leurs supérieurs organisent des **brainstormings sessions**. Ils font cela hors des bureaux de la société. Ils y invitent les cinq ouvriers en question. Chacun fait son rapport et doit répondre aux questions des supérieurs. De temps à autre, des comparaisons sont faites avec ce que les autres ouvriers ont observé. A chaque fois, l'idée c'est : « que peut-on mettre sur pied ou améliorer pour que le vécu des **populations cible** soit atteint ? »

Prenons deux petits exemples pour illustrer une telle approche. Dans les années 90, pour payer nos factures d'eau et électricité à l'approche de la date limite de paiement, on pouvait y passer 4h de temps à cause des rangs interminables. J'ai un ami qui avait été recruté par une petite structure qui se chargeait de payer les factures des gens. Donc, les fondateurs de cette structure ont observé pendant des années toute la peine que l'on se donnait pour payer les factures. Et maintenant, au lieu que Monsieur Ngando, cest mon père, agé de 60 ans à l'époque, aille faire 4h de temps la bas, il prend juste 4 minutes pour donner la facture à cette structure et ajouter les frais de commissions !

Deuxième exemple, c'est la suite. Avec le temps, on a observé des abus de confiance et autres difficultés, maintenant, une autre organisation propose que, sans quitter votre maison, sans prendre le taxi, sans s'aligner ; juste avec votre téléphone : vous payer votre facture d'eau et d'électricité ! Nous parlons donc de la grandeur des petites choses ! Car les petits moments d'observation et les périodes de brainstorming finissent par modifier très positivement les services à une clientèle ; **ce qui contribuera donc à fidéliser la clientèle**. Toute entreprise qui veut continuer à prospérer doit travailler ardemment à la fidélisation de sa clientèle. Lorsqu'en Commerce on dit que le « **client est roi** », cela implique qu'on doit réfléchir sur comment *le servir*, on doit toujours réfléchir sur comment toujours *le servir* ; on ne doit que réfléchir sur comment *le servir lui*, jusqu'à ce qu'il meurt. Sans client, aucune société ne peut continuer à vivre. En tant qu'entreprise, on existe parce qu'il y a une clientèle à servir et à fidéliser. **Un client satisfait en apporte dix ; mais un client insatisfait en informe mille !**

C'est une affaire de petites choses, minimes, presque minables choses... Ce sont elles qui soit vont donner satisfaction aux clients ou alors les dis satisfaire ! Une simple courtoisie au lieu d'une parole dure au garde-malade qui s'est assis sur le lit du malade, la simple présence à son poste au lieu du commérage dans un autre bureau, juste être honnête envers le client qui a donné une pièce de 500 croyant que c'était 100 frs (et lui tendre la monnaie après qu'il a pris l'article qui coute 100 frs) ; il y a tellement de petites choses, petits actes qui en fait font une grande impression et donnent lieu à du succès dans nos entreprises !

Mais, le succès ne peut être complet sans la sagesse. C'est remarquable de se rendre compte que la Bible sert de base à tellement de choses ! Le récit de Joseph relatif aux vaches maigres et aux vaches grasses n'a-t-il pas inspiré les théoriciens de la Gestion prévisionnelle ? Le conseil de Jethro à Moïse ne sert-il pas de base aux théoriciens du Management ? De la même

façon, mes années d'études après la Licence m'ont fait découvrir une chose que mon prof de Marketing soit ne connaissait pas ou alors ne nous avait pas dite. C'est que l'approche marketiste qui consiste à aller observer les besoins des gens dans la rue est une imitation d'un processus qu'on trouve dans la Bible. **Le processus pour acquérir la sagesse et devenir sage.** En effet, en Israël, pour devenir sage, l'on devait observer les comportements des gens dans la société, dans les quartiers. En observant, on devait se rendre compte qu'il y a des choix *a b c* que les gens font et dont le résultat c'est l'échec, la tristesse, la déception, la maladie, la honte ; on devait donc éviter ces choix *a b c*. Toujours en observant, on devait voir que les gens qui font les choix *x y z* ont pour résultat la réussite, l'allégresse, la célébration, la santé, la joie de vivre ; on devait imiter ce genre de choix. Donc, en observant dans les rues, on devrait devenir sages. **C'est le sens du verset qui dit : « la sagesse crie dans les rues » !** Ainsi, en Israël, le sage c'est celui qui imitait les choix *x y z* qui ont donné la réussite aux autres personnes. Le fou ou l'insensé était celui qui imitait les choix *a b c* qui ont donné l'échec aux autres et croyait que pour lui cela allait donner la réussite !

Chers étudiants, je vous invite à être sages, à opérer de bons choix : ce sont des petites choses, parfois imperceptibles tel que : prier dans votre cœur quand tout va mal, prier dans le cœur pour demander à Dieu l'intelligence pour comprendre un cours, prier à chaque fois avant d'étudier, prier, même dans la salle de composition afin que le Saint-Esprit vous permette de vous souvenir du cours ; oui, procéder ainsi par toutes ces petites choses au lieu de vouloir tricher (qui est aussi une petite chose au résultat dégradant et honteux). *Vraiment, il y a pleins de petites choses pour votre réussite future* : le respect du code vestimentaire, le respect de la discipline : **que de petites choses qui ont de grandes conséquences** !

Dans une approche négative, si on accumule les petites choses, cela finit par compromettre toute votre vie. Ne dit-on pas : « qui vole un œuf volera un bœuf » ? Celui qui triche aujourd'hui va très certainement tricher demain, même devenu professionnel ! Un adage dit : « tel qu'on fait son lit, on se couche ! » L'idée est qu'un petit mal entretenu aujourd'hui devient un grand mal demain.

Dans l'approche positive, EG White dit : « ne négligez pas les petits commencements ; n'attendez pas que les portes s'ouvrent grandes devant vous ; avancez et ouvrez les vous-mêmes !...Visez les cieux, si vous ratez, au moins vous serez aux sommets des montagnes » Un adage dit : « qui veut aller loin, ménage sa monture », et aussi, « si vous n'essayez jamais, vous ne réussirez jamais, mais si nous essayez, vous risquez de vous étonner vous-même. »

Amis, étudiants, faites les bonnes petites choses, et vous n'aurez pas besoin d'aller chercher la sauce en Lybie ! Faites les bonnes et minimales petites choses et vous ne serez jamais tentés d'entretenir des idées sécessionnistes même si vous vivez en Occident. (Faites-les ces bonnes petites choses et vous verrez) : la longueur de leur petite taille , le poids de ces choses légères, la commensurabilité de ces infimes choses.

Vraiment, toute petite chose dans le présent a de grandes conséquences dans le futur :
C'est la grandeur des petites choses !

Je vous remercie !

Dr Jacques Yves NGANING MBENDE