

La lettre



▶ EDITO

La fin d'année est l'occasion de dresser un bilan de l'année écoulée. Cette relecture des douze mois passés permet de repartir vers de nouvelles perspectives. Qu'avons-nous réalisé ? Qu'aurions-nous pu mieux faire ? Pour quelles raisons ne l'avons-nous pas fait ? Quelles ont été les réussites et à quoi sont-elles dues ? Quels sont les enjeux à venir ? Quels risques pouvons-nous anticiper ?

Dans le contexte économique que l'on sait, cette démarche peut s'avérer difficile. Une citation de Saint-Exupéry nous y encourage toutefois : « Pour ce qui est de l'avenir, il ne s'agit pas de le prévoir mais de le rendre possible »...

Si l'art de la prévision montre ses limites, le risque quant à lui s'affronte et se maîtrise d'autant mieux qu'il est conscient et mesuré ; et les opportunités se saisissent d'autant mieux que l'on est clairvoyant et prêt à les saisir.

Reste ensuite à mettre en marche toutes les forces de l'entreprise. C'est le rôle des dirigeants et de l'encadrement : de leur capacité à construire la confiance et à libérer les initiatives dépend la capacité des hommes à agir. C'est le souhait que nous formulons pour vos équipes.

Nous vous souhaitons de bonnes fêtes de fin d'année et vous adressons avec un peu d'avance, nos vœux les meilleurs pour 2010.

L'équipe du CEE

contact@cee-management.com

Quelle est la raison d'être de notre entreprise ?

De quoi sommes-nous responsables ? Qu'est ce qui fait notre valeur ajoutée ?¹

A ces questions posées à des groupes de responsables (équipes de direction, cadres participant à un stage de management ou équipes de collaborateurs) les réponses sont invariablement les mêmes...

Notre raison d'être ? C'est réaliser une prestation, créer des emplois, faire notre métier, satisfaire le client, générer du profit, gagner de l'argent...

Nos responsabilités ? Développer l'activité, avoir un bon relationnel, produire de la qualité, réduire les coûts, répondre aux besoins du client, faire du business, augmenter notre présence sur le marché...

Notre valeur ajoutée ? La qualité du management, l'efficacité, le savoir-faire, la productivité, l'implication et la motivation, l'utilisation d'outils performants...

On constate sans difficulté la convergence et la redondance des réponses. Il est tout aussi aisé de les répartir en quatre catégories :

- satisfaire le client, répondre aux besoins du client, être présent sur le marché ▶ le Client ;

- réaliser une prestation, faire notre métier, développer l'activité, produire de la qualité, être efficace, utiliser des outils performants, ▶ la dimension technique, le Produit ou la Prestation ;
- créer des emplois, avoir un bon relationnel, un management de qualité et du savoir-faire, impliquer et motiver, ▶ la dimension humaine, le Personnel ;
- générer du profit, gagner de l'argent, réduire les coûts, faire du business, être productif ▶ la dimension économique, le Profit ou la Performance.

Ainsi sont réunies les quatre dimensions clés de toute activité économique : le Client, le Produit, le Personnel et le Profit. C'est ce qu'au CEE nous appelons la règle du C3P : quatre composantes en fonction desquelles se structure toute la vie de l'entreprise.

On peut noter aussi que cette règle s'applique à d'autres types d'organisations (collectivités, associations...). Par exemple, une association doit satisfaire ses adhérents (clients), mettre en œuvre les services requis (organisation des activités, achat de matériel performant au meilleur prix), être indépendante financièrement, voire même dégager un peu de résultat

¹ Et on pourrait ajouter : quels sont les éléments du succès, les causes de la réussite, les facteurs de dissensions et de dégradation du climat social...