

Point de vue

Valeurs d'entreprise

Les entreprises affichent de plus en plus clairement leurs valeurs. Les valeurs d'entreprise cristallisent les éléments de succès de l'entreprise. Elles sont à rapprocher de la mission et de la vocation de l'entreprise. Mettre en avant les valeurs est une action indispensable dans la conduite du changement. Il semble difficile d'aborder des changements pérennes, sans examiner ce qui fait le fondement de la personnalité d'une entreprise. Ces valeurs, fondement d'une identité distinctive, sont essentielles dans l'image et les pratiques internes et externes de l'entreprise. Elles déterminent un axe philosophique en même temps qu'elles permettent un engagement de chacun dans une direction claire et cohérente. Communiquer régulièrement, créer des événements autour des valeurs imprime un mouvement dynamique à l'ensemble des acteurs de l'entreprise. C'est une notion essentielle pour fédérer et transmettre l'esprit d'origine aux nouveaux arrivants. Rassembler autour des valeurs de l'entreprise c'est créer une véritable culture d'entreprise. C'est aussi un tremplin pour créer un véritable Esprit Client.

L'Image, facteur d'ancrage du client interne et externe

L'image véhiculée par l'entreprise est partie intégrante de la Culture Client. Elle est véhiculée par les pratiques et comportements des acteurs de l'entreprise, et de manière plus symbolique et première par le concept de marque. La construction d'une politique d'image n'est pas une priorité pour tous les créateurs d'entreprise. Celle-ci est cependant déterminante à terme. Elle est un moyen supplémentaire de garder la cohérence des axes stratégiques de l'entreprise et de sa communication. Cette préoccupation d'image apparaît également lors de la mise en valeur de projets ou d'une démarche nouvelle dans l'entreprise. Communiquer de manière symbolique et pratique sur les projets nouveaux renforce la cohésion des acteurs de ces projets et participe ainsi à la création d'une culture nouvelle. Réflexion sur l'image de l'entreprise, de ses projets, création de noms, de logos d'entreprise ou de visuels "projets", outils de communication interne sont autant de thèmes sur lesquels intervient l'équipe "Communication d'Entreprise" de Systememis.

- Bilan de compétences : accréditation de Systememis par Fongecif Bretagne
- Entretien « Les pieds dans la terre, la tête dans le futur »
- Nos prochaines formations « Paie et administration du personnel »

La Culture Client, un enjeu prioritaire pour l'entreprise



La notion de Client et sa place centrale au sein de tous les processus des entreprises semble être aujourd'hui une évidence. Le client est la base même d'une réflexion ou d'une démarche Qualité. La notion même de Client a évolué.

Les éditeurs de logiciels ont développé un nouveau marché à forte expansion autour des logiciels de Gestion de la Relation Clients, plus connus sous l'appellation CRM. Ainsi le Client semble être la préoccupation de chacun dans l'entreprise.

Ne sommes-nous pas cependant régulièrement confrontés à de longues minutes d'attentes téléphoniques aux choix multiples, à des réponses non conformes aux besoins ou aux réclamations exprimées ? Avons-nous toute la considération que nous méritons en tant que client-consommateur ou client-entreprise ? Quel temps réel nous est personnellement accordé ?

Nous entendons quotidiennement parler de Relation Client, mais quelle est véritablement la part investie dans le relationnel ?

Quels moyens concrets et précis sont mis en œuvre pour instaurer de bonnes pratiques favorisant l'écoute, la prise en compte et l'adaptation au Client ? Quels bénéfices-Client l'entreprise met-elle en place à chaque étape de sa relation avec ses clients ? Comment intégrer la contrainte temps de plus en plus présente ?

Des entreprises comme Darty, le Club Med, Peugeot et d'autres ont basé leur pérennité sur des réponses précises et concrètes, se concentrant sur les détails du processus Client, sur les compétences et les comportements requis. Des programmes de communication, de formation, des changements organisationnels sont nécessaires pour développer une véritable Culture du Client. Ce réflexe client est assez naturel dans les services. Qu'en est-il dans des secteurs de production à vocation technique ? Comment passer d'une culture technique à une culture commerciale ?

Convaincue que l'Esprit Client est un facteur concurrentiel déterminant, l'équipe Systememis

“Comment passer d'une culture technique à une culture commerciale ?”

*Conférence
“La Culture Client : un enjeu prioritaire pour l'entreprise”
le 20 mars 2003,
au Technopôle de Brest de 14h à 17h.
(Maison du Technopôle, Salle Multimédia).*

Le temps compressé

Une contrainte fondamentale imposée aux organisations est aujourd'hui celle du temps.

L'ère de la Qualité passe le relais à l'ère de la Rapidité. Mais cette recherche incessante du gain de temps aboutit à des raccourcis, à de la non-qualité ou à des pratiques « dégradées », si une réflexion globale et une refonte du fonctionnement de l'entreprise n'est pas mise en œuvre. Cette culture de la réactivité doit être développée à tous les niveaux, dans l'allègement voire la suppression de certaines procédures, en particulier très lourdes pour des structures réduites, la création d'équipes projets réactives, l'amélioration et l'éclaircissement des structures de décision depuis la direction jusqu'aux opérationnels.

Des solutions créatives doivent apparaître en impliquant les acteurs amont et aval. Les technologies web et informatiques sont des accélérateurs naturels si elles sont utilisées de manière sélective et ciblée, sans tomber dans le piège du « tout technique et du zéro dialogue ». On le voit, le pari est ambitieux. Il nécessite de prendre le temps nécessaire pour faire le point sur l'organisation, les processus projets, les systèmes de décision, les pratiques. Il nécessite parfois un vrai travail sur la cohésion des acteurs et des services de l'entreprise car il remet en cause les routines, les certitudes et, osons le dire, les systèmes de pouvoir établis.

Info-pratiques

Venez consulter notre catalogue de stages en ligne sur Internet :

www.systememis.com

Votre contact pour tout renseignement et inscriptions : Sylvain Pawlak (voir nos coordonnées en bas de page)

Pour recevoir nos prochaines parutions, il vous suffit de nous envoyer votre adresse postale par e-mail :

systememis@ifrance.com

Systememis news N° 4
février 2003 :
Rédaction :
Jean-Yves Le Roux
et Sylvie Stéphan.
Entretien :
Marielle Anne Richard

vous propose une réflexion et des démarches concrètes, et vous invite à partager sur ce thème lors de notre conférence : **“La Culture Client : un enjeu prioritaire pour l'entreprise”** du 20 mars 2003, au Technopôle de Brest de 14h à 17 h. (Maison du Technopôle, Salle

Multimédia). M. Gilbert LE MENN, Directeur de COFIPORC apportera son témoignage essentiel sur la transformation d'une culture technique de production en une culture commerciale orientée client.

■ Jean-Yves Le Roux

Le Congé de Bilan de compétences ...ou Comment accompagner l'élaboration d'un projet professionnel et/ou de formation

Depuis le 1er janvier 2003, le cabinet SYSTEMIS a reçu l'agrément du FONGECIF BRETAGNE pour proposer des bilans de compétences dans le cadre du congé de Bilan de Compétences.

Le bilan de compétences est une démarche qui aide le salarié à :

- analyser son parcours professionnel et ses motivations personnelles
- identifier ses connaissances, ses compétences professionnelles et comportementales
- élaborer un projet professionnel et/ou de formation

Le plus souvent les questionnements autour desquels apparaît la nécessité de faire un bilan de compétences sont des interpellations du type :

- « *Je souhaite évoluer, dans l'entreprise où j'exerce ou dans une autre entreprise, mais pour cela j'ai besoin d'aide pour cerner mes atouts et mes points de progrès... »*
- « *je doute sur ma motivation à rester dans la fonction que j'occupe actuellement, je serai prêt à en changer, mais mon projet est-il réaliste ?... »*
- « *je sais que mon métier va évoluer, je souhaite m'y préparer, peut-être me former, mais pour cela je dois faire le point sur mes compétences... »*

La demande individuelle du salarié doit s'inscrire dans la démarche légale suivante :

- vérifier qu'il remplit les conditions d'ancienneté suffisantes : 5 ans d'acti-

vité professionnelle, continu ou non; dont 12 mois dans l'entreprise

- formuler, par écrit, une demande d'autorisation d'absence auprès de l'employeur au moins 60 jours avant le début du bilan

L'entreprise se doit de répondre dans les 30 jours suivant la demande, en précisant explicitement son accord ou les raisons de service pour lesquelles elle reporte la demande du salarié, sachant que le report ne peut excéder 6 mois.

Le bilan de compétences s'articule autour de trois phases :

- une phase préliminaire
- une phase d'investigation et d'élaboration du projet professionnel
- une phase de conclusion.

Cependant, bien que le bilan de compétences soit encore aujourd'hui le plus souvent sollicité par le salarié, l'entreprise peut fort légitimement en être à l'initiative (sous réserve de l'accord du salarié) car il constitue un formidable outil de développement des ressources humaines.

Il permet notamment d'évaluer l'aptitude à évoluer hiérarchiquement ou fonctionnellement dans l'entreprise, d'élaborer le plan d'action à mettre en œuvre pour favoriser la réussite du processus de mobilité professionnelle.

Les Journées Techniques de SYSTEMIS

Nous sommes conscients que les modalités de formation doivent évoluer.

L'organisation mise en place autour des 35 heures réduit de manière significative le temps susceptible d'être dédié à la formation, ou tout au moins rend plus délicat la libération simultanée d'un groupe de personnes pour assister à une session de formation. Parallèlement la recherche de l'optimisation des investissements impacte également sur le contenu et les modalités

de formation : les participants viennent chercher des réponses concrètes, opérationnelles à leurs questions.

L'ensemble de ces facteurs nous a amené à envisager le développement de journées techniques thématiques, ouvertes sous forme d'inscription par thème ou par abonnement.

Nous vous informerons dans les prochaines semaines sur les thèmes envisagés ainsi que sur les modalités d'organisation.

Perfectionnement paie

Objectif

Maîtriser le cycle paie dans sa totalité, de l'entrée du salarié, aux opérations post-paie. Parvenir à un résultat de paie juste

Public

Gestionnaire paie ayant une première expérience de la paie

Durée : 2x4 jours (8 jours)

Dates : 24 / 27 février 2003
et 17/ 20 mars 2003

Actualité de la paie

Objectif

Cerner les points clés des évolutions légales, conventionnelles et réglementaires concernant la paie.

Public

Responsable paie, DRH, souhaitant mettre à jour leurs connaissances

Programme susceptible d'ajustements en fonction de l'actualité sociale

Durée : 1 jour

Date : 7 avril 2003

Fiabiliser son service paie

Objectif

Réfléchir sur les moyens d'organiser et de fiabiliser de façon optimale son service paie

Public

DRH, Responsable paie concerné par cette problématique

Durée : 3 jours

Dates : 14/16 avril 2003

Techniques de gestion du personnel : les fondamentaux

Objectif

acquérir les compétences techniques dans les domaines administratif, juridique et organisationnel de la fonction personnel

Public

collaborateurs RH nouveaux dans leur fonction

Durée : 4 jours

Dates : 8/11 avril 2003

Optimiser ses tableaux de bord RH

Objectifs

savoir réaliser des tableaux de bord RH ayant un réel impact sur leurs destinataire

Acquérir une méthodologie de réalisation

Durée : 2 jours

Dates : 17/18 avril 2003

Détail des programmes et inscriptions au 02.98.46.91.86

Les pieds dans la terre, la tête dans le futur

Tim Lunn, ingénieur-agronome, spécialiste du chou-fleur, dirige depuis dix ans OBS, l'Organisation Bretonne de Sélection, née en 1970 pour améliorer les variétés de légumes mises à la disposition des producteurs.

Venu d'outre-Manche, il s'est installé dans la région de St-Pol-de-Léon pour partager avec OBS et ses partenaires, six coopératives agricoles de la région (la SICA, la Bretonne, COOPAGRI Bretagne, Terres de St-Malo, SOCO-PRIM, UCPT), son expérience en matière de production de semences et sa passion de l'organisation et du management des hommes. Il met en place une direction collégiale de cinq ingénieurs et s'appuie sur ses propres compétences de technicien et sur celles de ses collaborateurs pour développer les qualités managériales et stimuler l'enthousiasme. Une relation forte au métier de producteur-chercheur fait aussi partie des atouts que Tim Lunn a su exploiter pour renforcer l'esprit d'équipe au sein de la trentaine de salariés de l'entreprise. « Le plus difficile fut d'amener les cadres à se percevoir en managers, en animateurs, capables d'écouter et de motiver son personnel » nous

confie-t-il. Sa méthode est simple : expliquer, montrer l'exemple et former. Autofinancée, OBS a pu consacrer jusqu'à 7% de sa masse salariale à la formation. Le but est de favoriser la prise de responsabilité, de donner une chance à chacun. Le passage aux 35 heures et, plus récemment, la mise en place d'une démarche qualité ont permis un travail de fond sur l'organisation.

Le rattachement à la norme ISO 9001 a en effet insufflé une nouvelle dynamique dans l'organisation et un travail en toute sérénité sur l'amélioration de la performance au sein de l'entreprise. Récemment, OBS a fait appel à SYSTEMIS pour former ses cadres à l'entretien annuel d'évaluation. Tim Lunn l'avait instauré dès son arrivée et le réalisait personnellement de manière informelle pour l'ensemble de ses collaborateurs. Maintenant il peut déléguer et "l'entreprise

est prête à accepter plus de formalisme, avec la définition de contrats d'objectifs".

Aujourd'hui elle participe à un plan de formation inter-entreprises avec ses partenaires de la filière légumière. Tim Lunn apprécie cette mutualisation qui se conjugue avec la dynamique de réseau existant au niveau de la région.



Tim Lunn - Directeur d'OBS

Il reste cependant particulièrement attentif à l'évolution des compétences qui résulte de ces formations.

Les résultats sont là. Première sur le marché des semences de chou-fleur, en particulier des variétés d'hiver, OBS, produit aussi des semences d'oignon rosé de Roscoff, des plants d'artichaut, toutes obtenues à partir de "variétés fermières" du terroir. Elle propose aussi des plants d'échalottes certifiés aux producteurs et depuis quatre ans aux amateurs. Cette diversification répond à l'exigence de performance des actionnaires qui demandent les meilleurs produits aux meilleurs prix. C'est un challenge qui convient bien à Tim Lunn, un battant, ayant plaisir à conduire ainsi son entreprise dans les voies de l'innovation permanente.

■ Marielle Anne Richard

Nos prochains thèmes de conférence

- la Conduite du changement et la Sociodynamique des organisations
- L'audit d'organisation de la fonction RH
- Les outils d'accompagnement individuels : coaching, bilan de compétences

Nos champs d'intervention

- **Qualité et Organisation**
 - Démarche Qualité
 - Accompagnement vers la certification ISO 9001
 - Diagnostic et conseil en organisation
 - Management de la qualité
- **Management et Cohésion des Equipes**
 - Diagnostic managérial
 - Conseil de Direction
 - Conduite du changement
- **Gestion des Ressources Humaines**
 - Diagnostic global R.H.
 - Organisation de la fonction Ressources Humaines dans l'entreprise
 - Analyse des emplois et compétences : G.P.E.C
 - Mise en place des outils de gestion des R.H
 - Accompagnement des changements de métier
- **Ingénierie de Formation**
 - Intégration du plan de formation dans le processus global R.H
 - Définition et mise en place des différentes étapes du processus "Formation"
- **Ingénierie de Recrutement**
 - Définition et mise en place des étapes du processus "Recrutement"
 - Accompagnement de la sélection des candidats
 - Mise en place du "e-recrutement"
- **Bilan de compétences et Outplacement**
 - Appui à mobilité interne et/ou externe
- **Médiation**
 - Prévention et accompagnement des conflits : sociaux et interpersonnels
- **Coaching et Team-Building**
 - Accompagnement individuel et collectif des actions de changement, des prises de postes, de constitution de nouvelles équipes
- **Communication interne**
 - Analyse de la culture d'entreprise, élaboration de charte d'entreprise, journaux internes
 - Biographies d'entreprise
- **Efficacité Personnelle**
 - Actions de formation et échanges de pratiques professionnelles pour développer la motivation et la capacité d'adaptation des personnes
- **Organisation et Animation de Séminaires, de conférences et tables-rondes d'entreprise**
 - Séminaires de motivation, de réflexion, universités d'entreprises
- **Action Commerciale**
 - Diagnostic d'efficacité commerciale
 - Motivation et formation d'équipe commerciale
 - Coaching de manager commercial
- **Stratégie E-business**
 - Elaboration de la Stratégie globale "e-business" d'entreprise
 - Définition et accompagnement des projets "e-business" : sites web, intranet, e-recrutement, e-formation ...
- **Modalités d'intervention**
 - Conseil, audit, ingénierie de formation
 - Accompagnement et coaching
 - Formation intra et interentreprise

Ils nous ont fait confiance :

Keolis, OBS, Phytopôle, Suravenir, Cofiporc, Livbag S.A., Alcatel, Groupe PSA, Groupe Carrefour, Virgin, Primateria SA (agro-alimentaire), Glaxo, Synthelabo-Sanofi, Danone, D.G.C.C.R.F., Conseil Général de Moselle, Ministère des finances...

Info-pratique

Notre lettre d'information et notre catalogue de formation sont téléchargeables au format PDF (Acrobat Reader) depuis notre site Internet :

www.systememis.com



Jean-Yves LE ROUX
Ecole Supérieure de Commerce BREST
Marketing stratégique
CHEMAS ADETEM PARIS
Maître praticien PNL - IFPNL

Directeur du cabinet SYSTEMEMIS.
Intervient notamment dans des missions d'organisations et de management, d'action commerciale, de qualité, d'efficacité personnelle. 14 années d'expérience dans le conseil et la formation.



Sylvie STEPHAN
Ecole Supérieure de Commerce de BREST
Son domaine d'expertise est l'organisation et la gestion des ressources humaines et l'ingénierie de formation. 17 années d'expérience.



Michèle MAYER
Licence de psychologie
Certifiée en analyse transactionnelle
Certifiée Coach et Team - Transformance
Formation de formateur à L.I.F.A.C.E.
Maître praticien PNL
Intervient dans les domaines du coaching, du Team building, management d'équipe et efficacité personnelle. 15 années d'expérience dans le conseil et la formation.



Marielle Anne RICHARD
IEP de PARIS
Licenciée d'histoire et géographie
Formation de journaliste radio et presse d'entreprise.
Centre de Médiation et Formation à la Médiation
Communication interne-externe. Spécialiste en biographie d'entreprise. Pratique de la Médiation. 10 années d'expérience.



David MARREC
Formations et Certifications - ingénieur
Certifications : Conduite de Projet - Option SI, Novell Manager, MCSE
Consultant en stratégie e-business : stratégie globale, processus organisationnels, nouvelles applications, formation. Intranet, extranet, i-Commerce, Web Learning, e-Recrutement, Télétravail. Responsable Mastère Management de Projets Groupe ESC Brest.



Stéphane LIZIARD
Diplômé de L'ESLSCA (Ecole Supérieure de Commerce)
3^{ème} cycle en GRH (I.I.C.P)
Consultant-formateur Paie, Administration du personnel, formation de formateur. Conseil : audit de paie, organisation de la fonction paie ADP, mise en place d'outils qualité, études. Etudes et coaching.



Valérie VIEL
3^{ème} cycle Management et Projets d'Entreprise - ESC Brest.
L.E.A. Anglais - Allemand - Lyon III
Intervient en missions et formations d'Organisation et Développement Commercial. 10 ans d'expérience dans l'événementiel maritime, le textile habillement à l'export, et le tourisme d'affaires.



Votre contact SYSTEMEMIS :
Sylvain PAWLAK
Assistant Chargé de communication
Merci de prendre contact pour toute demande d'informations et prise de rendez-vous avec nos experts-consultants.
tel : 02 98 46 91 86 - fax : 02 98 46 85 92
E-mail : systememis@ifrance.com