



DANS CE NUMÉRO

Vol. 3 · No. 4 · NOVEMBRE 2011

Connaissez-vous l'importance et la capacité de résilience de votre entreprise ou de votre équipe ? **1**

Sujet de notre prochain bulletin **2**

ÉDITORIAL

Votre organisation est-elle résiliente? Toute une question !

Avec le nouveau contexte économique du monde des affaires, les nombreux impacts sur l'environnement, la complexité que créent les changements continuels, la résilience est un élément de plus en plus présent dans notre quotidien. Souvent, nous connaissons notre niveau personnel de résilience. Par contre, le connaît-on pour notre organisation, notre équipe? Y a-t-on déjà pensé pour faire ressortir les pistes d'amélioration à mettre de l'avant ?

Dans le contexte actuel du marché et de la forte concurrence qui s'exerce dans tous les domaines d'activités, la santé d'une organisation passe par son niveau de résilience.

Mon équipe vous propose des éléments de réflexion pour être en mesure de faire le point sur la résilience organisationnelle et vous suggère quelques pistes pour vous supporter dans votre démarche.

Et profitant de ce dernier bulletin de l'année, je vous souhaite une excellente période des fêtes et je vous donne rendez-vous en février 2012, pour notre prochaine parution.



Isabelle Côté,
Présidente

CONNAISSEZ-VOUS L'IMPORTANCE ET LA CAPACITÉ DE RÉSILIENCE DE VOTRE ENTREPRISE OU DE VOTRE ÉQUIPE ?

Face à un même problème, deux personnes réagiront de façons très différentes, en adoptant parfois des attitudes totalement à l'opposé. Il en va de même pour les entreprises : face à un nouveau risque ou un nouveau problème, l'attitude adoptée par une organisation pourrait être totalement différente de ses concurrents, ce qui pourrait vouloir dire le succès... ou l'échec de l'entreprise! Chaque organisation voudra alors s'assurer d'avoir la meilleure attitude, et d'être en mesure de la mettre en pratique rapidement... soit d'être résiliente! Mais ce n'est pas chose facile!

Nous allons aborder ce sujet complexe qu'est la résilience, en traitant des éléments suivants : Qu'est-ce que la résilience organisationnelle? Quelle est son importance? Quels en sont les avantages? Comment peut-on l'évaluer et l'améliorer?

La résilience dans le monde des affaires, ça veut dire quoi au juste ?

La résilience est la capacité de surmonter les difficultés, en s'adaptant rapidement et positivement aux risques ainsi qu'aux nouvelles situations.

Au niveau organisationnel :

- ◇ Il s'agit de la capacité à surmonter des événements imprévus avec flexibilité et prévoir différents plans d'actions applicables
- ◇ Une organisation tout-à-fait résiliente peut rebondir en situation de crise, mais sans perdre la capacité de s'améliorer, et en tirant une leçon de l'épreuve
- ◇ Cela implique l'utilisation de la créativité, ainsi que la volonté d'accepter une part d'incertitude pour l'avenir de l'organisation
- ◇ Cela va au-delà de la gestion du risque, car il s'agit d'avoir une bonne gouvernance et une bonne planification stratégique

Quelle est l'importance d'être une entreprise résiliente ?

- ◇ La résilience joue un rôle crucial en raison du marché actuel intense et complexe, des changements rapides et multiples, etc. Les plans à long terme deviennent rapidement désuets ou inadaptés, et il est donc très difficile de prévoir les actions et opportunités futures
- ◇ En périodes économiques difficiles, les entreprises les plus résilientes passeront plus facilement au travers des revers économiques
- ◇ Une étude mondiale révèle que l'absence de résilience dans l'entreprise déresponsabilise les employés face à la performance de l'entreprise, et a donc un impact sur le sentiment d'appartenance et la culture de l'entreprise

Quels sont les avantages de la résilience organisationnelle ?

- ◇ Une meilleure connaissance des risques
- ◇ L'opportunité d'améliorer les procédures de contrôles, et de mieux prévenir les mauvaises conséquences de ces risques
- ◇ Une culture d'entreprise renforcée et plus soutenue par les employés eux-mêmes



Comment améliorer sa résilience personnelle?

- ◇ Se fixer des objectifs à court terme, pour soi-même et son groupe d'employés, afin de s'assurer d'être toujours en mouvement, d'avoir toujours un effort à fournir
- ◇ Développer un fort réseau de contacts, afin d'améliorer sa connaissance du marché et de faciliter sa cueillette d'information sur les nouvelles tendances, les façons de faire ou les nouveaux concurrents
- ◇ Ne pas être trop rigide en tant que gestionnaire, il faut faire accepter l'idée que le changement est inévitable et peut être bénéfique
- ◇ Prendre des décisions : l'indécision ne favorise pas la prise de position et l'adaptation rapide, et ne véhicule pas une forte valeur d'adaptation

Vous aimeriez nous faire part de vos commentaires sur cet article ou encore sur des bulletins précédents ?

Vous aimeriez nous proposer un sujet pour un prochain bulletin?

N'hésitez pas à nous écrire à info@ssasolutions.com

L'ÉQUIPE INFO-SOLUTIONS



GESTION DU CHANGEMENT
VALORISATION DES ÉQUIPES

500 Place d'Armes
Bureau 2900
Montréal (Québec) H2Y 2W2

www.ssasolutions.com

- ◇ Une entreprise résiliente permet d'apporter un point de vue constructif face à des crises ou des changements, et d'éviter les réactions traditionnellement négatives envers les défis que présentent le marché et le monde des affaires

Comment évaluer la résilience de son entreprise?

Il est important de considérer que l'évaluation de la résilience dépend toujours des critères utilisés. Par contre, les critères suivants désignent une bonne résilience organisationnelle :

- ◇ Avoir une vision et mission d'entreprise claires et bien communiquées au sein de l'organisation
- ◇ Avoir une bonne indication de la satisfaction et du développement des employés (ex : sondages, évaluation du rendement, etc.)
- ◇ Avoir des outils d'échanges et de collaboration entre les ressources de l'entreprise
- ◇ Avoir de l'information sur les nouvelles tendances et façons de faire du marché visé
- ◇ Avoir de l'information sur la performance de l'entreprise, ainsi que certaines informations sur la concurrence, afin de pouvoir réaliser du benchmarking et identifier des cibles d'amélioration
- ◇ Avoir une bonne indication de la satisfaction de la clientèle

Comment peut-on améliorer sa résilience d'entreprise?

- ◇ Hausser le niveau de mobilisation des employés : une étude affirme que les employés hautement mobilisés envers les objectifs et enjeux de l'entreprise ont une plus grande résilience face aux défis importants
- ◇ Faire participer les employés aux projets et à la recherche d'idées nouvelles et de solutions pour faire face aux défis ou risques de l'entreprise; ils doivent absolument sentir la confiance des gestionnaires et de l'entreprise pour adopter une attitude positive et confiante face à ces défis

- ◇ Se doter d'outils permettant de connaître efficacement le niveau de satisfaction de la clientèle et des employés, ainsi que le niveau de performance de l'entreprise et de ses concurrents
- ◇ Adopter de bonnes valeurs organisationnelles : une étude européenne réalisée en 2007 démontrait que certaines valeurs véhiculées par l'entreprise, telles que la solidarité entre les ressources, des processus et procédures communs et appliqués adéquatement à l'ensemble de l'entreprise, le positivisme ainsi que la considération et reconnaissance individuelle des travailleurs favorisaient la résilience organisationnelle

Plusieurs études démontrent que la résilience organisationnelle passe d'abord et avant tout par la résilience des gestionnaires. C'est le leadership et la résilience du gestionnaire qui servira de point de départ à la résilience de toute son équipe, et à plus long terme, à la résilience de toute l'organisation!

Conclusion :

La résilience, tant au niveau individuel qu'organisationnel, n'est pas un sujet à prendre à la légère! En situation de crise, ou en raison des marchés en constante évolution dans lequel nous évoluons, cette capacité de résilience pourra assurer l'avenir de votre entreprise et vous positionner avantageusement par rapport à vos concurrents. Mais on ne devient pas résilient du jour au lendemain! Il importe donc de vous sensibiliser dès maintenant à cet enjeu, au sein de toute l'organisation, et particulièrement auprès des gestionnaires!

Pour connaître rapidement votre niveau de résilience organisationnelle, vous pouvez visiter notre site Web à l'adresse suivante www.ssasolutions.com et répondre à notre questionnaire. Vous pourrez ainsi profiter d'une **analyse gratuite** des enjeux de votre entreprise face à son niveau de résilience.

NOTRE PROCHAIN BULLETIN DE FÉVRIER 2012 : UNE OPTIMISATION DU CADRE OPÉRATIONNEL, COMBINÉE À UN DIAGNOSTIC D'OFFRE DE SERVICE, UN CHOIX JUDICIEUX !

Plusieurs pistes d'évolution sont possibles pour faire face aux enjeux multiples et souvent contradictoires auxquels sont confrontées les organisations de nos jours. Souvent le choix s'arrête sur l'optimisation des processus d'affaires dans un cadre d'efficacité opérationnelle. Cependant, qu'en est-il des nombreux facteurs de changements dans les marchés d'affaires qui font que l'offre de service pourrait nécessiter d'être revisitée ? Un diagnostic permet de comprendre ce qui est vraiment essentiel pour la clientèle, qu'elle soit interne ou externe. Ceci, combiné à une optimisation des processus d'affaires constituent un choix judicieux.