

## Bilan Coup de pouce collectif

# Créer de la prospérité, ensemble c'est le temps!

## *Maintenir le cap sur le développement dans un contexte économique incertain*

Bilan des rencontres tenues les 19 et 21 janvier 2010

Dans le cadre du projet Prospérité, trois rencontres *Coups de pouce collectifs* ont eu lieu en janvier dernier afin de faire le point sur les impacts vécus par nos membres sur la situation économique incertaine.

Cette année, trois rencontres *Coups de pouce collectifs* ont eu lieu dans l'Est, l'Ouest et le Centre-du-Québec afin de dresser un portrait de la situation actuelle et déterminer les actions posées par les chefs afin de garder le cap sur le développement.

L'année 2009 a été, pour la plupart des membres participants, une année où le chiffre d'affaires a maintenu le statu quo. Certains ont mentionné qu'ils ont vécu une légère baisse; ce qui les a amenés à poser des actions importantes.

### **Quelles actions ont été posées en 2009 afin de maintenir le cap sur le développement?**

Sur le plan de la **Clientèle** :

- Offrir un service rapide et de qualité à nos clients;
- Adopter une attitude positive afin d'attirer et de conserver nos clients;
- Diversifier et cibler davantage nos marchés et nos produits;
- Revoir l'image de notre entreprise (site web, certifications, outils promotionnels, etc.);
- Renforcer les liens d'affaires avec nos clients existants;
- Sonder le niveau de satisfaction de nos clients et déterminer les produits, qu'ils trouvent ailleurs, que nous pourrions leur offrir;

- Rencontrer les clients directement et s'entourer d'une équipe de ventes solide afin de tisser des liens plus serrés. Le client aime toujours mieux « dealer » avec le « boss »;
- Différencier la relation avec les clients de la génération *baby-boomers* et ceux de la nouvelle;
- Faire un plan de marketing.

Sur le plan des **ressources humaines** :

- Mettre à pied des employés ou utiliser le temps partagé afin de conserver les meilleurs employés;
- Revoir notre planification stratégique en fixant des objectifs d'équipe et individuels plutôt que seulement des objectifs d'entreprise;
- Mobiliser la relève, écouter les jeunes dans l'entreprise, savoir les guider;
- Mettre en place une culture de développement dans l'entreprise.

Sur le plan des **opérations** :

- Revoir tous nos processus internes;
- Robotiser et optimiser nos équipements;
- Apporter beaucoup de rigueur dans le support informatique (procédures, processus) pour accélérer la commande. Donc, une approche conviviale et chaleureuse avec un support informatique et logistique impeccable.

Sur le plan des **finances** :

- Maintenir nos prix et ne pas embarquer dans une guerre de prix avec nos concurrents;
- Utiliser et maximiser toute l'aide financière gouvernementale disponible (RENFORT, temps partagé, etc.);



- Revoir tous nos frais fixes et diminuer nos dépenses;
- Implanter un tableau de bord.

#### Sur le plan de l'**environnement externe** :

- Aller voir ce qui se fait ailleurs;
- Mettre en place un comité consultatif;
- Demeurer vigilant en ce qui a trait aux possibilités d'association avec nos concurrents;
- Être à l'écoute de toute information venant de l'externe pouvant être bénéfique pour l'entreprise;
- La notion d'acheteur dans l'entreprise a considérablement été modifiée avec l'arrivée de l'internet, des réseaux sociaux, des achats en ligne, des équipes multidisciplinaires dans l'entreprise. L'entreprise doit apprivoiser intelligemment les réseaux sociaux;
- Prendre sa place dans sa propre région.

#### **Quelles sont les opportunités saisies en 2009 à maintenir pour le futur?**

- Fournir un effort continu, même en période de croissance;
- Effectuer une première planification stratégique et la poursuivre annuellement;
- Conserver une attitude positive et travailler dans le plaisir avec motivation;
- Offrir un bonus ciblé en lien avec une problématique à régler (assiduité, accidents de travail, etc.) au lieu d'offrir un bonus basé sur la rentabilité de l'entreprise;
- Communiquer notre plan d'action à toute notre équipe.

#### **Quelles sont les nouvelles actions à poser en 2010?**

- Embaucher les personnes (pour leur « être ») et sélectionner du personnel compétent et qualifié;
- Utiliser des stratégies Web (Google analytique, référencement par mot-clé, etc.);
- Mettre en place un site Web transactionnel est devenu incontournable;
- Permettre à nos clients et à nos distributeurs de commander nos produits en ligne;
- Déléguer pour jouer mon rôle de leader et de visionnaire;

- Exploitez les marchés et investissez auprès des clients en croissance;
- Sortir de notre zone de confort;
- Développer des nouveaux marchés en environnement;
- Fabriquer son propre produit plutôt que d'être sous-traitant;
- Tenir compte des idées neuves de la relève en place;
- Se servir du rayonnement d'un concurrent pour s'améliorer;
- Oser voir la relève à l'interne si pas de relève familiale;
- Développer à l'échelle internationale.

#### **CONCLUSION :**

Pendant la période de ralentissement, si certains secteurs d'affaires ont été agressifs, d'autres en ont profité pour analyser leur positionnement sur le marché, leurs employés indispensables, etc.

Pour plusieurs, ce fut le moment de changer l'offre, et pour d'autres, d'améliorer les points faibles de l'entreprise. Les entreprises devront dorénavant faire face à plusieurs facteurs importants : l'environnement, l'instantanéité, l'implication sociale, le Web et l'énergie.

Voici quelques commentaires de nos membres :

*« C'est en jardinant chaque jour que le potager devient abondant. C'est la même chose pour le développement des affaires. »*

*« Si tu veux ce que tu n'as jamais eu, essaie ce que tu n'as jamais fait ».*

---

Nous tenons à remercier les 46 participants qui sont venus partager leurs expériences vécues afin de maintenir le cap sur le développement.

