

Présentation

PLEYERS



ON SQUAR
CONSERVAN
llsonsquareparkor

EATALY

Flatiron
23rd Street
Partnership



Sprint

sprint

PLEYERS



LE PARADOXE DE LA GRENOUILLE

Jetez une grenouille dans l'eau bouillante, elle ressortira vivante de la casserole. Par contre, placez-la dans une casserole d'eau froide que vous chauffez, la grenouille se laissera cuire.

Le *Paradoxe de la Grenouille* tend à démontrer que les clés de la performance se situent dans la manière de penser des dirigeants et donc dans leur aptitude à rompre les paradigmes dominants dans leurs environnements concurrentiels. La pratique de quatre principes de management permet d'y parvenir : se remettre en cause de manière permanente, penser l'activité de manière globale, faire entrer le client dans les processus et pratiquer la notion de destin partagé entre les clients, les collaborateurs, les fournisseurs et les actionnaires.

Cette métaphore attire notre attention sur un phénomène à l'œuvre dans l'économie actuelle : les ruptures dans la manière habituelle de penser ou d'opérer dans un métier ou un autre se produisent sans que les chefs d'entreprise ne s'en rendent compte. Notre grenouille se laisse cuire à petit feu parce qu'elle ne perçoit pas la variation de la température de l'eau, alors qu'elle sauve littéralement sa peau si elle est confrontée un seul instant au changement brutal, ou à la rupture, qui se produit dans son environnement.

Les cimetières sont remplis d'entreprises, victimes de ruptures qu'elles n'ont pas su identifier à temps : les fabricants de chapeaux et de cannes victimes des changements de mode, etc. Plus récemment, la montre à quartz a été inventée à ... Lausanne, la capitale de l'horlogerie. Mais parce qu'elle perturbait les idées et habitudes de l'industrie, l'invention a été rejetée. On sait ce que les Japonais en ont fait : ils n'avaient aucun a priori.

Nous vivons un changement de cycle économique

" Si nous ne sommes pas disposés à remettre chaque jour en question nos paradigmes, nous courrons à la ruine "

Taïchi Ohno

Nous vivons un changement de cycle qui influence la manière dont les entreprises sont gérées :

- Nous vivons dans un monde géopolitique de plus en plus stable depuis la fin de la seconde guerre mondiale.
- La technologie que nous détenons en Occident est partie dans les pays émergents et est perdue.
- Ces mêmes pays émergents (principalement la Chine et l'Inde) se positionnent comme des concurrents sérieux et ambitionnent clairement de devenir les acteurs économiques de référence du 21^{ème} siècle.
- L'offre couvre largement la demande, ce qui nécessite de revoir la manière dont on voit le marché.
- Les clients se sont invités dans l'entreprise et lui dictent la marche à suivre. Dans de nombreux cas, ils la

connaissent mieux que les acteurs internes.

- Les réseaux sociaux rendent l'information relative à l'entreprise plus réelle et son image ne dépend plus seulement des décisions prises en

mieux en mieux formés, disposent de compétences de plus en plus étendues et d'une capacité d'analyse et d'action sans cesse plus large.

- Les acteurs opérationnels de l'entreprise connaissent parfaitement les besoins du client avec qui ils sont en prise directe. Ce sont eux qui représentent l'entreprise.

" Peu d'entreprises réussissent à combiner à la fois productivité et qualité, à satisfaire clients, personnel et actionnaires, ... comme s'il n'était pas possible d'avoir le beurre et l'argent du beurre. "

Ces quelques constats conduisent à une conclusion : l'entreprise doit devenir de plus en plus souple, agile et anticipative si elle veut

répondre aux défis qui l'attendent et rester présente sur ses marchés.

interne par les responsables de la communication.

- Les clients demandent une personnalisation du service alors que les entreprises sont encore dans la standardisation de leur offre.
- Les acteurs de l'entreprise sont de

Les modèles tayloriens, encore largement en place actuellement, ont montré leurs limites et nécessitent d'être remplacés par des modèles laissant une place plus grande à l'initiative personnelle des collaborateurs.

C'est donc sur la mobilisation intelligente et efficace des ressources dont elle dispose que l'entreprise doit compter pour survivre et se développer dans le futur.

Des gisements de productivité considérables inexploités



L'enquête productivité, menée en Belgique en collaboration avec HEC-Université de Liège et l'Université Libre de Bruxelles (ULB), révèle que des gisements de productivité considérables restent inexploités dans les organisations. L'enquête montre également que ce potentiel est facilement accessible.

Voyez plutôt :

-
- **Moins d'1 personne sur 2** a une image positive de la productivité.
 - **1 organisation sur 6** est considérée comme efficace par ses membres.
 - **80 %** des personnes interrogées considèrent que des marges de progression existent dans leur organisation et même à leur niveau personnel.
 - **42 %** de marge de progression aisément atteignable confirmée par l'enquête.
 - **Managers et non managers** : pas de différence significatives.
-

Parmi les éléments analysés, dont les résultats sont les plus faibles, on trouve : l'efficacité organisationnelle, les outils de pilotage et la culture de management.

Par contre, malgré les résultats globaux peu positifs, l'échelle dont le score est le plus élevé est celui de la fierté d'appartenance, suivie de la définition des objectifs et de la vision et stratégie.

Une conclusion simple découle de l'enquête :
La productivité n'est plus un choix mais une condition de survie pour les entreprises.

Ces mêmes entreprises disposent par ailleurs d'un capital qu'elles ont trop tendance à négliger : leurs collaborateurs.

En effet, l'enquête démontre une très grande maturité des acteurs internes qui ne demandent qu'une chose : participer au projet d'entreprise, pour autant qu'un leadership clair se manifeste. Or, les managers expriment un malaise quant à leur capacité d'exercer leur fonction et un appel à l'aide très explicites.

Une initiative claire doit être prise pour valoriser ce potentiel dormant sans quoi il sera perdu. Une approche structurée et intégrée peut aider à concrétiser ce potentiel.

Plus d'info sur www.pleyers.be/work/productivity-at-work/

Une approche intégrée pour valoriser ces gisements



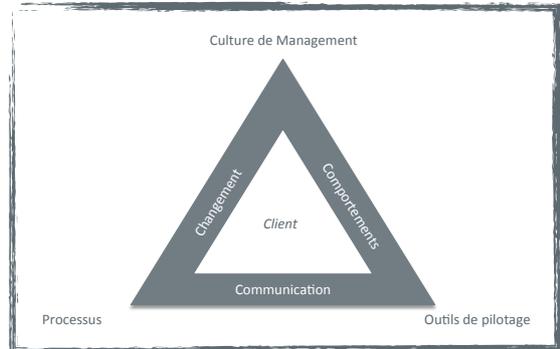
C'est à ces changements de cycle, en réponse aux résultats de l'enquête productivité, que PLEYERS entend apporter des solutions concrètes et rapides aux entreprises.

PLEYERS améliore l'efficacité des organisations en travaillant de manière combinée productivité, qualité et culture de management.

Cette approche conduit à :

- des **résultats mesurables** aux niveaux opérationnel et financier,
- une plus grande **unité** d'action dans l'entreprise,
- une plus grande **satisfaction des clients**.

C'est l'action combinée et concertée de l'optimisation des processus et du développement des comportements de management qui permet d'atteindre des résultats très importants en terme opérationnels et financiers. D'autre part, la manière dont le projet est conduit permet d'ancrer les outils, les comportements et la culture de l'entreprise de manière durable.



PLEYERS travaille en effet sur le terrain avec les acteurs, s'implique dans l'activité opérationnelle de l'entreprise et développe les solutions en tenant compte de ce contexte.

Mieux encore, PLEYERS met en place, tel un installateur, les changements nécessaires en s'assurant que les utilisateurs sont non seulement en mesure de les utiliser mais également de les faire évoluer par la suite.

C'est ainsi que les projets couvrent des dimensions de formation et de coaching pour garantir que la démarche s'implémente correctement et que les résultats escomptés se matérialisent concrètement et à long terme dans l'entreprise.

Une démarche structurée

**D'un Besoin
Clair**



**VISION
D'ENTREPRISE**

Analyses spécifiques

Comprendre l'organisation, son positionnement dans le processus qualité, productivité, satisfaction clients.

Développement des améliorations

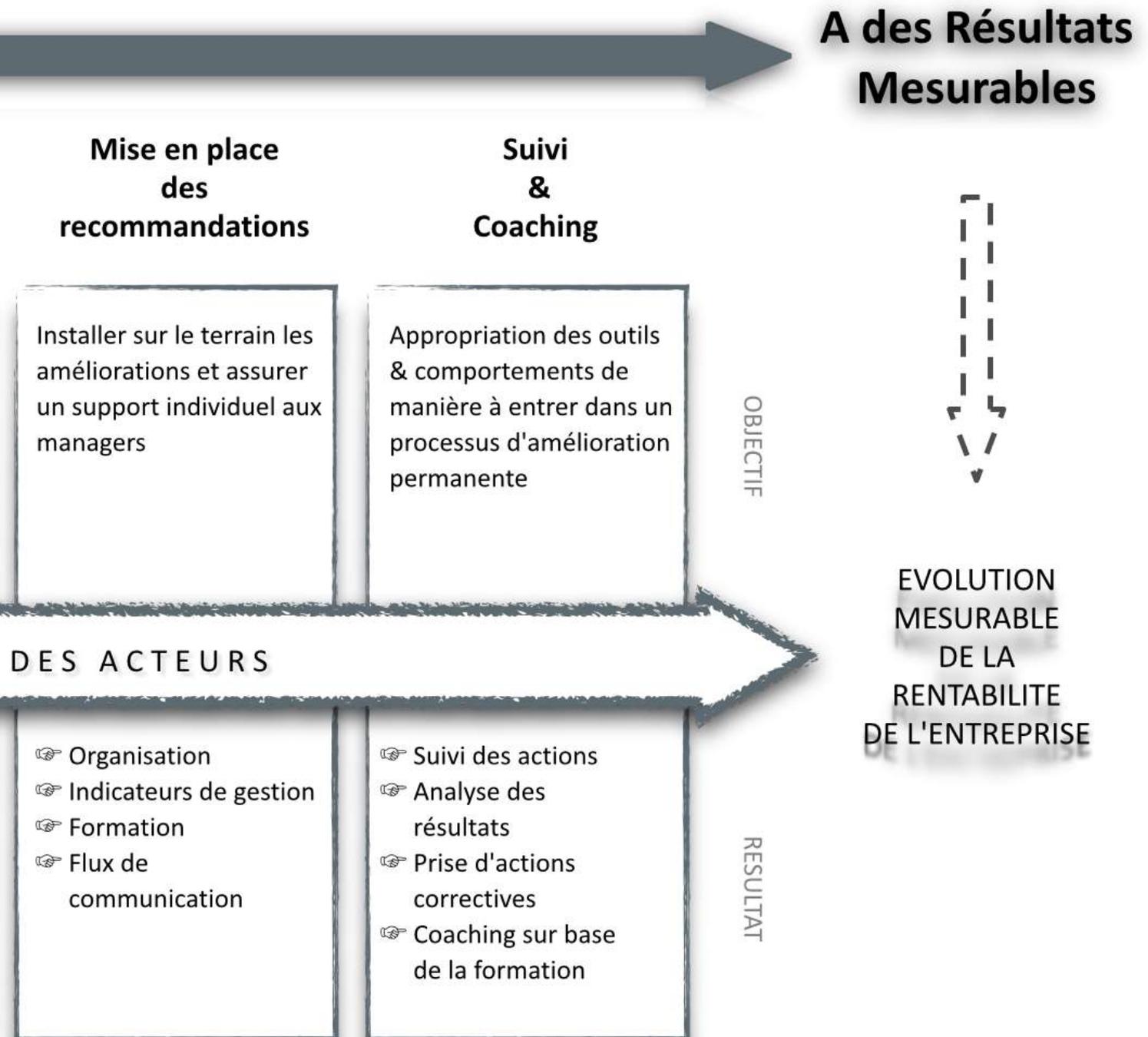
Développer les solutions de manière à répondre aux besoins des clients

IMPLICATION

- ☞ Type d'organisation
- ☞ Flux de traitement
- ☞ Identification des clients et fournisseurs
- ☞ Observations
- ☞ Outils de gestion
- ☞ Style de management
- ☞ Culture

- ☞ Revue de l'organisation
- ☞ Simplification processus
- ☞ Outils de gestion
- ☞ Plans d'actions efficience
- ☞ Besoin formation

urée en 4 étapes



Trois possibilités d'intervention complémentaires

La démarche productivité peut être déclinée en trois actions spécifiques :



Organisation

Certaines organisations ont besoin de reconsidérer certains de leurs processus internes pour réduire le temps perdu et éliminer les pertes de qualité.

Dans ce cas, PLEYERS concentre son expertise sur cette dimension particulière tout en prenant en considération la culture de management et les contraintes propres de l'entreprise.

Des outils spécifiques sont utilisés pour traiter rapidement et efficacement la demande, optimiser les processus concernés et améliorer de manière mesurable les processus.

Les processus que nous avons optimisés se situent en :

- production,
- maintenance,
- distribution,
- qualité, sécurité,
- facturation,
- logistique,
- etc

Formation

L'expertise de PLEYERS dans le processus global d'amélioration de la productivité nous a permis de développer des outils qui permettent aux collaborateurs d'augmenter leur efficacité.

Les formations sont construites sur mesure, en fonction des besoins et de l'environnement.

La dynamique de formation est développée de manière à permettre aux participants de disposer d'une boîte à outils qu'ils peuvent mettre en oeuvre dès la fin de la formation.

Nos formations les plus populaires sont :

- le people management,
- la gestion par objectifs,
- le management par les valeurs,
- le time management et productivité personnelle,
- la gestion de la qualité.

Coaching

Considérant la dynamiques extrêmement interactive et pragmatique des formations, de nombreux clients nous ont demandé de renforcer l'appropriation des outils méthodologiques par 'un accompagnement personnalisé de leur personnel.

PLEYERS a développé des techniques de coaching qui renforcent l'appropriation des comportements et outils grâce à l'expérience accumulée dans la gestion du changement.

Par exemple, le coaching effectué en time management permet aux personnes de gagner jusqu'à 30 % d'efficacité.

Exemples de réalisation



L'entreprise

Société d'assurance crédit filiale du groupe Gerling avant de devenir Atradius.

950 personnes - Présence internationale.

Le problème

- Cloisonnement des services et des départements empêchant la polyvalence
- Sur-charge de travail dans certains services, sous-charge dans d'autres
- Absence de tableau de bord : suivi visuel de la charge de travail
- Méconnaissance des exigences clients conduisant à une méconnaissance du coût de la non-conformité
- Temps de réponse trop long aux demandes et trop de dossiers en attente
- Pas de système permettant de définir les moyens à mettre en oeuvre pour réaliser la charge de travail (Adéquation charge capacité)
- Supervision & management cloisonnés à un rôle statique
- Flux de traitement de certains processus trop compliqués

La solution

- Réalisation des plans de management avec les membres du Comité Exécutif
- Revue des processus de travail conduisant à des circuits de traitement plus fluides.
- Mise en place d'outils de gestion opérationnelle
- Mise en place de réunions de communication basées sur la satisfaction du client et l'emploi d'indicateurs de mesure (Réunions opérationnelles)
- Développement de matrices de polyvalence conduisant à des plans de formation et des prêts de personnes entre services
- Mise en place d'un système de formation inter services et départements
- Mise en place d'objectifs de temps de réponse aux demandes
- Accompagnement du management dans l'accomplissement de son rôle



(*) - Un témoignage sous forme d'interview est disponible sur www.pleyers.be

Nos missions

• Développement de la performance

Améliorer l'efficacité des organisations en travaillant de manière combinée productivité, qualité et culture de management.

• Education

Préparer les jeunes générations à aborder le monde économique avec un bagage humain et technique qui leur permet de se développer.

• Responsabilité sociétale

Participer activement à des projets de Société à vocation sociale et humaine. Dans ce contexte, PLEYERS est membre de l'association internationale 1 % Pour la Planète créée par Yvon Chuinard, fondateur de Patagonia. Nous contribuons à la station polaire Princesse Elisabeth.

• Recherche

Participer à la réflexion de fond sur le rôle de l'entreprise dans la Société. A travers de ses activités académiques, PLEYERS finance et réalise des projets de recherche en Sciences Sociales.

Nos valeurs

• Attention portée aux besoins du client

Nous développons des solutions spécifiques en lien avec l'environnement interne et externe de nos clients en vue d'une amélioration humaine de leur rentabilité.

Notre implication aux côtés de nos clients nous amène à ne travailler qu'avec un client par secteur d'activité pour la durée du projet.

• Professionnalisme

Nous cherchons à répondre pleinement aux attentes de nos clients - et à les surpasser - par la synergie de nos compétences réciproques.

• Innovation

Nous cherchons à améliorer les techniques et les méthodes mises au point à travers une observation permanente de l'environnement avec l'aide de spécialistes.

• Priorité donnée à l'individu

Partant du postulat que l'entreprise ne peut fonctionner correctement sans un personnel épanoui, nous voulons impliquer tous les acteurs concernés par la mise en œuvre des changements préconisés.

Nous sommes convaincus que l'entreprise a un rôle à jouer dans la Société. Nous participons activement à cette responsabilité en soutenant des associations humanitaires.

Nous participons à la formation universitaire des futurs cadres ainsi qu'à la réflexion des managers en poste au travers d'articles de fond dans la presse économique.



IN THIS TEMPLE
HEARTS OF THE PEOPLE
WHOM HE SAVED THE UNION
OF ABRAHAM LINCOLN
ENSHRINED FOREVER



Notre histoire

L'activité démarre en 1994 sous forme de statut d'indépendant avant de se transformer en SPRL. Elle a été créée par Mathieu Pleyers après un passage dans un cabinet international spécialisé en productivité et en qualité. PLEYERS a développé des partenariats avec différents experts dans les domaines que nous couvrons. Certains d'entre eux ont vécu le processus de transformation dans leur organisation avant de décider de poursuivre leur carrière dans ce domaine.

L'entreprise est active en Europe tant dans les services que l'industrie. La relation avec nos clients constitue un réel partenariat qui s'inscrit dans la durée. Même après le projet, nous gardons un contact avec nos clients et demeurons à leurs côtés dans leur développement.

Les projets de recherches auxquels nous avons participé sont :

- Le développement d'un modèle d'anticipation des compétences en région wallonne (pour l'IWEPS)
- GRH dans la pratique (3 éditions avec Berenschot Belgium)
- L'absence au travail en Wallonie (avec PARTENA SSE/SSO et l'UWE)
- Les générations au travail (avec Berenschot Belgium)
- La productivité au travail en Belgique

Nos principes d'action

- Faire en allant
- Faire avec les gens
- Méthode socratique
- La paresse intelligente
- Travailler le cœur et l'esprit
- Libérer la créativité de chacun
- Introduire un rêve partagé dans l'action
- Du sur-mesure dans un environnement défini

Résultats mesurables

- Amélioration de la productivité et de la qualité
- Réduction des temps de traitement et de réponse aux clients
- Amélioration de la satisfaction des clients
- Réduction des coûts de fonctionnement
- Réduction du stress et augmentation de la motivation
- Evolution des comportements



PLEYERS makes sure CEOs sleep well

PLEYERS sprl
Route d'Ottignies, 22 ▲ 1380 Lasne ▲ Belgique
+32 476 54 11 92
www.pleyers.be
m.pleyers@pleyers.be



P L E Y E R S

© PLEYERS sprl - Tous droits réservés - 08/2014