

4. Développer l'entreprise, dans ses 5 dimensions

	Clientèle (développement des affaires) Jusqu'à quel point nos produits et services répondent-ils à un besoin? Jusqu'à quel point nos clients sont-ils satisfaits et fidèles? Jusqu'à quel point nos ventes sont-elles rentables et en croissance?	Ressources humaines Jusqu'à quel point notre personnel se réalise-t-il et réussit-il les objectifs de l'entreprise, en équilibre?	Opérations Jusqu'à quel point nos opérations sont-elles efficaces, optimisées et conformes?	Finances Jusqu'à quel point sommes-nous rentables? Jusqu'à quel point bâtissons-nous l'avenir de l'entreprise pour assurer sa pérennité?	Environnement externe Jusqu'à quel point avons-nous les personnes et les organisations externes pour nous aider à réussir l'entreprise?
Définition	Ce sont les produits ou services offerts à une clientèle ciblée dans des territoires définis pour des segments de marché spécifiques.	Ce sont les personnes engagées à réussir la vision, la culture et le plan de l'entreprise.	Ce sont les outils, équipements, méthodes et règles qui permettent aux employés de livrer le produit ou le service.	Ce sont les ressources financières, planifiées, générées et utilisées.	Ce sont les personnes et organisations extérieures à l'entreprise qui contribuent ou sont sensibles à la réussite de l'entreprise.
Objectif	Vendre des produits ou des services adaptés à la clientèle visée, qui sont rentables et conformes à la mission d'entreprise.	Aider nos employés à se réaliser en s'assurant que chaque personne est à la bonne place, compétente, concentrée sur les objectifs, entendue, comprise, avec des conditions ajustées, bien informée, en harmonie avec la culture d'entreprise.	Innover et produire pour assurer une constance de qualité, de rentabilité et d'amélioration continue selon les règles de fonctionnement.	Prévoir, mettre en place et mesurer les ressources financières pour opérer, se développer et assurer sa pérennité en dégageant des profits.	S'entourer de personnes et d'organisations qui apportent une valeur ajoutée à l'entreprise et gérer les influences externes pour le bien de l'organisation.
Composantes et outils	<p>Marketing</p> <input type="checkbox"/> R & D, innovation des produits / services <input type="checkbox"/> Valeur ajoutée <input type="checkbox"/> Développement et design des produits et services <input type="checkbox"/> Les 5 « P » (prix, produits, positionnement, place, promotion) <input type="checkbox"/> Logistique (réseau de distribution, livraison, affaires électroniques) <input type="checkbox"/> Étude de marché, commercialisation, mise en marché <input type="checkbox"/> Qualité des produits, « branding », image d'entreprise <p>Ventes</p> <input type="checkbox"/> Vigies (concurrentielle, commerciale, technologique, environnementale) <input type="checkbox"/> Durabilité <input type="checkbox"/> Analyse des ventes <input type="checkbox"/> Prix de revient <input type="checkbox"/> Ratios <input type="checkbox"/> Méthodes de ventes (soumissions, télémarketing, Internet, etc.) <p>Service après-vente</p> <input type="checkbox"/> Sondages <input type="checkbox"/> Service à la clientèle <input type="checkbox"/> Loyauté <input type="checkbox"/> Relations avec la clientèle <input type="checkbox"/> Communication <p>Acquisitions, alliances, fusions</p>	<p>Recrutement</p> <input type="checkbox"/> Embauche <input type="checkbox"/> Intégration des employés <input type="checkbox"/> Culture <input type="checkbox"/> Évaluation <input type="checkbox"/> Rémunération, avantages sociaux <input type="checkbox"/> Départ d'employés <p>Gestion des RH</p> <input type="checkbox"/> Plan de développement des RH et plan de carrière <input type="checkbox"/> Continuité dans les postes <input type="checkbox"/> Formation <input type="checkbox"/> Encadrement <input type="checkbox"/> Motivation, responsabilisation et mobilisation <input type="checkbox"/> Entraide <input type="checkbox"/> Reconnaissance <input type="checkbox"/> Communication <input type="checkbox"/> Délégation <input type="checkbox"/> Politiques <p>Lois du travail</p> <input type="checkbox"/> Santé et sécurité <input type="checkbox"/> Lois du travail (normes, etc.)	<p>Production</p> <input type="checkbox"/> Innovation des procédés et des méthodes de travail (R & D) <input type="checkbox"/> Équipements et outils (incluant la R & D) <input type="checkbox"/> Approvisionnement <input type="checkbox"/> Inventaires <input type="checkbox"/> Production <input type="checkbox"/> Emballage, transport et livraison <input type="checkbox"/> Contrôles de qualité <input type="checkbox"/> Contrôles des pertes, des rejets et des retours <input type="checkbox"/> Méthodes et procédés (juste à temps, etc.) <input type="checkbox"/> Optimisation de production (PVA, Kaizen, ingénierie simultanée, etc.) <input type="checkbox"/> Prodécures <input type="checkbox"/> Sécurité <input type="checkbox"/> Efficacité opérationnelle <input type="checkbox"/> Productivité (ratios et mesures) <input type="checkbox"/> Études de temps et mouvements <input type="checkbox"/> Planification de production <p>Gestion</p> <input type="checkbox"/> Gestion et entretien préventif (bâtisse, équipement, outils) <input type="checkbox"/> Protection et qualité de l'environnement <input type="checkbox"/> Politiques et processus administratifs <p>Systèmes d'information</p> <input type="checkbox"/> Informatique, Internet, etc. <p>Aspects corporatifs</p> <input type="checkbox"/> Gouvernance, C.A., régie d'entreprise, etc. <p>Aspects législatifs</p> <input type="checkbox"/> Lois et règlements	<p>Financement</p> <input type="checkbox"/> Liquidités (comptes à recevoir, etc.) <input type="checkbox"/> Capital action, emprunts, aide extérieure <p>Avoir de l'entreprise</p> <input type="checkbox"/> États financiers (bilans, état des résultats, BNR) <input type="checkbox"/> Placements <input type="checkbox"/> Assurances <p>Gestion financière des immobilisations</p> <input type="checkbox"/> Équipements, bâtisse, terrain <p>Protection des actifs</p> <input type="checkbox"/> Assurances	<p>Fournisseurs de biens et de services à l'entreprise</p> <input type="checkbox"/> Approvisionnement, sous-traitants <input type="checkbox"/> Ressources-conseils <input type="checkbox"/> Financement <input type="checkbox"/> Gouvernements <input type="checkbox"/> Associations sectorielles <input type="checkbox"/> Organisations publiques et parapubliques <p>Relations publiques</p> <input type="checkbox"/> Médias <input type="checkbox"/> Implication dans le milieu <input type="checkbox"/> Réseau d'influence <input type="checkbox"/> Responsabilités et devoirs sociaux <p>Partenariat</p> <input type="checkbox"/> Alliances stratégiques
Indices de réussite	<input type="checkbox"/> Objectifs atteints <input type="checkbox"/> Participation au succès du client <input type="checkbox"/> Clients satisfaits, fidèles <input type="checkbox"/> Ventes rentables <input type="checkbox"/> Produit qui se renouvelle	<p>Nos employés</p> <input type="checkbox"/> Sont heureux dans l'entreprise <input type="checkbox"/> Réussissent <input type="checkbox"/> Sont productifs, créatifs et engagés <input type="checkbox"/> Ont une fierté et un sentiment d'appartenance <input type="checkbox"/> Ont une attitude positive <input type="checkbox"/> Adhèrent à la vision et à la mission	L'entreprise réussit avec maîtrise dans tous ses aspects opérationnels.	<input type="checkbox"/> L'entreprise fait des profits <input type="checkbox"/> Rendement sur l'avenir supérieur au marché <input type="checkbox"/> L'entreprise a la capacité de soutenir sa croissance à long terme (liberté, opportunités, sécurité)	<input type="checkbox"/> Entreprise reconnue et respectée <input type="checkbox"/> Entreprise référée, sollicitée <input type="checkbox"/> Entreprise crédible et attractive <input type="checkbox"/> Entreprise qui trouve la réponse à ses besoins <input type="checkbox"/> Entreprise qui a de l'influence