

Envie d'acheter ce livre ?

Informations disponibles sur: www.ihaveto.be/livre.html

MIEUX GÉRER VOTRE ENTREPRISE GRÂCE À LA MISE EN PLACE D'OUTILS E-MANAGEMENT

*Méthodologies, implémentation et bénéfices pour les
indépendants, TPE et PME*

Brice CORNET



L'édition **professionnelle**

L'éditeur veille à la fiabilité des informations publiées, lesquelles ne pourraient toutefois engager sa responsabilité.

Aucun extrait de cette publication ne peut être reproduit, introduit dans un système de récupération ou transféré électroniquement, mécaniquement, au moyen de photocopies ou sous toute autre forme, sans l'autorisation préalable écrite de l'éditeur.

Éditeur responsable
Luca Venanzi
Edi.pro ©
Esplanade de l'Europe, 2 Bte 5 à 4020 Liège
Belgique
(<http://www.edipro.info>)
Tél. : 00.32.(0)4.344.50.88
Fax : 00.32.(0)4.343.05.53
© 2012, tous droits réservés

Imprimé en Belgique

ISBN : 978-2-87496-204-2
D/2012/8406/06

Table des matières

L'AUTEUR.....	14
REMERCIEMENTS.....	15
PRÉFACE	17
INTRODUCTION	21
BIENVENUE DANS L'E-MANAGEMENT, UNE SCIENCE REPOSANT SUR DEUX PILIERS.....	25

PIERRE 1

L'environnement de travail collaboratif - Votre nouvel ami Google

1.1. Que va vous apporter la Pierre 1 ?.....	29
1.2. Qu'est-ce que c'est Google Docs ?	30
1.3. Pourquoi Google Docs dans un livre d'e-management ?	30
1.4. La direction : vision et sécurité.....	33
1.5. Une mécanique collaborative en temps réel.....	34
1.6. Comment utiliser Google DOCS ?	35
1.7. Google DOCS : quelle version et pour qui ?.....	36
1.7.1. <i>Simple adresse e-mail</i>	36
1.7.2. <i>E-mail d'entreprise version gratuite</i>	36
1.7.3. <i>E-mail d'entreprise version payante</i>	37
1.8. Solution de backup Google DOCS.....	38
1.9. Et si vous n'aimez pas Google DOCS ?	39

PIERRE 2

La base de l'e-management - Votre gestion TIC

2.1. Que va vous apporter la Pierre 2 ?.....	41
2.2. Votre informatique est le squelette de votre entreprise	42

2.3.	L'ordinateur personnel.....	43
2.3.1.	Ordinateur portable ou station de travail ?.....	43
2.3.2.	Système d'exploitation et Software.....	45
2.3.3.	Sécuriser l'installation de l'ordinateur.....	47
2.3.4.	Hardware : un parc homogène.....	48
2.3.5.	Faut-il des machines puissantes ?.....	49
2.3.6.	Machine 1 + (5+1).....	49
2.3.7.	Que faire des anciens PC ?.....	50
2.4.	Le serveur informatique.....	50
2.4.1.	A quoi sert un serveur ?.....	50
2.4.2.	Serveur de fichiers.....	50
2.4.3.	Serveur ou NAS ?.....	51
2.4.4.	Comment architecturer vos données ?.....	52
2.4.5.	UPS ?.....	52
2.5.	Backup.....	54
2.5.1.	Essentiel !.....	54
2.5.2.	Mise en place du plan de sauvegarde de vos données.....	56
2.5.3.	Et le backup du backup alors ?.....	57
2.6.	Le réseau.....	58
2.6.1.	Connexion.....	58
2.6.2.	Firewall et antivirus.....	58
2.6.3.	Facebook, Twitter, eBay, etc.....	60
2.6.4.	VPN ?.....	61
2.7.	Téléphonie.....	62
2.7.1.	SIP ?.....	62
2.7.2.	Dring – dring !.....	63
2.8.	Inventaire du parc informatique.....	64
2.8.1.	Pourquoi faire un inventaire de votre parc informatique ?.....	64
2.8.2.	Comment faire l'inventaire ?.....	65
2.9.	Imprimante, scanner multifonction et autre photocopieuse : vos données sont dans la nature... ..	66
2.10.	Dernier détail mais non des moindres : quel navigateur web utiliser ?..	67
2.11.	Conclusion.....	68

PIERRE 3

Communiquer vers l'extérieur - Écouter et être entendu

3.1.	Que va vous apporter la Pierre 3 ?.....	69
3.2.	Le mieux est l'ennemi du bien ?.....	70
3.3.	Le téléphone : le sourire auditif.....	70
3.3.1.	Les messages d'accueil de votre centrale.....	70
3.3.2.	Répondeur ?.....	70

3.3.3.	Téléphone mobile et qualité de communication	72
3.3.4.	Skype : téléphoner gratuitement.....	72
3.4.	Votre fournisseur de téléphonie	73
3.5.	Chat : communiquer bref pour communiquer mieux.....	74
3.6.	Un chat sur votre site web ?	75
3.7.	L'e-mail : un ambassadeur et un garde-fou	77
3.7.1.	Modèle organisationnel.....	77
3.7.2.	Imap ?	77
3.7.3.	Solution serveur.....	78
3.7.4.	Solution backup : copie sur GMAIL.....	80
3.7.5.	Votre premier ambassadeur	81
3.7.6.	Schéma de communication avant de partir en vacances.....	82
3.7.7.	Répondeur e-mail?	83
3.8.	Conclusion : vous êtes dans le Cloud	83

PIERRE 4

Mieux gérer le temps - Oublier le sens du mot « retard »

4.1.	Que va vous apporter la Pierre 4 ?.....	85
4.2.	« S'il ne doit en rester qu'un... »	86
4.3.	La gestion du temps et la direction par objectifs	87
4.4.	Les deux grandes familles : événements planifiés et non planifiés... 89	
4.4.1.	Qu'est-ce qu'un événement planifié ?.....	89
4.4.2.	Qu'est-ce qu'un événement non planifié ?	90
4.4.3.	Règle de gestion « planifié ».....	91
4.4.4.	Règle de gestion « non-planifié »	91
4.5.	L'outil : un tableau visuel	92
4.5.1.	Présentation générale.....	92
4.5.2.	Téléchargement.....	92
4.5.3.	La réunion du lundi.....	93
4.5.4.	« Project Simple Overview »	93
4.5.5.	Les actions non terminées dans « Users Actions »	95
4.5.6.	La division du travail.....	96
4.5.7.	Les actions terminées dans « PAST Users Actions ».....	97
4.5.8.	Dernière étape : planifier la semaine avec « Users Actions »	98
4.5.9.	Le déroulement de la semaine.....	99
4.5.10.	Le tableau d'affichage électronique : un accessoire qui va booster la motivation de vos troupes !	100
4.5.11.	Le dernier onglet de notre outil de gestion du temps : « Project Management Overview »	101
4.6.	The wall of Fame	102
4.7.	Un calendrier ?	103
4.8.	Conclusion	105

PIERRE 5

La gestion des contacts - Votre patrimoine relationnel

5.1.	Que va vous apporter la Pierre 5 ?.....	107
5.2.	Les problématiques de la validité et de la centralisation.....	108
5.3.	Solution maison	109
5.3.1.	<i>Une solution gratuite et modeste</i>	109
5.3.2.	<i>Gestion des sociétés</i>	110
5.3.3.	<i>Gestion des contacts</i>	111
5.3.4.	<i>Jusqu'ici tout va bien mais</i>	111
5.4.	Simple CRM : la solution taillée sur mesure pour les indépendants, TPE et PME	112
5.5.	Conclusion : les bénéfices de cette pierre	113

PIERRE 6

Et si maintenant nous rangions un peu votre serveur de fichiers ?

6.1.	L'architecture template.....	117
6.2.	Focus sur le nommage des dossiers clients.....	119
6.3.	Conclusion : les bénéfices de cette pierre	119

PIERRE 7

L'organisation et la gestion de réunions efficaces - Mains se voir et mieux se comprendre

7.1.	Que va vous apporter la Pierre 7 ?.....	121
7.2.	Planifier la réunion	122
7.3.	Document de planification	123
7.4.	Votes	125
7.5.	PV de conclusion	126
7.6.	Vision des actions dans le temps	126
7.7.	Réunions multi-sites.....	127
7.8.	Conclusion : les bénéfices de cette pierre	127

PIERRE 8

L'organisation de vos forces de vente - Diminuer vos frais de prospection et augmenter votre chiffre d'affaires

8.1.	Que va vous apporter la Pierre 8 ?.....	129
8.2.	Rappel.....	130
8.3.	Base de données de prospection.....	130
8.3.1.	<i>Annuaire en ligne</i>	130
8.3.2.	<i>Comment extraire les e-mails ?</i>	131
8.3.3.	<i>Suivi du procédé</i>	135
8.3.4.	<i>Procédure de contact : autorisation de communication</i>	135
8.4.	Suivi des ventes.....	136
8.5.	Calendrier de relance.....	137
8.6.	Conclusion : les bénéfices de cette pierre	137

PIERRE 9

La gestion financière - Payer moins et facturer plus

9.1.	Que va vous apporter la Pierre 9 ?.....	139
9.2.	Le flux facture	140
9.2.1.	<i>Le facturier d'entrée et sortie</i>	140
9.2.2.	<i>Le traitement des factures</i>	142
9.2.3.	<i>Rappel : modèle de document</i>	144
9.2.4.	<i>Analyse du facturier</i>	146
9.2.5.	<i>Un logiciel de facturation ?</i>	147
9.3.	Business plan et projections financières	150
9.3.1.	<i>Montpellier Business Plan</i>	150
9.3.2.	<i>Plan financier sur 2 ans</i>	152
9.4.	Le contrôle de gestion	154
9.4.1.	<i>Qu'est-ce que le contrôle de gestion ?</i>	154
9.4.2.	<i>Le contrôle de gestion pour un indépendant ou une PME ?</i>	155
9.4.3.	<i>Ressources pour le contrôleur de gestion : mise en place pratique</i>	156
9.5.	Conclusion : les bénéfices de cette pierre	158

PIERRE 10

CRM et ERP - Gérer plus facilement les cycles de vente et les centres d'intérêt de vos contacts

10.1.	Que va vous apporter la Pierre 10 ?.....	161
10.2.	Qu'est-ce qu'un CRM ?	162
10.3.	Qu'est-ce qu'un ERP ?	164
10.4.	Comment faire de votre projet logiciel un succès ?.....	165
10.4.1.	56% d'échecs.....	165
10.4.2.	Se poser les bonnes questions.....	165
10.4.3.	Comme toujours le mieux est l'ennemi du bien.....	166
10.4.4.	L'équipe projet interne	167
10.4.5.	Le cahier des charges.....	170
10.5.	Conclusion intermédiaire.....	172
10.6.	CRM.....	173
10.6.1.	Data mining.....	173
10.6.2.	Une première solution gratuite : transformons notre carnet d'adresses Excel en un mini-CRM.....	174
10.6.3.	Les CRM gratuits	177
10.6.4.	Les CRM payants.....	178
10.7.	ERP.....	180
10.7.1.	Gestion des stocks, warehouse management et logistique.....	180
10.7.2.	Gratuit ? Est-ce que ça tient la route ?	181
10.7.3.	Un anti ERP qui sert d'ERP ?.....	183
10.7.4.	Oui mais... ..	185
10.8.	Conclusion : les bénéfices de cette pierre	187

PIERRE 11

Direction des Ressources Humaines - Manager un personnel heureux de travailler

11.1.	Que va vous apporter la Pierre 11 ?.....	189
11.2.	Gestion du personnel	190
11.2.1.	Fichier central	190
11.2.2.	Architecture du dossier	191
11.3.	Prévention santé.....	192
11.3.1.	Ecran d'ordinateur et yeux	192
11.3.2.	Une bonne position de travail face à un écran.....	193
11.3.3.	Qualité de l'air : nettoyage des PC	195

11.4.	Recruter un IT ?	195
11.4.1.	<i>Le grand pas</i>	195
11.4.2.	<i>Les boîtes de recrutement spécialisées</i>	196
11.4.3.	<i>Assessment center</i>	196
11.4.4.	<i>Exemple concret : le recrutement d'un IT pour maintenir votre parc informatique</i>	197
11.5.	Les manuels de procédures : le Wikipédia de l'entreprise	198
11.6.	Un wiki interne : une entreprise apprenante	200
11.7.	La boîte à idées	201
11.7.1.	<i>Une quoi ?</i>	201
11.7.2.	<i>Comment ?</i>	202
11.7.3.	<i>La boîte à idées : un plus dans l'organisation horizontale</i>	205
11.8.	Le blog interne de l'entreprise ? Pas si interne que cela... ..	206
11.9.	Contrat de travail : clause de non détournement de l'outil informatique	207
11.10.	Conclusion : les bénéfices de cette pierre	207

PIERRE 12

E-marketing - La conquête de la planète internet

12.1.	Que va vous apporter la Pierre 12 ?	209
12.2.	Qu'est-ce que le e-marketing ?	210
12.3.	Site web	213
12.3.1.	<i>Le cahier des charges</i>	213
12.3.2.	<i>Site statique ou CMS ?</i>	216
12.3.3.	<i>Quel CMS choisir ?</i>	218
12.3.4.	<i>Flash : une technologie à exclure</i>	219
12.3.5.	<i>Aides financières en Wallonie - Belgique</i>	219
12.4.	L'audimat de votre site web	221
12.4.1.	<i>Présentation de Google Analytics</i>	221
12.4.2.	<i>Notions de base pour mieux comprendre les chiffres de Google Analytics</i>	222
12.5.	SEO ?	225
12.5.1.	<i>Rendre à César ce qui est à César</i>	225
12.5.2.	<i>Approche et définition du référencement</i>	226
12.5.3.	<i>Référencement naturel</i>	226
12.5.4.	<i>Référencement : la page web vers le moteur</i>	228
12.5.5.	<i>Indexation : le moteur vers la page web</i>	229
12.5.6.	<i>Les robots d'indexation</i>	230
12.5.7.	<i>Fonctionnement d'un robot d'indexation</i>	231
12.5.8.	<i>Fichiers d'exclusion (robots.txt)</i>	234
12.5.9.	<i>Problèmes liés à l'accessibilité technique</i>	235
12.5.10.	<i>Positionnement : le résultat dans les pages de recherche</i>	236

12.5.11. Gérez votre présence dans les résultats de recherche.....	236
12.5.12. Occupez le terrain.....	237
12.6. Mailing.....	237
12.6.1. Avril 2011 : le jour de l'apocalypse.....	237
12.6.2. Comment éviter une telle situation ?.....	238
12.7. Média sociaux : étude d'un cas d'école	240
12.8. Site web et intox	243
12.9. Conclusion : les bénéfices de cette pierre	246

PIERRE 13

Veille concurrentielle - Profiter des succès des autres

13.1. Que va vous apporter la Pierre 13 ?.....	247
13.2. Veiller sur qui et pourquoi ?	248
13.3. Google Reader	250
13.4. Scoop.it	252
13.5. Alors, Google Reader ou Scoop.it ?	253
13.6. Etat de santé : banque carrefour des entreprises	254

PIERRE 14

Ecologie et diminution des coûts - Protéger la planète tout en diminuant ses charges

14.1. Que va vous apporter la Pierre 14 ?.....	255
14.2. Quelques chiffres	256
14.3. Papier et dématérialisation.....	257
14.4. PDF non imprimable	257
14.5. Thin client et virtualisation.....	258
14.5.1. Qu'est-ce qu'un thin client ?	258
14.5.2. Qu'est-ce que la virtualisation ?	259
14.5.3. Une économie d'argent sur les licences	260
14.5.4. Une économie d'argent sur le matériel	261
14.5.5. Qualité de l'air.....	261
14.5.6. Diminution de consommation électrique	261
14.6. Consommation énergétique automatique	262
14.6.1. Multi prises avec interrupteur	262
14.6.2. Une idée de votre consommation ?	262
14.6.3. Economiser de l'énergie	263
14.7. Quelques astuces en plus	270
14.8. Conclusion : les bénéfices de cette pierre	270

PIERRE 15**La conduite par le changement - Comment implémenter toutes ces améliorations dans votre entreprise ?**

15.1.	Changement, douceur et violence	271
15.2.	Mettre en place un sentiment d'urgence.....	272
15.3.	Créer une coalition de guides	273
15.4.	Développer une vision et une stratégie	274
15.5.	Communiquer le changement de vision.....	274
15.6.	Responsabiliser les employés pour une large action	275
15.7.	Générer des changements gagnants à court terme	275
15.8.	Consolider les gains et produire plus de changements	275
15.9.	Ancrer les nouvelles mesures dans la culture d'entreprise.....	276
CONCLUSION		279
POSTFACE		283
ANNEXES.....		285
1.	Note d'introduction aux annexes	285
2.	CRM.....	285
3.	ERP.....	287
4.	Système d'information	290
5.	Frederick Winslow Taylor	290
6.	Sun Tzu	291
7.	Peter Drucker	292
8.	Adam Smith.....	294
9.	Platon.....	295
10.	Henri Laurence Gantt.....	295
11.	Alex Faickney Osborn.....	297
12.	Daniel Rouach	297
13.	John Paul Kotter	298
14.	Méthode Merise	298
15.	Différenciation retardée.....	299
16.	Loi de Murphy.....	300
17.	Implémenter un chat sur votre site web.....	301
18.	Manuels Google DOCS.....	302

18.1.	Source des informations et mise à jour	302
18.2.	Liste des possibilités offertes par Google DOCS	302
18.3.	Google DOCS : document texte.....	303
18.4.	Google DOCS : feuille de calcul	311
19.	Couleur de fond automatique Google DOCS	322
20.	Bloquer les clés USB	323
21.	Comment lisser les polices d'écran ?	325
21.1.	Sous Windows XP	325
21.2.	Sous Windows 7	326
22.	Glossaire informatique	326
23.	Liste des url.....	327
SOURCES ET RÉFÉRENCES WEB		331
RÉFÉRENCES		335

Votre entreprise évolue dans l'ère des nouvelles technologies et ces nouvelles technologies ont changé le biotope classique des entreprises; tout fonctionne à la vitesse de l'e-mail.

Les mots clefs ? Interaction, analyse, automatisation.

La question à se poser ? Quelles améliorations apporter aux systèmes d'informations (voir annexe 4.) pour rendre la production, le flux commercial, les ressources humaines, le service financier, la gestion des stocks de votre entreprise, plus performants ?

Le chemin vers la réussite ? Ecouter vos forces vives, analyser vos processus, définir une stratégie afin de capitaliser votre savoir-faire, grâce à la puissance des technologies de l'information; identifier les opportunités créatrices de valeur, modéliser les transformations de votre entreprise, développer l'efficacité opérationnelle pour accroître vos performances.

Les pièges à éviter ? Investir dans des solutions informatiques lourdes, qui vont ralentir votre entreprise, enchaîner vos collaborateurs à des contraintes contre-productives; vous lier à des environnements de gestion onéreux, dont au final vous n'utiliserez même pas 10% des possibilités.

Ce livre ? Un modèle organisationnel axé sur des solutions informatiques pragmatiques, souvent gratuites, répondant aux besoins des ASBL, indépendants, TPE et PME.

L'auteur

Initialement formé à la responsabilité de projet, **Brice Cornet** est un serial entrepreneur spécialisé dans les solutions informatiques.

Capable de comprendre autant les besoins des entreprises que les solutions proposées par les fournisseurs de système d'information, il aide au dialogue de ces deux mondes, afin que de ces échanges naissent de réels succès.

Facilitateur né, il offre son expertise à ceux et celles qui désirent améliorer leur organisation au travers d'audits, plans d'accompagnement, suivis d'implémentation et coachings personnalisés.

Informations et contact :

Brice Cornet // rianet@gmail.com // www.zebridge.tk

Remerciements

Un livre est un enfant illégitime; le fruit de plusieurs histoires d'amour fertiles.

Cette initiation au e-management est le résultat de rencontres, d'expériences, de succès et d'échecs positifs.

Un auteur est un bassin d'orage qui centralise « *les autres* », ces « *autres* » anonymes qui portent involontairement l'auteur au-devant de la scène, auréolé d'un manuscrit qui se voudrait être une création propre, alors qu'il est en réalité l'héritier de plusieurs mains indirectes, souvent oubliées.

J'aimerais donc remercier de tout cœur mes clients, mes confrères et autres partenaires.

Des remerciements plus particuliers sont adressés à Karim, Bin & Ben, Mu, Lo, Eléna, Doc, J-P, ainsi que, naturellement, à mon directeur de collection Fred et à mon éditeur Luca.

Enfin, un dernier merci est adressé à vous, lecteur, en espérant de tout cœur que ce livre vous apportera un réel plus dans votre vie d'entrepreneur.

Préface

Plus qu'un enjeu, l'e-management est un défi pour les entreprises. Celles qui y restent encore hermétiques seront, à terme, dépassées par la concurrence qui aura su tirer profit de l'informatisation pour gagner en autonomie, productivité et efficacité. Celles qui en font déjà usage restent confrontées à la rigueur des processus informatiques, d'une part, à la formalisation méthodique des actions humaines, d'autre part, et à leur évolutivité respective pour terminer.

L'informatique subit des mutations à un rythme effréné. Technologies, matériel, processus : la course à l'armement a pris un nouvel essor depuis le déploiement massif d'internet, tant au niveau global que local. La rapidité à laquelle l'auteur réfère sous « *la vitesse de l'email* » se traduit par un foisonnement d'acteurs, de solutions, de possibilités.

En tant que chef d'entreprise, vous êtes concerné(e) par cette dimension qui s'infiltré chaque jour un peu plus dans le fonctionnement de votre structure. Par capillarité, l'électronisation et l'informatisation en arrivent à toucher le cœur même de votre entreprise, son ADN. Au-delà des apparences, même les professionnels du secteur peinent parfois à soutenir la cadence. Il est important d'admettre et d'acter ce constat. Cette reconnaissance doit être salutaire et rassurante : nous sommes tous dans le même bateau !

Face à ces (r)évolutions permanentes, l'entreprise, constituée en bonne partie de la somme des êtres humains qui la composent et lui donnent vie, montre des signes d'essoufflement, de rigidité, voire de rejet. C'est que la greffe a toutes les difficultés à prendre ! Standardiser des processus est une chose, objectiver des comportements, coder des habitudes, séquencer des façons de fonctionner, quelquefois multiples et implicites : quelle opération ! Plus que de la chirurgie, c'est parfois une redéfinition complète de la nature de l'entreprise, de sa vocation et de sa manière de se comporter qui est en jeu.

Face à une telle pression, certains sont tentés de faire avorter le moindre soubresaut technologisant. D'autres vont même jusqu'à faire « *comme si* » tout ça n'était qu'un mauvais rêve dont ils allaient se

réveiller, comme un événement malencontreux dont on réchappe miraculeusement.

Et pourtant, la chance a peu à voir avec le succès des entreprises qui réussissent. Si on la considère comme la capacité à gagner des concours de circonstances, on peut même écrire que les sociétés qui gagnent sont celles qui se sont mises dans les meilleures dispositions pour y parvenir ! Parmi les facteurs qui favorisent la performance, l'automatisation et la gestion adéquate des flux d'information qui peuvent en bénéficier permettent aux sociétés de garder du temps précieux pour exercer leur cœur de métier, sur base duquel elles créent réellement de la valeur ajoutée.

Logique direz-vous ? Certainement... Cependant, le constat demeure implacablement explicite : la plupart du temps, l'informatique fait, encore et toujours, peur à l'entreprise !

Les raisons sont compréhensibles : dans de nombreux cas, l'informatisation est considérée comme une fin en soi. Le raisonnement consiste alors à croire que « *parce qu'on se dote d'une grosse infrastructure, on sera plus efficace* ». Considéré comme le sauveur, l'outil prime sur l'usage.

Cette simple erreur d'appréciation voue à l'échec une quantité impressionnante de projets d'e-management. En effet, l'informatisation de votre société doit répondre à un besoin et constituer non pas une fin, mais un moyen d'être plus efficace et performant ! Le bénéfice de la démarche peut répondre à diverses exigences et se remarquer à plusieurs niveaux : gain de temps, meilleur suivi des tâches, consignation mieux organisée des connaissances métiers et des clients... L'outil informatique doit vous servir de levier pour atteindre ces objectifs. Or, trop fréquemment, c'est l'effet inverse qui résulte de l'informatisation des processus !

Quels enseignements tirer de ces expériences ? Comme l'explique avec grande clarté l'auteur dans son introduction, l'e-management est une affaire de « e » (informatique et internet) et de « *management* » (gestion des ressources de l'entreprise, des informations aux êtres humains). Une grande partie d'un projet d'e-management repose donc sur votre pratique managériale que les technologies viendront soutenir et supporter.

Loin des mises en œuvre onéreuses et hyper complexes, l'auteur livre ici une méthode qui vous permet d'introduire l'e-management dans votre entreprise. Vous ne devrez pas impérativement « *mettre les mains dans le cambouis* » et procéder vous-même, rassurez-vous. Mais vous disposerez des clés de compréhension des enjeux et pourrez (*faire*) opérationnaliser les pratiques qui correspondent à vos besoins.

Certes, des alternatives existent. Brice Cornet a fait le choix de l'approche concrète. Souples et modulables, les solutions présentées sont assez légères à entreprendre et impliquent une mise en route en douceur en regard des perspectives de meilleure gestion qu'elles offrent.

Si ces premières démarches vous aident à améliorer la gestion de votre entreprise, l'objectif de ce livre est atteint. Et si, après une première prise en mains, vous décidez alors d'aller plus loin et de déployer une solution plus complète qui répond à vos besoins dans le détail, alors vous intégrerez l'e-management à l'ADN de votre entreprise. Ce faisant, au-delà de l'enjeu, vous aurez relevé le défi auquel les lignes qui suivent vont vous confronter et auquel le propos aspire.

Fred Colantonio

Directeur de la collection e-management
Consultant, conférencier formateur
Marketing et stratégie Internet
www.fredcolantonio.be

It's Only Rock 'n Roll but I Like It.

The Rolling Stones' 1974

C'est juste de la gestion d'entreprise
avec des outils informatiques,
mais j'aime ça.

Eric Comol 2012

Introduction

Ce livre ? Pour qui ? Pourquoi ?

Ce livre s'adresse aux chefs d'entreprise (*de l'indépendant à l'entreprise de moins de 100 personnes*) désirant optimiser leur management, au travers d'outils informatiques simples et efficaces.

Pendant des années, des empires industriels ont été parfaitement gérés, grâce à du papier, des classeurs, et des modèles organisationnels éprouvés.

Avec l'avènement de l'informatique, nous avons vu arriver des experts TIC (*Technologies de l'information et de la communication* ou *ICT* en anglais) prêchant la puissance des solutions CRM et ERP (*ces deux termes sont définis dans les annexes 2 et 3*).

Ces systèmes sont puissants, mais plus de 56% des implémentations de ces projets sont des échecs (*sources : Microsoft Corporate et Economist Intelligence Unit*).

Le mieux est l'ennemi du bien.

Insuffler une dynamique d'automatisation et d'analyse complexe, c'est bien, mais implémenter un modèle organisationnel sur base d'outils simples, qui fonctionnent : c'est mieux.

Ce livre vous aidera à mettre en place un schéma de gestion global qui conviendra autant à une association, qu'à un bureau d'assurance ou une entreprise d'import-export. Il s'agit d'un schéma souple que vous pourrez facilement adapter en fonction de vos besoins, de votre métier, de votre culture d'entreprise; un schéma qui s'appuiera sur des outils informatiques qui vous offriront une vision à 360 degrés des activités de votre entreprise.

Nous allons ensemble améliorer la gestion, le contrôle, la coordination, la communication et la planification, sans pour autant devoir investir dans une informatique lourde, onéreuse, fragile et éphémère (ndlr : *Vous êtes vous déjà demandé ce qu'il adviendrait de votre système d'information actuel si votre prestataire IT venait à faire faillite ?*).

Nous ne changerons rien dans votre entreprise, nous allons juste l'améliorer.

Nous puiserons dans votre histoire et dans celle d'autres entreprises pour transformer ce qui fut considéré, à tort, comme des échecs en des leçons positives.

Vous serez parfois surpris de constater que je ferai référence à des philosophes et à des textes datant du cinquième siècle avant Jésus Christ. La gestion des interactions humaines, qui sont la source de vie de votre entreprise, est un art dont les matériaux, causes et buts sont, depuis plus de deux millénaires, des variables immuables. Remonter le temps, analyser votre entreprise avec philosophie vous apportera dès lors un éclairage nouveau qui vous aidera à mieux cerner et appréhender la force de l'e-management.

Ce livre se veut plus une porte ouverte qu'un guide de référence. Vous y redécouvrirez les grands thèmes de la gestion d'entreprise, sous un angle différent, axé sur l'humain, la collaboration et l'ubiquité informative. Les différentes questions abordées mériteraient un ou plusieurs ouvrages afin de vous permettre de les maîtriser. Ces quelques 336 pages sont donc un outil de découverte, grâce auquel vous construirez des bases solides, que vous aurez à cœur de renforcer et perfectionner par la suite; j'en fais le vœux en tout cas.

Si vous êtes un *starter*, suivez ce livre pas à pas lors de la gestation et l'accouchement de votre bébé, afin de mettre en place une gestion synonyme d'efficacité et de pérennité.

Ce livre est naturellement subdivisé en chapitres. Chaque chapitre est appelé une « pierre », car c'est une pierre du magnifique édifice que vous construisez chaque jour : votre entreprise. Un renvoi à une pierre est un renvoi à la totalité du contenu d'un chapitre. Un renvoi à un point est un renvoi à un élément précis de la pierre.

Beaucoup des pierres abordées entraîneront une nouvelle dynamique dans la façon de gérer votre édifice. Rappelez-vous que chaque amélioration devra être conduite d'une main de fer habillée d'un gant de velours; expliquez à vos collaborateurs les avantages directs que cela aura pour eux et pour la réussite de l'entreprise. C'est de leur compréhension de vos visions que dépendent leur implication, et donc votre succès commun. Nous y reviendrons en détail à la fin du livre.

Au moment où vous lirez ces lignes, il y a fort à parier que les interfaces graphiques des différents programmes proposés auront évolué. Rien que pendant la rédaction du manuscrit, l'environnement de travail collaboratif de Google a muté trois fois. Dès lors, ne soyez pas étonné si vous ne retrouvez pas exactement les mêmes boutons aux mêmes endroits lorsque vous placerez les différentes solutions proposées en production.

Pour terminer, sachez que les différents modèles de documents/programmes évoqués dans ce livre, ainsi que les différentes sources d'informations complémentaires sont téléchargeables gratuitement dans une annexe électronique qui est à votre entière disposition sur : <http://www.ihaveto.be/livre.html>.

P. S. : toutes les marques citées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Bienvenue dans l'e-management, une science reposant sur deux piliers

Qu'est-ce que l'e-management ?

L'e-management est l'ensemble des activités d'organisation, de gestion de l'entreprise, et de son personnel, au travers d'outils informatiques.

Vers la fin du XIX^{ème} siècle, Frederick Taylor (voir *annexe 5*) proposa le concept d'organisation scientifique du travail tendant vers un « **one best way** » (*un meilleur chemin*). Ce fut le début de la théorisation du management (*ou conduite*) d'entreprise. Il ne faut pas voir cela comme les premiers jalons du management théorique moderne; Taylor se limitait dans son approche à une conduite de la décomposition des tâches des centres opérateurs. Cette première conceptualisation reposait en effet sur la division du travail en gestes élémentaires chronométrés et organisés rationnellement pour former une chaîne de production. Taylor désirait appliquer les principes généraux d'amélioration de la productivité par la division du travail à l'entreprise qu'Adam Smith (voir *annexe 8*) avait soulignés auparavant, en puisant lui même dans l'analyse de Platon (voir *annexe 9*). Nous y reviendrons en détail par la suite, lors de l'application des méthodologies de gestion du temps, dans la pierre 4.

Cette théorisation a évolué jusqu'à définir trois types de management :

- le **management stratégique** - conduite stratégique d'une organisation permettant de maintenir sa place sur le ou les marchés cibles tout en tendant vers un résultat de croissance positive via une politique de développement;
- le **management opérationnel** - organisation des processus nécessaires au maintien et au développement de l'entreprise;
- le **contrôle de gestion** - contrôle interne sur les différents niveaux opérationnel de l'entreprise.

Ces trois managements vont s'appuyer sur le *Roue de Deming*, autrement connue sous l'acronyme **PODC** : « **Planifier, Organiser, Diriger et Contrôler** » afin de gérer au mieux les cinq fonctions classiques présentes dans toutes les entreprises :

- **Technique** : produire, transformer et fabriquer;
- **Commerciale** : achat, vente et échange;
- **Financière** : rechercher et utiliser de façon optimale les capitaux;
- **Sécurité** : protection des personnes et des biens;
- **Comptable** : calcul de paie et des statistiques (*recensement des actifs et du patrimoine*).

Voici défini en quelques lignes le management. C'est en somme votre travail quotidien que vous, chef d'entreprise, effectuez chaque jour. Travail qui s'effectue le plus souvent dans des ordinateurs, ce qui transforme votre management en **e-management**.

Ce travail, vous le faites et en plus vous le faites bien.

Pendant, ce travail pourrait être mieux fait, car s'il existe une vérité établie, c'est que tout processus est améliorable.

Pour améliorer votre e-management, il faut commencer par améliorer votre « e », c'est-à-dire votre vision, votre connaissance et votre maîtrise des outils de gestion informatique; c'est le premier des piliers fondateurs de ce livre.

Le deuxième est la dimension du travail collaboratif au sein de l'entreprise, qui va vous permettre une maîtrise intégrale des flux, au travers de votre système d'information (le terme « système d'information » est défini dans l'annexe 4).

Dominique Fazilleau, de l'Académie de Créteil (France), a défini, en 2007, le travail collaboratif comme suit : « C'est un travail réalisé en commun par plusieurs personnes aboutissant à une œuvre commune (travail en groupe ou en équipe). Il suppose que les personnes **interagissent** pour accomplir l'**objectif fixé**, chacun selon ses compétences et le rôle qu'il joue dans la dynamique de groupe. Selon ce qui précède, les outils de travail collaboratif sont des outils qui doivent permettre le fonctionnement d'un groupe de travail. Ils supposent des éléments techniques (matériels, réseaux et logiciels de gestions de ces réseaux), des éléments d'organisation (services de communication et d'information)

et des compétences de la part des acteurs humains. Souvent présentés comme des plates-formes, ils offrent ce qu'on appelle des services qui peuvent comprendre : un calendrier, un carnet d'adresses, des documents (ressources organisées), une messagerie, un forum, un gestionnaire de tâches, etc. ».

Cette définition tend la main à certains besoins évoqués dans l'introduction du livre :

- un meilleur partage des informations (*nécessitant une mécanique de centralisation*);
- une meilleure gestion des tâches et donc du temps (*maîtrise opérationnelle*).

Si vous coupez ces deux thèmes, vous obtenez une vision à 360 degrés de la totalité des actions de votre entreprise, et donc une parfaite conduite de vos différents flux de production et de gestion.

Faites l'expérience suivante : prenez deux de vos employés qui travaillent sur un même dossier et interrogez les séparément. Vous serez surpris de constater que leur connaissance et leur vision du dossier sont différentes.

Ce que ce livre va vous permettre de mettre en place, c'est une verticalisation des différentes couches et métiers de votre entreprise au travers de plateformes simples.

Lorsque vous aurez mis en place les procédures proposées dans cet ouvrage, vous serez à même de connaître l'exact état de n'importe quel dossier de chacune des différentes arcanes de votre société (*vente, gestion des stocks, comptabilité, etc.*).

Cette vision, proche de l'ubiquité managériale, va vous permettre d'anticiper les changements et les problèmes qui, naturellement, surgissent dans tout projet.

En définitive, ce que l'e-management vous propose, c'est d'atteindre le Saint Graal de la gestion : l'équilibre et le respect du triptyque « **objectifs-coûts-délais** ».

Envie d'acheter ce livre ?

Informations disponibles sur: www.ihaveto.be/livre.html