

DÉFINIR L'ADN DE L'ENTREPRISE.

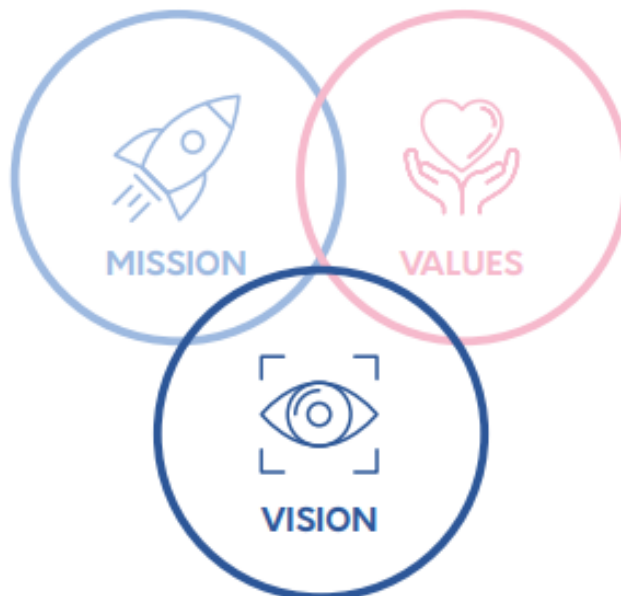
POURQUOI DÉFINIR SON ADN ?

Sans ADN, il sera compliqué de dérouler votre stratégie qualité et de toujours veiller à tenir de manière cohérente vos promesses qualité.

C'est votre ADN qui va permettre de créer une culture d'entreprise forte en interne et de diffuser une image de marque inoubliable en externe.

DE QUOI EST COMPOSÉ L'ADN ?

L'ADN de votre entreprise est composé de trois éléments



- La **Mission** est la raison d'être de votre entreprise, **ce pourquoi l'entreprise existe**. Il ne faut pas expliquer l'offre, le métier ou les fonctions exercées ou encore les objectifs à atteindre, mais simplement définir pourquoi l'entreprise est créée.
- La **Vision** est votre projection de l'entreprise dans le futur. La vision vous encourage à vous surpasser pour atteindre des **objectifs ambitieux**. Ici, il s'agit donc de vous préoccuper de l'avenir de votre future entreprise : Où voulez-vous aller ?
- Les **Valeurs** Celles-ci correspondent à des **principaux fondamentaux** qui caractérisent votre entreprise et guident les **comportements** des personnes qui la composent. Elles constituent des **repères** sur lesquels vous vous appuyerez pour développer votre entreprise et prendre des décisions stratégiques.

DÉFINIR LA MISSION

- Si vous lancez une nouvelle entreprise, c'est le moment idéal pour définir votre mission d'entreprise. Vous aurez des décisions à prendre et des règles de fonctionnement à définir, et votre mission vous aidera à simplifier le tout. Mais la définition de la mission d'entreprise est un exercice qui peut être fait à tout moment. Mais attention, la mission d'entreprise n'est pas un exercice que l'on refait tous les 2 ou 3 ans. Elle doit être durable. Si votre mission est claire et bien construite, vous pourriez la conserver sur toute la vie de votre entreprise.
- Pour définir votre mission demandez-vous « **POURQUOI** l'entreprise existe ? ». Vous pouvez aborder cette question en vous demandant :
 - Ce qui vous distingue de vos concurrents
 - Les avantages de votre entreprise pour vos clients
 - Vos plus grandes motivations dans l'exercice de vos fonctions
 - Pourquoi cette entreprise est toute votre vie
- En répondant à ces questions, vous définirez une liste de caractéristiques qui vous aideront à définir la mission.
- Les membres de la direction prennent en main l'élaboration de la mission. Cependant, les employés peuvent participer au processus. La meilleure façon de le faire est de leur permettre d'évaluer une sélection d'énoncés qui ont déjà été rédigés. **Les employés sont les mieux placés pour évaluer** si les énoncés sont appropriés, s'ils peuvent eux-mêmes s'identifier à eux et si les énoncés sont compréhensibles.

Quelques règles à suivre :



- La mission ne doit pas être trop large et vague, ou trop restrictive et limitante.
- L'énoncé doit être court, concis et précis.
- L'énoncé doit être clair et facile à comprendre.
- L'énoncé doit être facile à mémoriser et à réciter.
- L'énoncé doit être inspirant, motivant et distinctif.

Des exemples inspirants de mission :

Tesla	« Accélérer la transition mondiale vers un schéma énergétique durable »
LinkedIn	« Mettre en relation des professionnels du monde entier pour les rendre plus performants et productifs »
AirBnb	« Être à sa place en tout lieu »
Club Med	Créateur de bonheur « Le but de la vie, c'est d'être heureux. Le lieu pour être heureux, c'est ici. Le moment pour être heureux, c'est maintenant. »
Païri Daïza	SEE + LOVE + SAVE
Visit.Brussels	« Nous dynamisons la ville où bat le cœur du monde »
Voyages Humania	« Être votre partenaire pour vos plus beaux voyages et pour préserver la beauté du monde »

DÉFINIR LA VISION

- Pour rédiger votre vision d'entreprise, vous devez simplement répondre à la question suivante : comment imaginez-vous votre entreprise dans le futur ;
- Donnez une temporalité à votre vision : dans les X années, mon entreprise sera ...
- Votre vision doit être ambitieuse, précise et cohérente avec la mission de l'entreprise ainsi que ses valeurs.
- Sa définition doit tenir en une seule phrase.

Votre vision doit être :



- **Ambitieuse**, elle ne doit pas être facile à accomplir. Voyez-le plutôt comme un élément fédérateur pour vous et votre équipe.
- **Réaliste**. Elle ne doit pas sembler facile à accomplir, mais il doit tout de même demeurer réalisable. Il ne doit pas non plus être déconnecté de la réalité ou de l'objectif de votre entreprise.
- **Générale** L'énoncé de vision fait le lien entre la mission de votre entreprise et ses objectifs, sans pour autant être un objectif en lui-même. Assurez-vous donc qu'il ne se focalise pas uniquement sur un seul aspect de vos activités.
- **Stratégique** : N'oubliez pas qu'elle doit être réaliste et réalisable. Dans ce but, adoptez une vision stratégique qui s'apparente à un idéal, mais qu'il est possible d'accomplir au bout du compte.

Des exemples inspirants de missions :

- Devenir un acteur majeur de la sensibilisation environnementale en Wallonie
- Être la référence du Tourisme social en Région Wallonne avant 2030
- Être des ambassadeurs de notre région
- D'ici 10 ans, rester la 1ère chambre d'hôtes, ludique et insolite, créative qui se réinvente pour fidéliser les clients joueurs.
- Être reconnu comme référence locale en matière de tourisme rural durable
- Devenir un lieu d'échanges, de recherches et de pratiques durables qui transforme le tourisme en mise en mouvement vers la transition
- Dans les 5 ans, devenir salariée de mon asbl

DÉFINIR LES VALEURS

- Établir des valeurs d'entreprise solides contribue à :
 - Bâtir une culture d'entreprise saine
 - Définir des normes en matière de collaboration interfonctionnelle
 - Encourager l'adhésion des équipes
 - Augmenter l'implication des employés
 - Donner un sens au travail de chacun et un but commun à l'équipe
 - Renforcer la prise de décision
 - Favoriser un meilleur travail d'équipe
- Pour définir les valeurs de l'entreprise basez vous sur les valeurs qui vous sont chères et qui sont chères à votre équipe.
- Si vous voulez que vos valeurs s'intègrent parfaitement à votre culture d'entreprise, vous ne devez pas hésiter à faire preuve d'originalité. Penchez-vous sur ce qui vous rend uniques et faites rejaillir cette singularité sur vos valeurs.
- Pour définir vos valeurs :
 - Organisez une séance de brainstorming avec les personnes qui font partie de votre entreprise.
 - Demandez à chaque personne de définir les valeurs qui sont importantes pour elle en tant que personne et les valeurs qui représentent le plus l'entreprise.
 - « Nettoyez la liste » en faisant des regroupements. Essayez de réduire la liste à 10 groupes.
 - Identifiez les valeurs qui sont les plus significatives pour votre entreprise. Mettez en place un système de vote où chacun donnera son avis.
 - Sur base du résultat du vote, identifiez les 4 valeurs (max) qui sont les principes éthiques et professionnels de votre entreprise.
 - Rédigez ensuite l'énoncé de chaque valeur : une phrase courte qui explique ce que la valeur signifie pour votre entreprise.
 - Faites valider par votre équipe la sélection finale et la présentation des valeurs.

Quelques questions utiles pour définir les valeurs



- En quoi croyons-nous ?
- Quels comportements valorisons-nous ?
- Comment voulons-nous que nos activités soient menées ?
- Comment traitons-nous les autres ?

Des exemples inspirants de valeurs :

Club Med	<ul style="list-style-type: none"> • GENTILLESSE : PRENDRE DU PLAISIR À FAIRE PLAISIR : Être attentif aux besoins de ceux qui nous entourent et prendre du plaisir à faire plaisir et à servir autrui. La gentillesse du Club Med est notre signe d'identité, elle représente le « G » dans G.O, G.E et GM ; c'est la marque de notre différence. • MULTICULTURALITÉ : OFFRIR NOTRE DIFFÉRENCE ET ACCUEILLIR CELLE DES AUTRES : Nous mettons en valeur les contributions culturelles des membres de l'équipe et des clients, car elles sont source d'épanouissement personnel et de meilleure capacité à vivre ensemble. • RESPONSABILITÉ : SE MONTRER RESPONSABLE À NOTRE POSTE POUR L'ACCOMPLISSEMENT DE NOTRE MISSION : Faire notre travail d'une façon compétente et consciencieuse, nous engager et nous impliquer personnellement. • LIBERTÉ : IMAGINER CE QUE NOUS VOULONS, VOULOIR CE QUE NOUS IMAGINONS : Être autonomes et permettre aux autres de l'être pour qu'ils puissent réaliser pleinement leurs aspirations tout en affichant du respect pour eux, pour les autres et pour la compagnie. • ESPRIT PIONNIER : LA PASSION DE L'AUDACE, L'AUDACE DE CRÉER : Ouvrir la voie, avoir une vision, afficher des idées innovatrices et les mettre en œuvre pour répondre au besoin d'un client à la fois essentiel et pas encore satisfait.
TUI	<ul style="list-style-type: none"> • Truted • Unique • Inspirting
Visit.Brussels	<ul style="list-style-type: none"> • Orientation client : Nos équipes sont à l'écoute de nos clients (habitants, visiteurs, professionnels) : notre travail se crée sur base de vos avis et des données que nous récoltons régulièrement. • Diversité et ouverture à l'autre : Nous défendons la diversité comme une ouverture sur le monde dans le respect de l'autre, comme une manière de penser, d'agir et de travailler. Multiculturalité et mixité sont l'ADN de Bruxelles, valeurs que nous défendons chez visit.brussels. • Durabilité : Nous veillons au bien-être des habitants comme à celui des visiteurs tout en préservant le patrimoine et l'environnement de notre Région. Les deniers publics qui nous sont confiés sont quant à eux investis au profit des habitants et des acteurs économiques. • Passion pour Bruxelles : Chaque collaborateur est un passionné et met tout en œuvre pour transmettre son amour de Bruxelles, en y joignant son expertise. • Esprit d'équipe : La promotion d'une destination aussi riche et diversifiée que Bruxelles se fait en équipe. Une équipe de 180 personnes qui unit son énergie et sa créativité avec respect, bienveillance et entraide mutuelle dans un but commun
Hilton	<ul style="list-style-type: none"> • Hospitality : Nous travaillons sans relâche pour offrir à nos hôtes des expériences exceptionnelles • Integrity : Nous ne manquons jamais de faire ce qui est juste • Leadership : Nous sommes des chefs de files dans nos domaines au sein de nos communautés • Teamwork : Nous travaillons en équipe dans tout ce que nous faisons • Ownership : Nous assumons nos actes et nos choix • Now : Nous travaillons vite et avec discipline