

AMARC

Intervention de Jean-Jacques Gressier

6 avril 2012

SERVIR OU DISPARAÎTRE...

Quand l'Esprit de Service devient une nécessité pour l'entreprise

Pourquoi ?

Montrer que le Service qui s'impose à toute entreprise est l'occasion de :

- Reconnaître l'homme comme Sujet et lui redonner une « juste place »
- Redonner du sens à l'action professionnelle
- Réconcilier les contraintes économiques, la satisfaction des clients et le bien-être des équipes.
- Démontrer comment « l'esprit de service » permet d'accompagner les transformations
- Imaginer de nouvelles façons d'Être et de Faire



SERVIR OU DISPARAÎTRE...

Quand l'Esprit de Service devient une nécessité pour l'entreprise

Comment ?

- En éclairant les fondamentaux de la notion de « Service »
- En présentant les changements en cours dans le monde des services
- En partageant des méthodes et en présentant des outils
- En apportant des témoignages concrets d'entreprises
- En croisant les regards des entrepreneurs avec ceux de différents chercheurs et praticiens en sciences humaines et sociales



Les regards croisés des entreprises et des sciences humaines



Ce que disent les entreprises témoins dans le livre « Servir ou disparaître »

A PROPOS DE L'ESPRIT DE SERVICE

- Attention extrême et empathie
- Professionnalisme, responsabilité et engagement
- Posture de gratitude
- Controverse positive
- Changement du regard sur l'Autre
- Désir et vision valorisante du service à rendre à l'Autre
- Expansion de conscience



Ce que disent les entreprises témoins dans le livre « Servir ou disparaître »

LEURS CONVICTIONS

- Redonner toute sa place à l'Homme et le remettre au cœur des projets
- Porter le sens et démontrer par les actes des valeurs fortes à tous les niveaux du management
- Etre le plus possible sur le terrain, à proximité des équipes
- Considérer l'argent comme un moyen et non comme une finalité
- Réconcilier ce qui peut paraître *à priori* paradoxal
- Intégrer le développement durable dans leur stratégie
- Créer des alliances et des partenariats
- Ne pas hésiter à réinventer le modèle économique



Ce que disent les entreprises témoins dans le livre « Servir ou disparaître »

LES PRINCIPES DE MANAGEMENT QUI INSPIRENT LEURS PRATIQUES

- Symétrie des attentions
- Confiance, respect et responsabilité
- Droit à l'erreur et pouvoir de réparer
- Association aux bénéficiaires et participation aux décisions
- Diversité des points de vue et adaptation aux spécificités locales
- Proximité des managers avec leurs collaborateurs
- Systèmes de formation et de promotion des talents
- Sens, plaisir et bien-être au travail
- Convivialité



Quelques citations

« Dans l'offre, la valeur ajoutée service devient supérieure au produit. On dépasse le produit au point qu'on commence à envisager de ne plus le facturer mais de facturer un résultat d'utilisation où sont pris en compte la matière grise et le service »

Antoine RAYMOND, PDG d'ARaymond



Quelques citations

« J'entends dire : « Oui mais la qualité est la relation de service, ça coûte cher ». Non , ça ne coûte pas cher; la seule chose qui coûte cher, c'est la non-qualité ou la mauvaise relation de service. De même pour les patrons de ressources humaines : (...) donner aux gens la possibilité de bien faire leur travail, ce ne sont pas des coûts, c'est une condition de performance »

Jean-Paul BAILLY, PDG du Groupe La Poste



Les éclairages des 4 spécialistes en sciences humaines

- Le service interroge sur le rapport à l'Autre
- Le lien social : un besoin primaire qui conditionne notre survie
- Il ne peut y avoir de relation de service sans la conscience de l'Autre et la reconnaissance de notre interdépendance
- Tout échange, même le plus désintéressé, implique une attente de réciprocité
- « Le soin » est au cœur de la relation de service
- La qualité de relation à autrui est fonction de la reconnaissance de notre interdépendance
- Sans reconnaissance, le mépris s'installe et génère des menaces tant pour la personne que pour la société



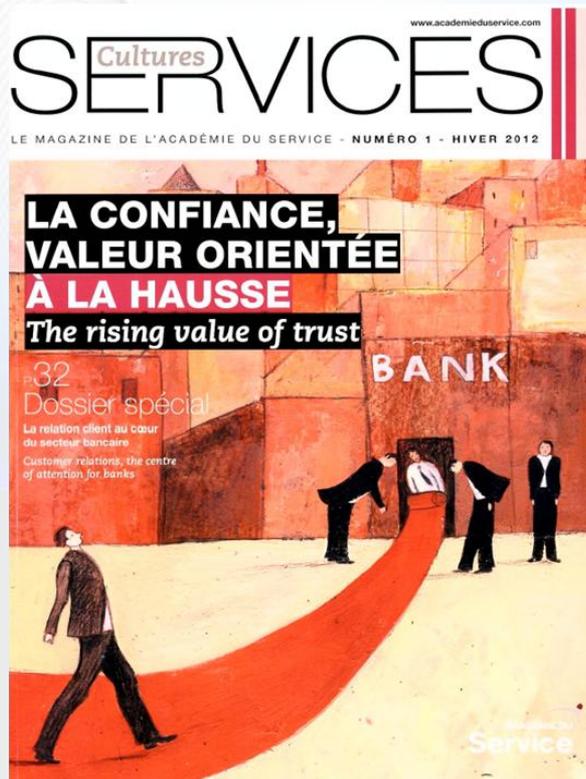
Les éclairages des 4 spécialistes en sciences humaines

- Les entreprises devraient avoir une vision de leur « essentiel »
- L'entreprise est comparable à une personne humaine
- Quand ces désordres existent, le système immunitaire de l'entreprise s'affaiblit et des symptômes apparaissent
- Un bon système immunitaire est nourrie par les émotions positives
- Une carence en la matière génère des dysfonctionnements organiques
- Trouver une autre façon d'être au monde que par l'argent et le pouvoir

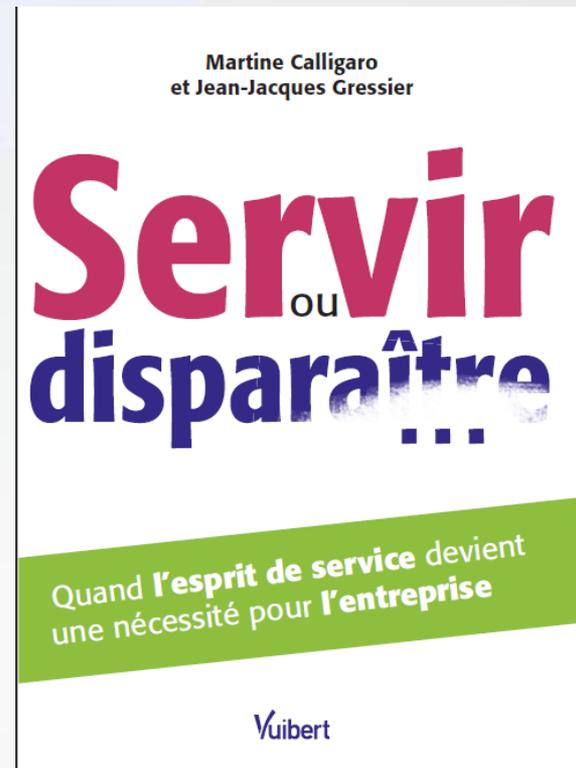


Pour continuer à réfléchir

Sur abonnement (67 € / an)



En librairie ou sur demande (20€)



Académie du Service – conseil et formation en management et marketing des services
contact@academieduservice.com
Tél : 01 80 05 18 04

