

1. L'équipe de direction est prête et préparée.

- Les membres de l'équipe comprennent les différences, priorités et styles des autres.
- L'équipe se rencontre fréquemment (une rencontre hebdomadaire est idéale) pour une réflexion stratégique.
- L'équipe participe à la formation continue des cadres (une formation mensuelle est conseillée).
- L'équipe est en mesure de participer à des débats constructifs et tous les membres se sentent à l'aise de participer.

2. Tout le monde a dans sa mire la seule chose qui doit être exécutée ce trimestre pour faire progresser l'entreprise.

- Le chiffre critique est identifié pour faire progresser l'entreprise ce trimestre.
- 3 à 5 priorités (roches) qui appuient le chiffre critique sont identifiées et mises au premier plan pour le trimestre.
- Un thème trimestriel ainsi qu'une célébration/récompense sont annoncés à tous les employés afin de réaliser le chiffre critique.
- Le thème et le chiffre critique du trimestre sont affichés dans l'ensemble de l'entreprise et les employés sont avisés du progrès chaque semaine.

3. Le rythme des communications est établi et l'information est acheminée à travers l'entreprise de façon exacte et rapide.

- Tous les employés doivent faire un caucus quotidien de moins de 15 minutes.
- Toutes les équipes doivent se rencontrer chaque semaine.
- Les cadres et les cadres intermédiaires doivent se rencontrer pour une formation d'un jour, pour résoudre les problèmes de taille et pour le transfert de l'ADN chaque mois.
- À chaque trimestre et à chaque année, les cadres et cadres intermédiaires doivent se rencontrer à l'extérieur du lieu de travail pour réfléchir sur les 4 Décisions.

4. Chaque facette de l'organisation a une personne affectée à la responsabilité de s'assurer que les objectifs sont atteints.

- La Fiche de responsabilisation fonctionnelle (FACe) est remplie (les bonnes personnes affectées aux bonnes tâches).
- Une personne est affectée à chaque poste du bilan financier.
- Une personne responsable est affectée à chacun des 4 à 9 processus de la Fiche de responsabilisation du processus (PACe).
- Un expert correspondant est associé à chacune des orientations/capacités clés sur 3 à 5 ans si l'expertise interne n'est pas disponible.

5. Les commentaires continus des employés sont recueillis afin d'identifier les obstacles et les occasions.

- Tous les cadres (et les cadres intermédiaires) doivent avoir une conversation Commencer/Cesser/Continuer avec au moins un employé par semaine.
- Les suggestions provenant des conversations avec les employés sont partagées à la réunion hebdomadaire de l'équipe de direction.
- Les commentaires des employés à propos des obstacles et des opportunités sont recueillis chaque semaine.
- Une équipe de cadres intermédiaires est responsable de fermer la boucle sur tous les obstacles et toutes les opportunités.

6. L'analyse des commentaires des clients et la production de rapports sur ceux-ci sont aussi fréquentes et exactes que les données financières.

- Tous les cadres (et les cadres intermédiaires) ont une conversation sur les 4Q avec au moins un utilisateur final chaque semaine.
- Les suggestions provenant des conversations avec les clients sont partagées à la réunion hebdomadaire de l'équipe de direction.
- Tous les employés participent à la collecte des données sur les clients.
- Une équipe de cadres intermédiaires est responsable de fermer la boucle sur tous les commentaires des clients.

7. Les valeurs fondamentales et la raison d'être sont reflétées dans la vie de l'entreprise.

- Les valeurs fondamentales sont découvertes, la raison d'être est énoncée et les deux sont connues de tous les employés.
- Tous les cadres et cadres intermédiaires se rapportent aux valeurs fondamentales et à la raison d'être au moment de distribuer des compliments ou des réprimandes.
- Les processus et activités des RH cadrent avec les valeurs fondamentales et la raison d'être de l'entreprise (embauche, orientation, évaluation du rendement, reconnaissance, etc.).
- Des actions sont déterminées et mises en œuvre chaque trimestre pour renforcer les valeurs fondamentales et la raison d'être dans l'organisation.

8. Tous les employés peuvent énoncer de façon exacte les éléments clés suivants de la stratégie d'entreprise.

- Big Hairy Audacious Goal (BHAG[®]) – Le suivi du progrès est effectué et celui-ci est visible.
- Clients fondamentaux – Leur profil en 25 mots ou moins.
- 3 promesses de marque – Des rapports sur les mesures (IRC) des promesses de marque sont produits chaque semaine.
- Argumentaire clair (Elevator Pitch) – Une réponse alléchante à la question « Dans quel domaine votre entreprise se spécialise-t-elle? »

9. Tous les employés peuvent répondre de façon quantitative s'ils ont eu une bonne journée ou une bonne semaine (colonne 7 du Plan stratégique en une page).

- Des rapports sur 1 ou 2 Indicateurs de rendement clés (IRC) sont produits chaque semaine pour chaque rôle/personne.
- Chaque employé a un chiffre critique qui cadre avec le chiffre critique de l'entreprise pour le trimestre (« focus » clair).
- Chaque individu/équipe a 3 à 5 priorités/roches trimestrielles qui cadrent avec celles de l'entreprise.
- Tous les cadres et les cadres intermédiaires ont un coach (ou un pair qui agit à titre de coach) qui les tient responsables des changements à leur comportement.

10. Le plan et le rendement de l'entreprise sont visibles à tous.

- Une « situation room » est créée pour des rencontres hebdomadaires (physiques ou virtuelles).
- Les valeurs fondamentales, la raison d'être et les priorités sont affichées dans l'ensemble de l'entreprise.
- Les tableaux de pointage sont affichés partout et indiquent le progrès actuel sur les IRC et les chiffres critiques.
- Un système est mis en place pour le suivi et la gestion des priorités et des IRC en utilisant une communication verbale en cascade.