

De : Steve Lambort

À : tous

Objet : Nouvelle vision stratégique

---

Chers collègues, chers membres de Rep' Aero, chers tous,

Le mois dernier, notre société a perdu un de ses clients historiques, la société AirStar, en raison d'un manque de réactivité de notre service maintenance. Cet événement critique a fragilisé notre cohésion et mis en danger notre bien commun.

Les causes de cet événement sont connues de tous : en raison de notre évolution, notre architecture technique n'offre plus les services que vous êtes en droit d'attendre. Les performances techniques du système et la gestion de la qualité de nos processus ne sont pas au rendez-vous de nos exigences.

Les aspects purement techniques n'expliquent pas seuls un tel événement. De manière plus globale, je sais que les conditions de travail difficiles, les nombreuses opérations manuelles de gestion du stock ou de la comptabilité et les nombreux outils obsolètes que vous utilisez au quotidien ont causé de la démotivation parmi vous. S'ajoute à cela la concurrence toujours plus féroce sur le marché.

Cette accumulation de difficultés techniques, mais aussi les obstacles que vous rencontrez dans votre vie quotidienne au sein de notre entreprise, ont conduit à ce malheureux incident. La perte de ce client majeur nous a privés d'une partie importante de nos revenus et j'ai un temps envisagé de prendre des mesures drastiques de suppression de postes pour assurer la survie de l'entreprise.

Je tiens à vous rassurer, ce ne sera pas le cas. Et après un délai de réflexion et fort des leçons tirées du passé, j'ai décidé de donner un nouvel élan à notre entreprise. Ma vision pour l'avenir est de faire de Rep' Aero un acteur incontournable de la maintenance aéronautique dans notre bassin d'emploi. Pour incarner cette vision, je vous donne 3 priorités.

La première d'entre elles sera de maintenir les services actuels tout en améliorant les performances et la sécurité de l'infrastructure. Dans ce contexte, j'ai déjà décidé, d'une part, de faire intervenir un cabinet IT extérieur pour déterminer l'architecture cible à mettre en œuvre et, d'autre part, de recruter un profil d'architecte pour nous aider à atteindre cet objectif.

Ensuite, je souhaite proposer de nouveaux services pour améliorer votre expérience et celle de nos clients. La gestion des stocks sera améliorée grâce à l'emploi de lecteurs de code-barres, les ordres de travail et la documentation technique seront disponibles sur des terminaux mobiles lors des interventions chez nos clients et la facturation sera facilitée avec l'externalisation de cette fonctionnalité chez un fournisseur de solutions *cloud*.

Enfin, je souhaite recentrer les capacités de l'entreprise, en nous focalisant sur moins de clients à la fois (une flotte resserrée de 3 ou 4 avions), afin de gagner en efficience et en réactivité.

Je suis convaincu que cette nouvelle vision stratégique renforcera votre implication, que je sais sans faille.

Steve Lambort  
CEO Rep' Aero