Rendez-vous

- **Mardi 21 février** : prochain atelier dans les locaux du cabinet BM&A avec pour thème : « Gestion des risques et processus »
- **Jeudi 23 février** : lancement d'un groupe de travail « la performance processus et PPM »
- **Mercredi 22 mars** : Conférence Annuelle 2017 « Les processus vecteurs de l'excellence opérationnelle »

Zoom(s) sur l'actualité

La rubrique OUTILS va s'étoffer d'ici la fin février et devrait se développer dans les mois à venir. Pour les ATELIERS, les présentations sont mises sur le site avec progressivement une synthèse par atelier, mais il est toujours préférable de participer chacun pouvant venir proposer son expérience.

L'ensemble de ces informations est réservé aux membres à jour de leur cotisation !

Attention les mots de passe ont changé, pour plus de renseignements, vous pouvez nous contacter : association.processway@gmail.com

La phrase du mois

" Le prix on l'oublie ! La qualité on s'en souvient ! "

Olivier Bouygues, à la remise des prix excellence opérationnelle MEDEF-AFQP

Edito

"Les processus vecteurs de l'excellence opérationnelle"

L'excellence opérationnelle est un graal recherché par tous en sachant que l'objectif est dans un environnement dont le contexte évolue sans cesse. L'observation des réussites dans cette quête démontre que les entreprises qui s'engagent délibérément dans des projets ambitieux avec le souci de maintenir la cohérence et l'intégration non seulement confortent leur pérennité mais atteignent une position de leader.

Partant de ce constat la prochaine Conférence Annuelle, par sa diversité des intervenants, par leurs missions et les secteurs dans lesquels ils interviennent, illustreront cette recherche d'excellence opérationnelle, avec un appui essentiel, les processus. Le processus, avec sa description systématique et méthodique d'enchainements d'activité, associée à tout un ensemble de composants qui permettent son agilité, sa performance et son achèvement, est l'élément sur lequel peut s'appuyer une excellence opérationnelle dans la durée.

Le processus se doit d'être en phase avec l'environnement dans lequel il s'exécute, c'est pourquoi il est souhaitable que, sous la responsabilité d'un pilote, il bénéficie d'expertises diverses comme :

- le numérique,
- le déploiement de l'image de marque qu'il porte,
- la culture d'entreprise en place ou à faire évoluer,
- l'éthique dont il a besoin et qui dégage de son exécution,
- l'expertise d'acteurs en recherche continue d'amélioration.

Il a besoin de supports rendant accessible au juste moment l'information nécessaire pour exécuter la tâche dans les meilleures conditions possibles en tenant compte du contexte de celle qui la précède et la suit. La gouvernance, le collaboratif, la mobilité, les capacités de traiter un nombre presque illimité de données, rendent cet objectif accessible. Pour cela le processus doit bénéficier de forces centrifuges et centripètes, des données endogènes et exogènes.

Cette démarche ne peut être exceptionnelle mais doit s'inscrire dans une approche continue qui doit s'appuyer sur un référentiel selon une structure par exemple de type EFQM qui permet de mesurer l'efficacité et l'efficience. **Le groupe de travail lancé par ProcessWay sur la performance opérationnelle** sera d'un apport certain pour chacun des participants en recueillant les bonnes pratiques des uns et des autres.

Je reprendrai volontiers, à ce stade, une définition de Pierre GATTAZ, président du MEDEF : « l'excellence opérationnelle est la condition sine qua non de la réussite à l'exportation et du développement d'une entreprise. Elle impose une dynamique continue d'amélioration, à la fois de la qualité d'un produit ou d'un service, de l'efficience des processus de production, de la mobilisation des collaborateurs autour d'un projet d'entreprise, et donc de la satisfaction des clients. Sans client, c'est-à-dire sans commandes, aucune croissance n'est possible ». Sans oublier ce qu'indiquait lors de la remise des prix de l'excellence opérationnelle notre président Pierre GIRAULT : « ce qui fait la force d'une entreprise dans la compétition mondiale, c'est sa réactivité et son agilité, davantage que sa taille. L'excellence opérationnelle est un moyen privilégié pour y parvenir, à travers l'engagement des équipes et un management qui donne la priorité à la transversalité, à l'amélioration continue des performances, à l'innovation et à l'autonomie des collaborateurs ».

Tout renoncement à la quête de ce graal hypothèque le futur et la survie de l'entreprise. Avancer avec détermination dans une démarche structurée s'appuyant sur des technologies

éprouvées en accompagnant chaque acteur pour qu'il soit gagnant dans sa contribution directe, est critique pour le bien être de toutes les parties prenantes.

Nous pouvons l'approfondir dans les ateliers, le nouveau groupe de travail sur la performance, mais aussi au cours de cette journée du 22 mars prochain consacrée à ce thème « "**Les processus vecteurs de l'excellence opérationnelle**" » si essentiel pour nos entreprises. Il est bon de prendre parfois du recul pour se relancer avec des regards nouveaux dans ce mouvement de transformation continue au service des clients, qu'ils soient citoyens, consommateurs,… Donc à très bientôt

Emmanuel Ménager, EXPOPERF

Bonne lecture à tous !