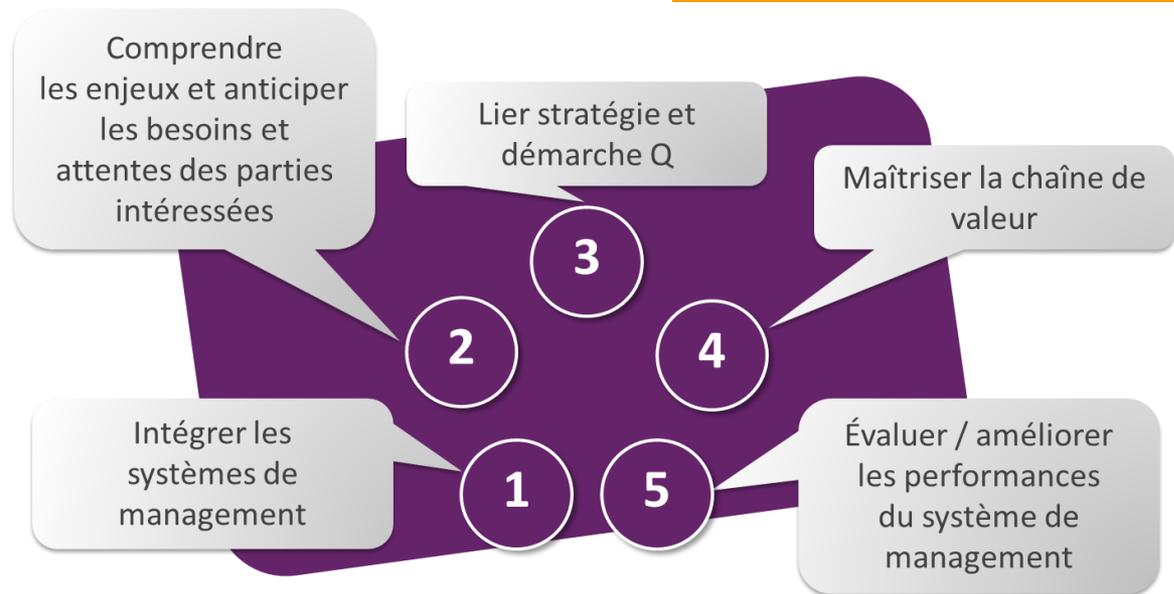




Symposium Management de la qualité et de l'expérience client

Pilotage des processus: démarche
pertinente pour mieux servir les clients
et réduire les coûts

Des évolutions qui contribuent au renforcement de l'approche processus



G Approche Processus

- Déterminer les processus du SMQ et leurs indicateurs de performance en lien avec les enjeux de l'organisme
- Maîtriser les processus en prenant en compte les risques et l'obtention de résultats
- Identifier les opportunités d'amélioration des processus
- Planifier et conduire les changements

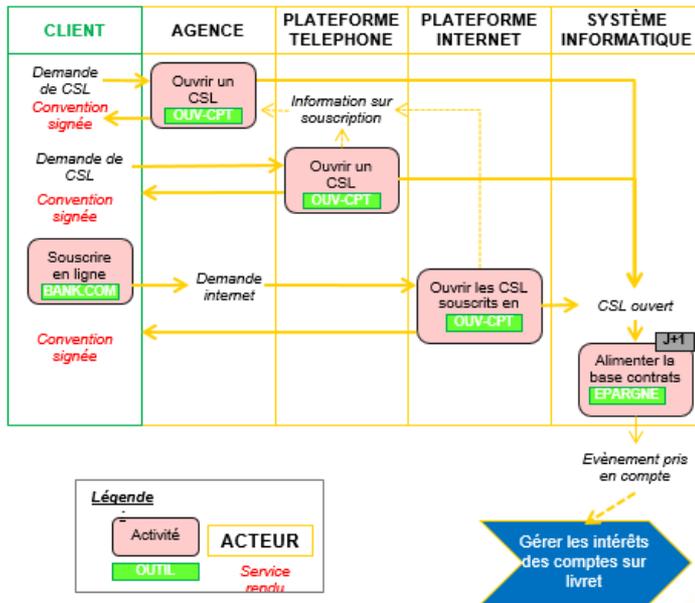
Quelques points de repère

Approche processus: une manière d'appréhender et de faire évoluer le fonctionnement d'un organisme à travers une vision orientée client, par la mise en œuvre et le pilotage de ses processus



L'approche processus pour une gestion efficace

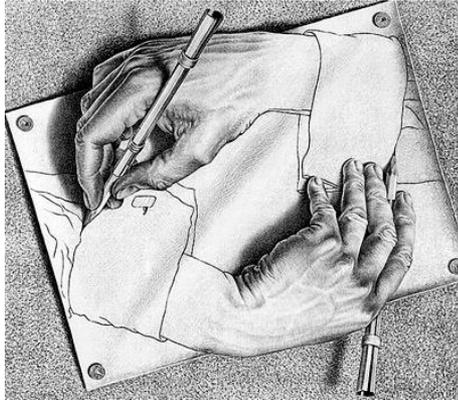
Vendre et ouvrir un compte sur livret (CSL)



Un processus est l'ensemble des contributions que les acteurs de l'entreprise assurent pour tenir la promesse faite au client

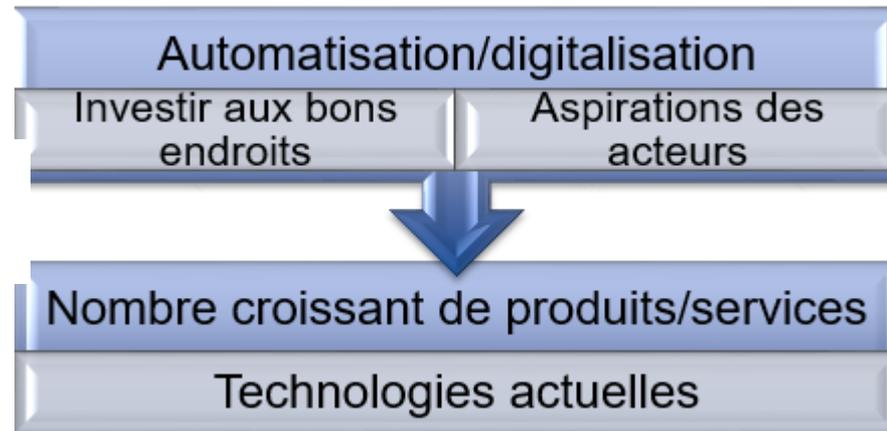
Notion de « qui fait quoi », de parcours client

Pourquoi aujourd'hui s'intéresser aux processus?



Exigence clients/Organisation des entreprises:
paradoxe dans un monde hyperconcurrentiel

Autres
problématiques
actuelles



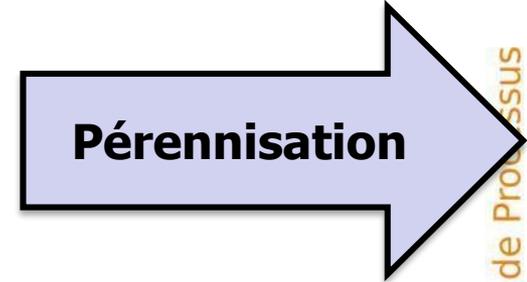
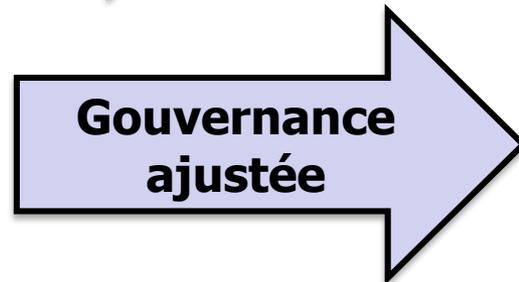
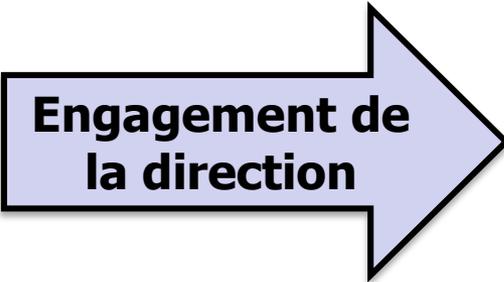
Piloter (manager) par les processus: c'est...



...Remettre le **client** au centre des préoccupations en confiant à quelqu'un, le **Pilote de processus**, une responsabilité transversale pour ...

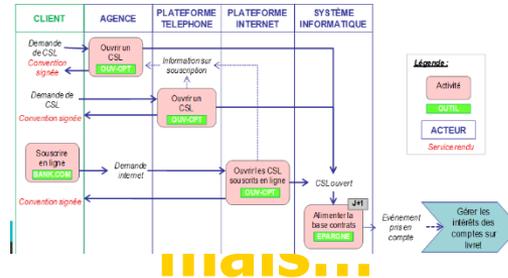


Les ingrédients pour réussir une démarche processus



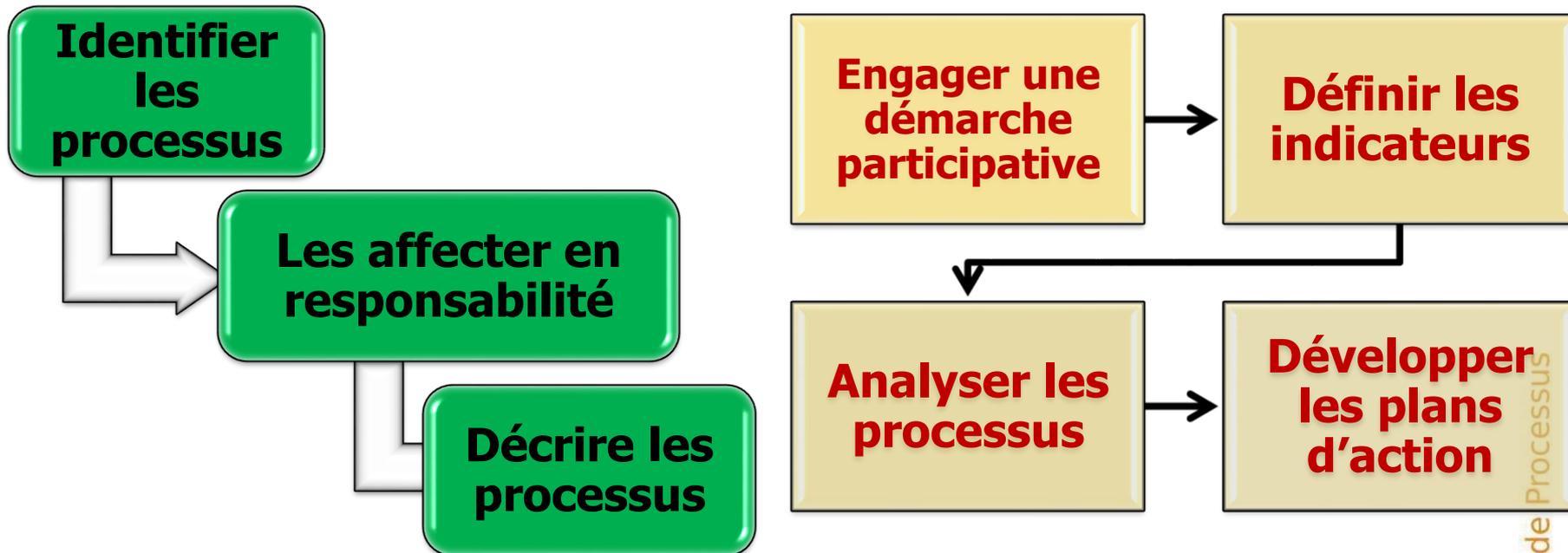
Une démarche pour construire et gérer les processus

Connaître...

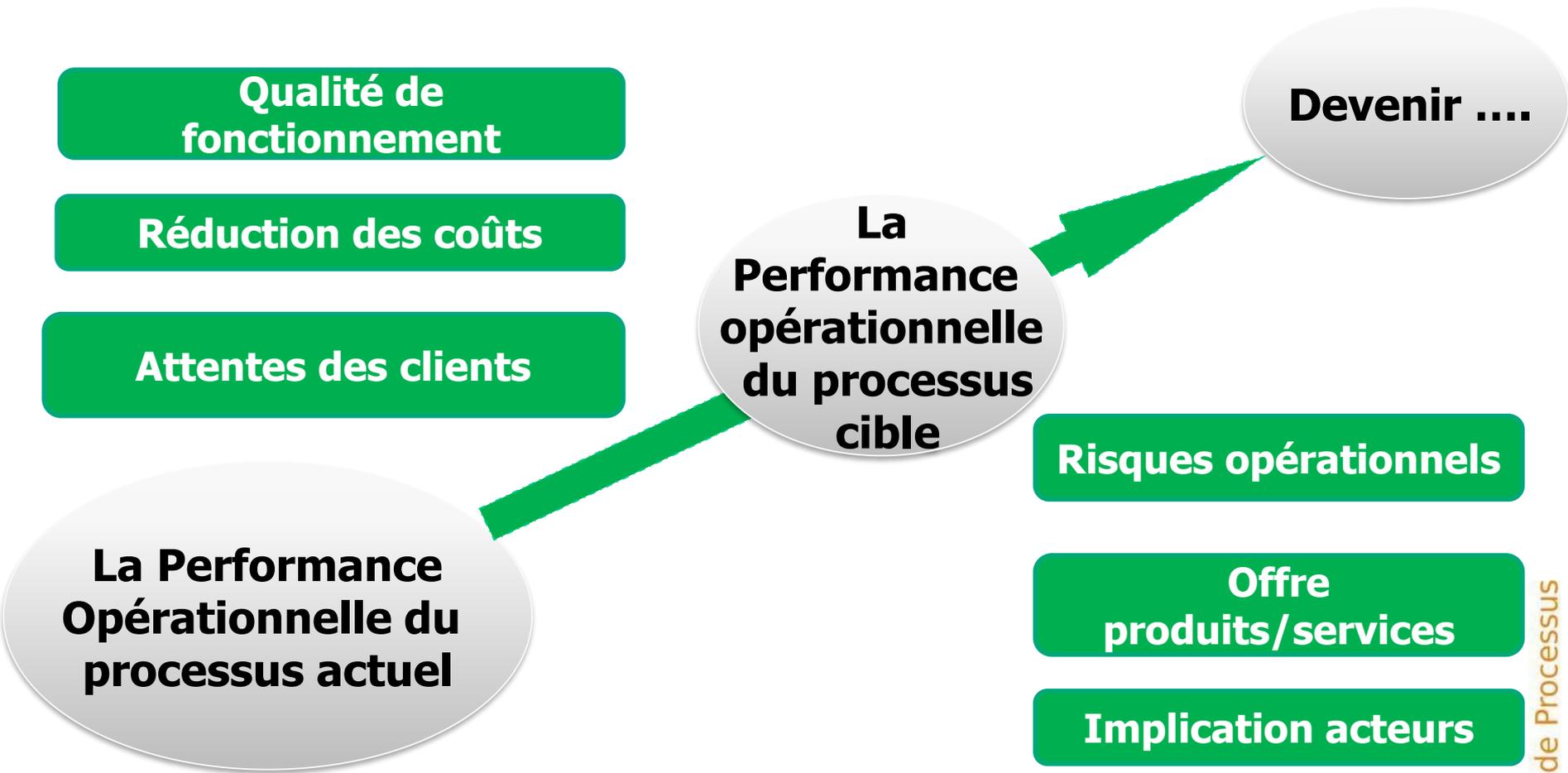


mais...

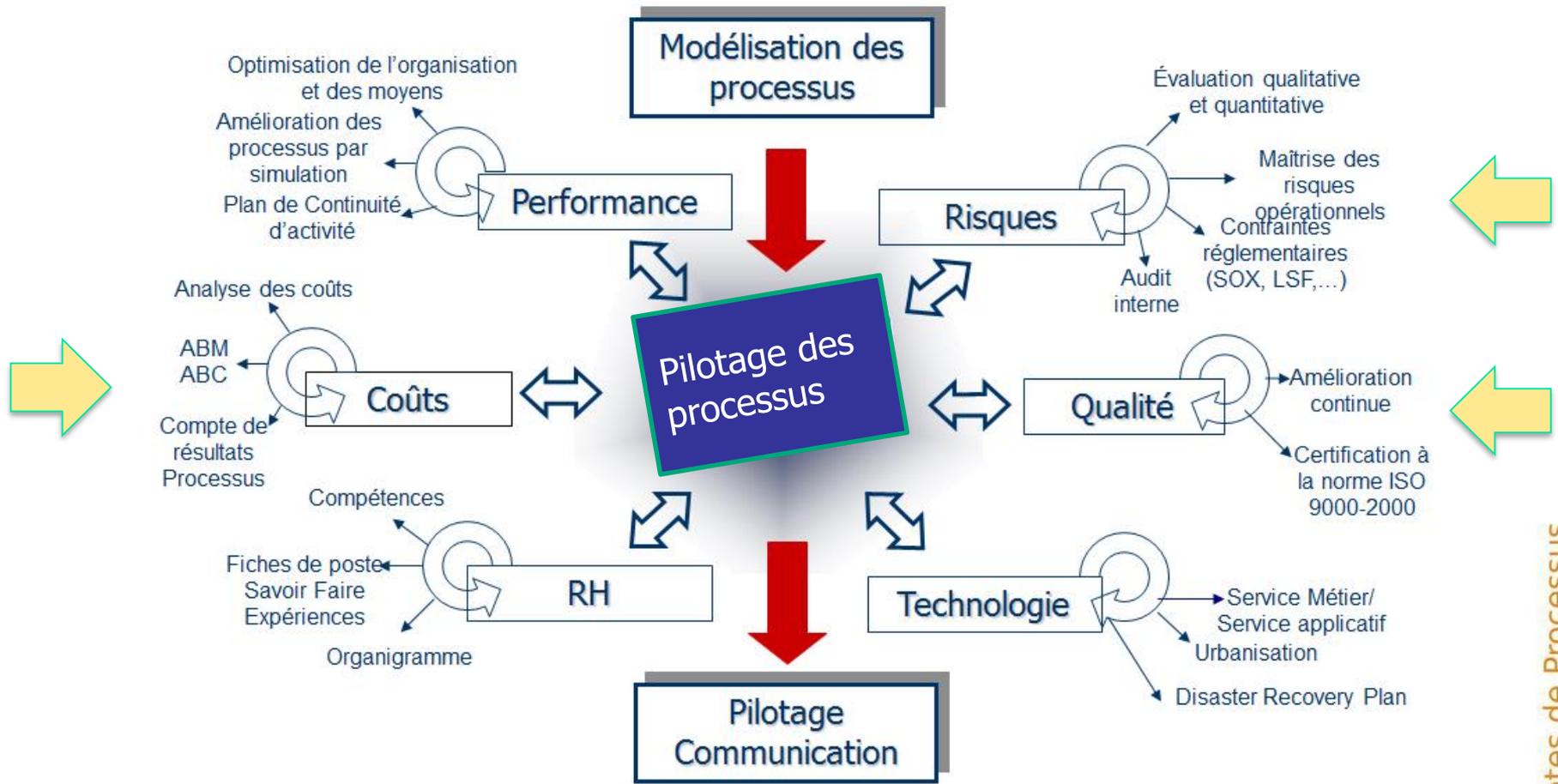
pour agir...



Agir: de différentes manières



...Et chaque fonction de l'entreprise peut aussi agir



Le développement d'une culture client et du travail coopératif



Notion de culture client

- Être soucieux du résultat collectif
- Travailler ensemble : contribuer
- Développer l'entre-aide, la coopération
- Rechercher les causes et non les fautifs
- Etre tourné vers le client
- Avoir la culture de la mesure



Notion de travail coopératif

Un moyen pour donner ou redonner du sens au travail , de la motivation, de lutter contre un certain individualisme....et diminuer un peu le stress

Quelles idées en conclusion



L'implication de tout le management est primordiale

Le déploiement d'une démarche de gestion des processus prend du temps



La mise en place ne nécessite pas de gros investissements...
... et les retours sur investissements sont réels et concrets!



Quelles idées en conclusion



Le développement d'une culture collaborative et coopérative est indispensable

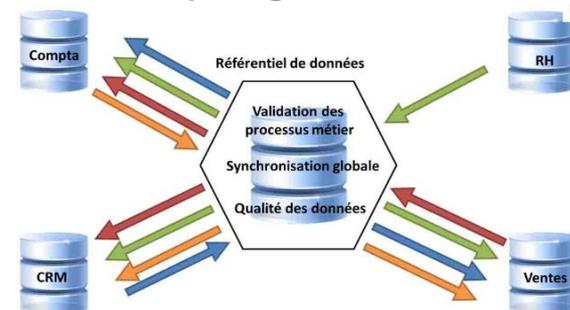
Un langage commun facilite l'appropriation



Le référentiel des processus doit servir toutes les entités de l'organisation...



La culture de la mesure pour évaluer les progrès



Quelles idées en conclusion

...mais à chacune son modèle!

