

Application BPM dans un contexte qualité (ISO 9001 ...) pour TPE - PME

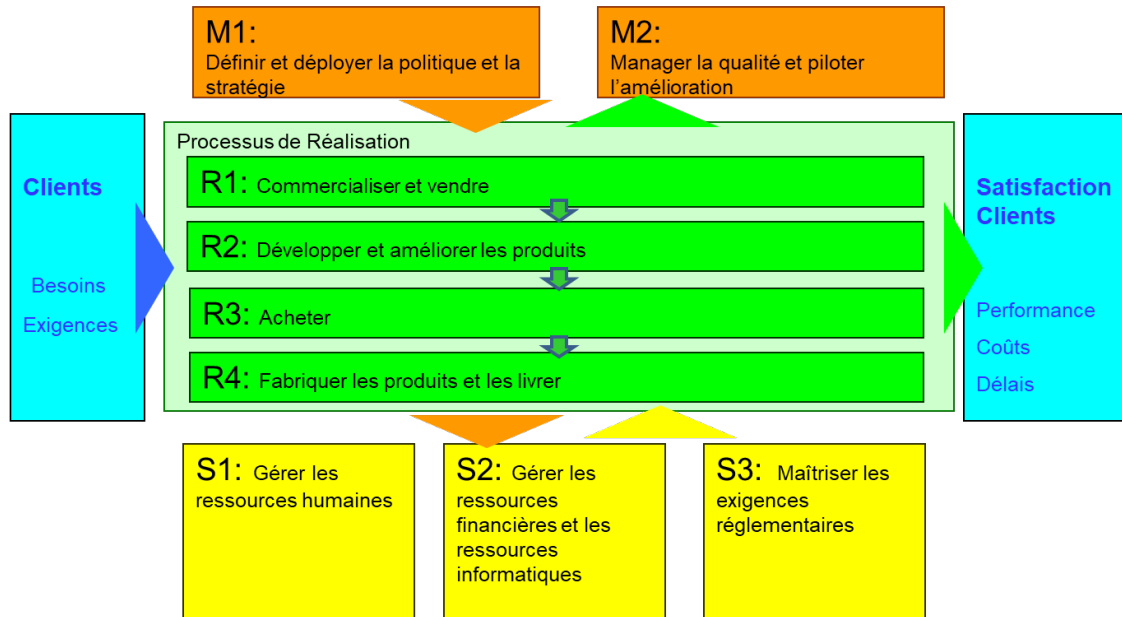
Olec Kovalevsky – mai 2023

Plan de la présentation

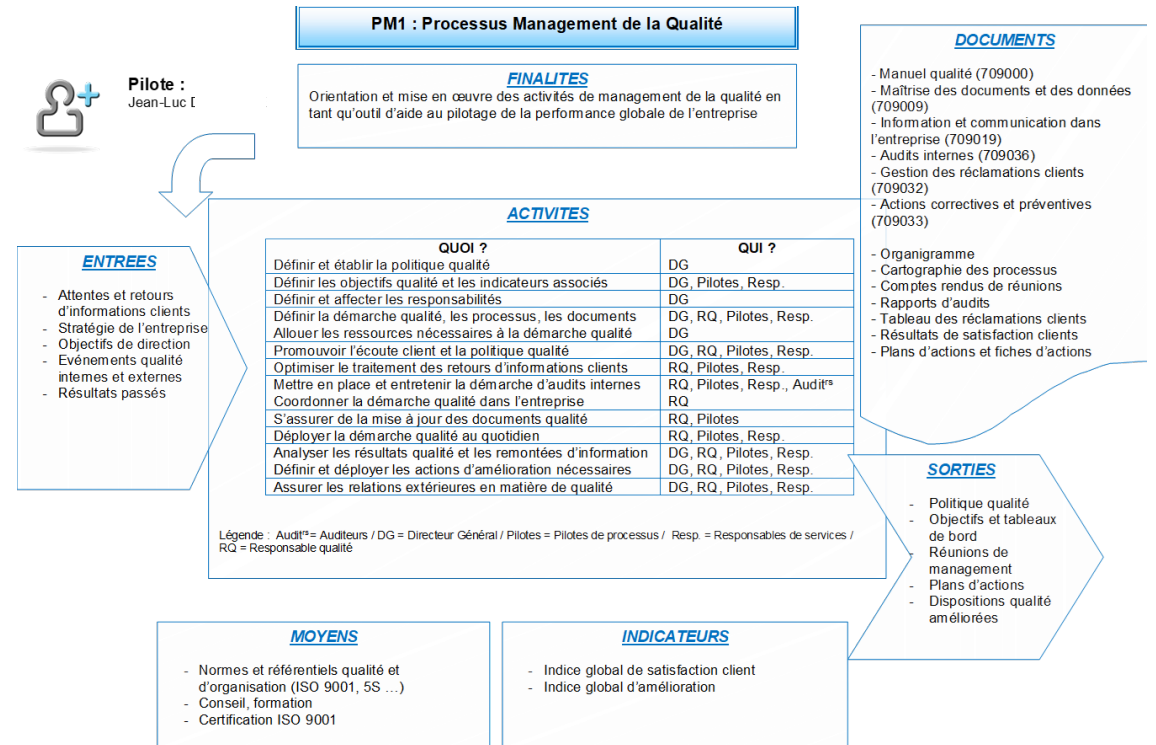
- L'approche processus aujourd'hui, au sens de valeur pour les clients, de performance opérationnelle et d'architecture de fonctionnement
- Modèle PQTP pour TPE-PME dans un contexte ISO 9001
- Démo d'application BPM avec exécution pilotées de workflows
- Présentation de l'offre PQTP pour un SMQ de type ISO 9001

Approche processus ISO 9001 classique pour TPE - PME

FDX 50-176 : 2000 et 2005 – Management des processus



Sacralisation des fiches processus



Pb :

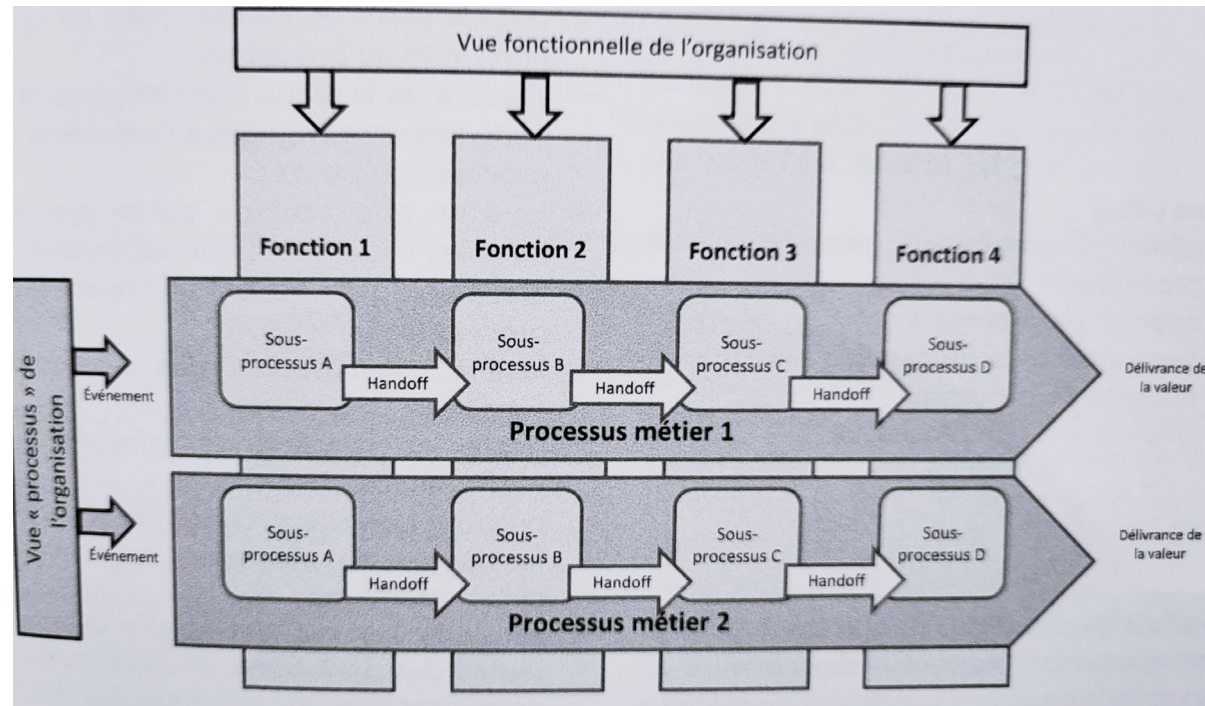
- renforce les silos (organigramme)
- ne reflète pas la proposition de valeur
- vision standardisée

Evolutions de l'approche processus avec le BPM

Fondements de l'approche BPM (CBOK V4 - AFNOR Editions - 2021)

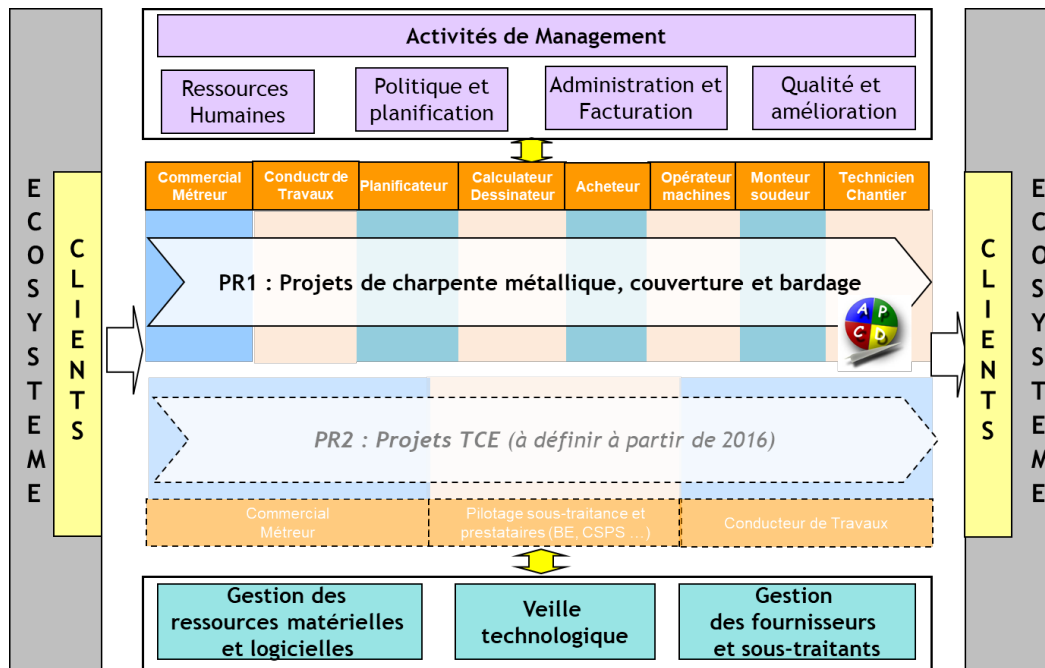
« Le BPM implique la définition, l'amélioration, l'innovation et la gestion de processus de bout en bout qui génèrent des résultats opérationnels pour les clients et permettent à une organisation d'atteindre ses objectifs de performance avec plus d'agilité. »
(page 21)

2005 - 2010 – Alignement stratégique des processus et émergence des processus métiers de bout-en-bout



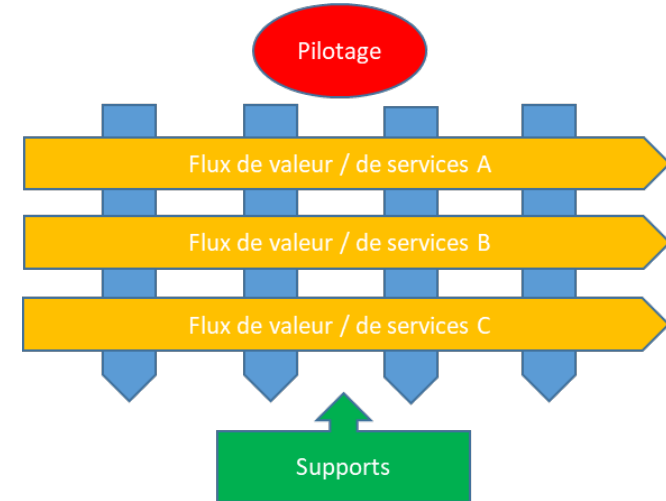
Evolutions de l'approche processus avec le BPM

2015 – Alignement stratégique des processus et développement des processus métiers de bout-en-bout

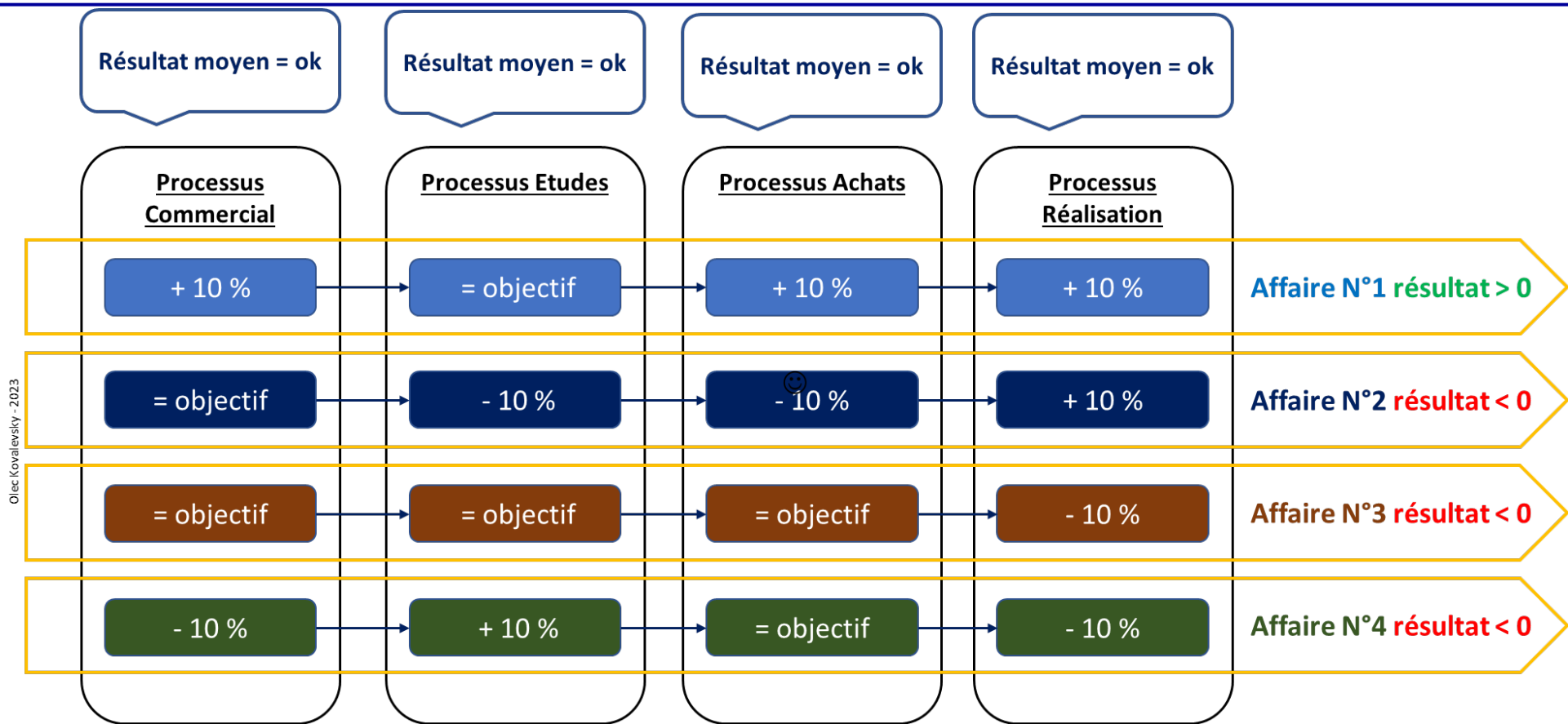


(Grille impacts processus et activités)

Approche Stratégique (flux de valeur ou « Value streams »)



Evolutions de l'approche processus avec le BPM et les processus de bout en bout



Olec Kovalevsky - 2023

Au final : 4 «processus-silos» satisfaits de leurs résultats et potentiellement 3 clients sur 4 insatisfaits de la performance (par exemple pour un KPI de type respect de délai, respect budget main d'œuvre ...)

Les apports des modèles d'architecture d'entreprise pour le pilotage de la performance

Métamodèle
Business Architecture et
Enterprise Architecture

Quelles capacités/aptitudes
cultive l'entreprise ?

Pour satisfaire quelles
valeurs clients ?

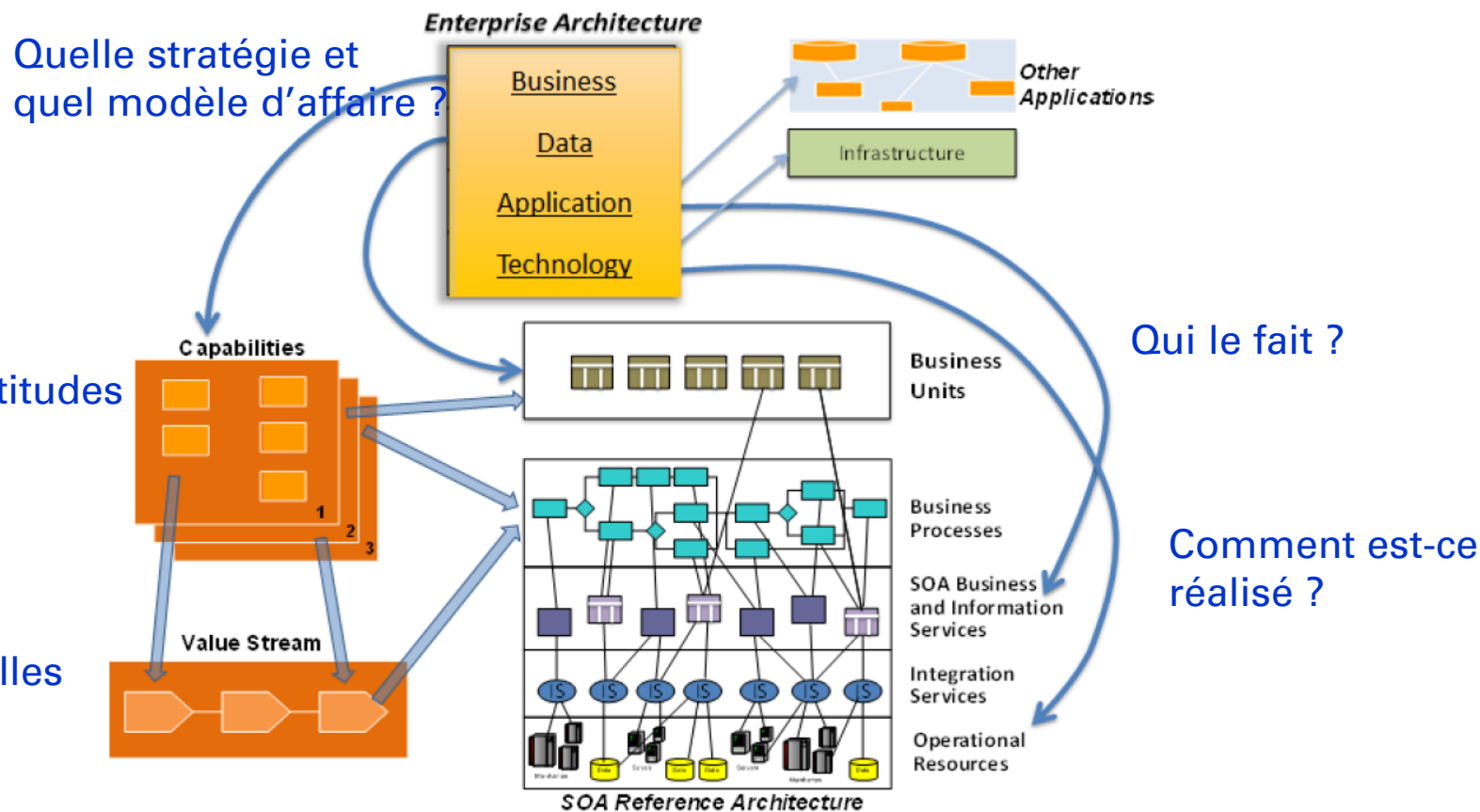


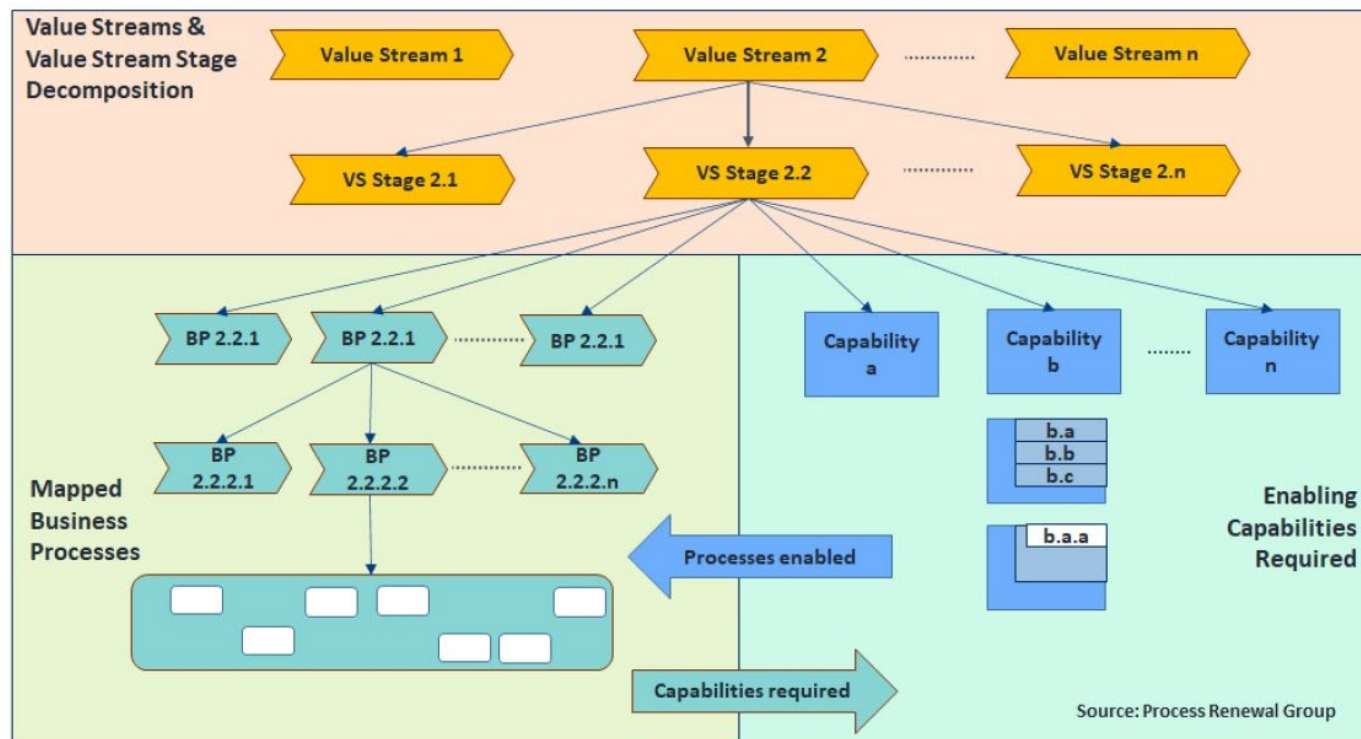
Figure 6.5.2: Capability / Value Stream, SOA Mapping

Source : BIZBOK Guide Version 11.0

Les apports des modèles d'architecture d'entreprise pour le pilotage de la performance

A Guide to the Business Architecture Body of Knowledge® (BIZBOK® Guide)

Performance,
valeur client



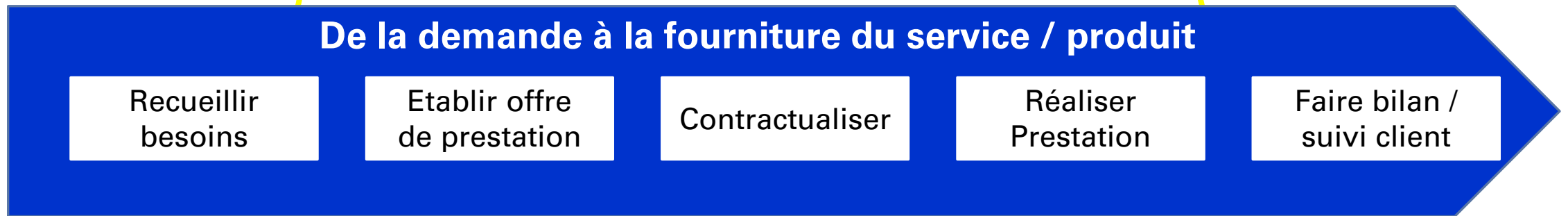
Compétences

Capacités à
Aptitudes,
Connaissances

Figure 3.4.1: Integrated Value Stream, Capability, and Process Mapping Example⁵

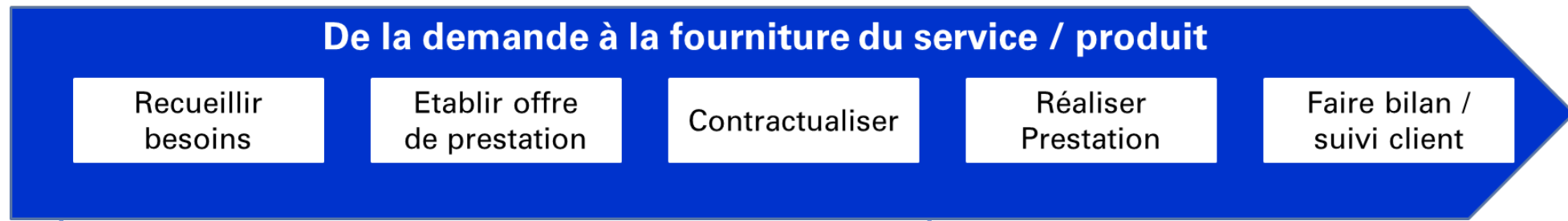
Problématique d'entreprise orientée client

Quels critères de satisfaction (valeur client) ?



Quelles aptitudes / connaissances à maintenir et développer ?

Exemple d'articulation Flux de valeur client et Capacités - compétences métiers d'un organisme



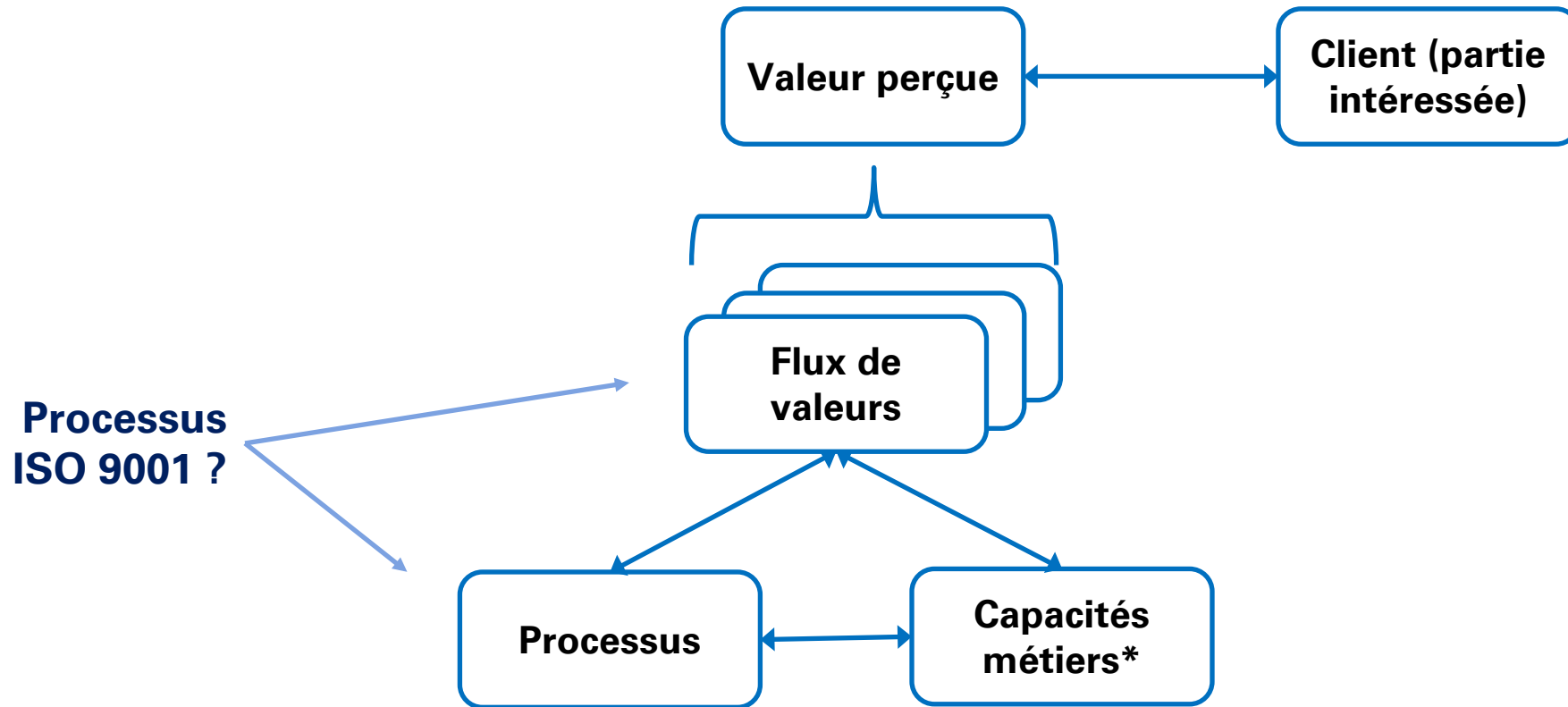
- Audits**
- 01-Recueillir demande client
 - 01-01-Identification demande client
 - Maîtrise du recueil des besoins en Audits
 - Connaissance du client
 - 01-02-Compréhension de besoins et attentes d'audit
 - Capacité de synthèse des besoins d'audit
 - Maîtrise de la présentation de prestation d'audits
 - Connaissance des limites d'intervention
 - 01-03-Esquisse de proposition d'audit
 - Capacité de proposition pertinente et adaptée
 - Gestion du délai de remise d'offre de prestation d'audit

- 02-Faire offre client et contractualiser
 - 02-01-Conception d'une offre d'audit
 - Maîtrise du dimensionnement de durée d'audit
 - Gestion de la rentabilité et du réalisme
 - Maitrise affectation de l'auditeur
 - 02-02-Rédaction d'une offre d'audit
 - Restitution du contexte et du besoin de l'audit
 - Attractivité et réalisme de l'offre d'audit
 - 02-03-Gestion de négociation
 - Négociation de l'offre d'audit en gagnant - gagnant

Exemple PQTP : Prestations d'audits externalisés

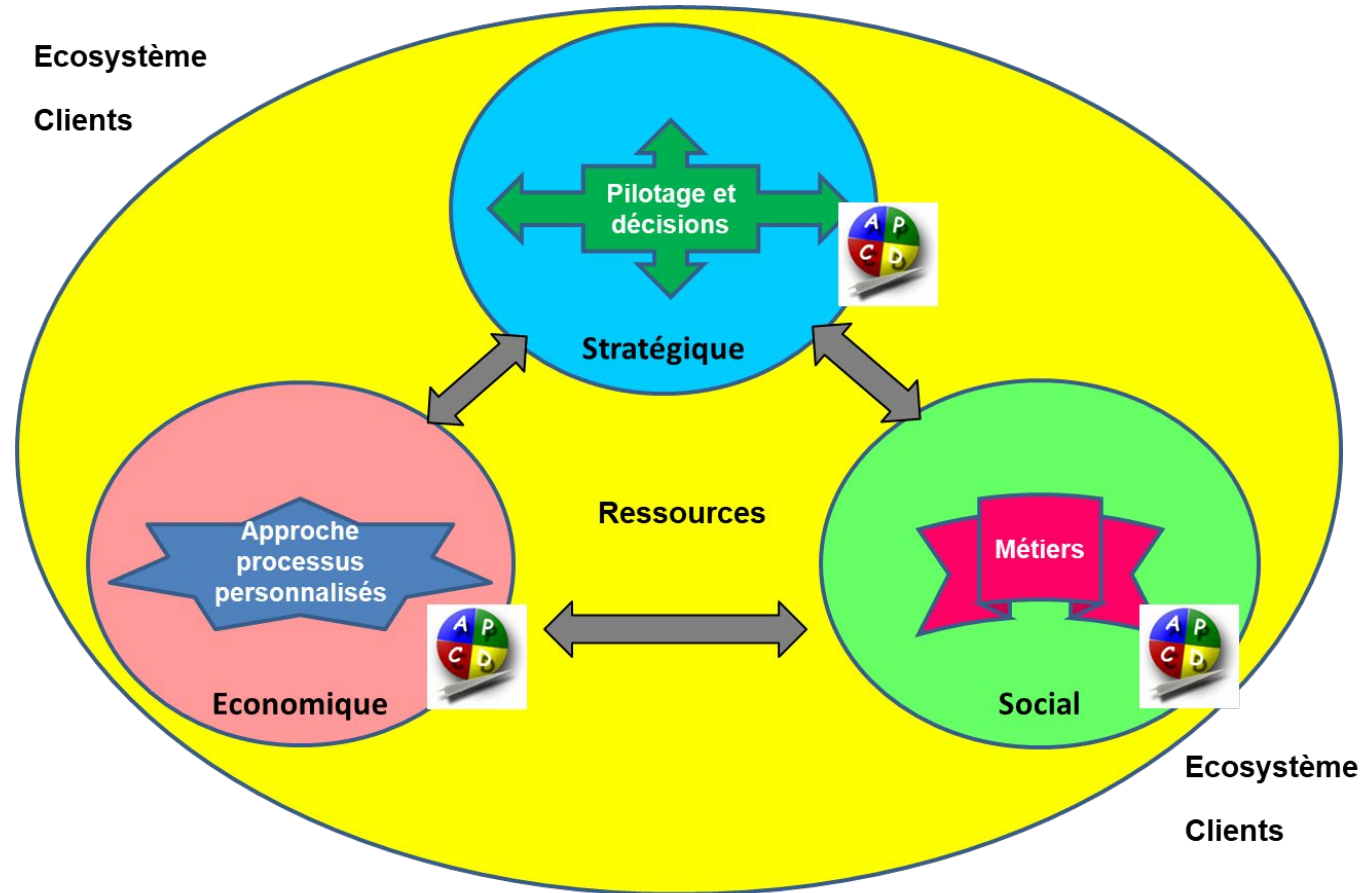
Aptitudes globales (non spécifiques à une prestation ou un processus particulier)

Quel métamodèle pour les SMQ et les processus associés ?



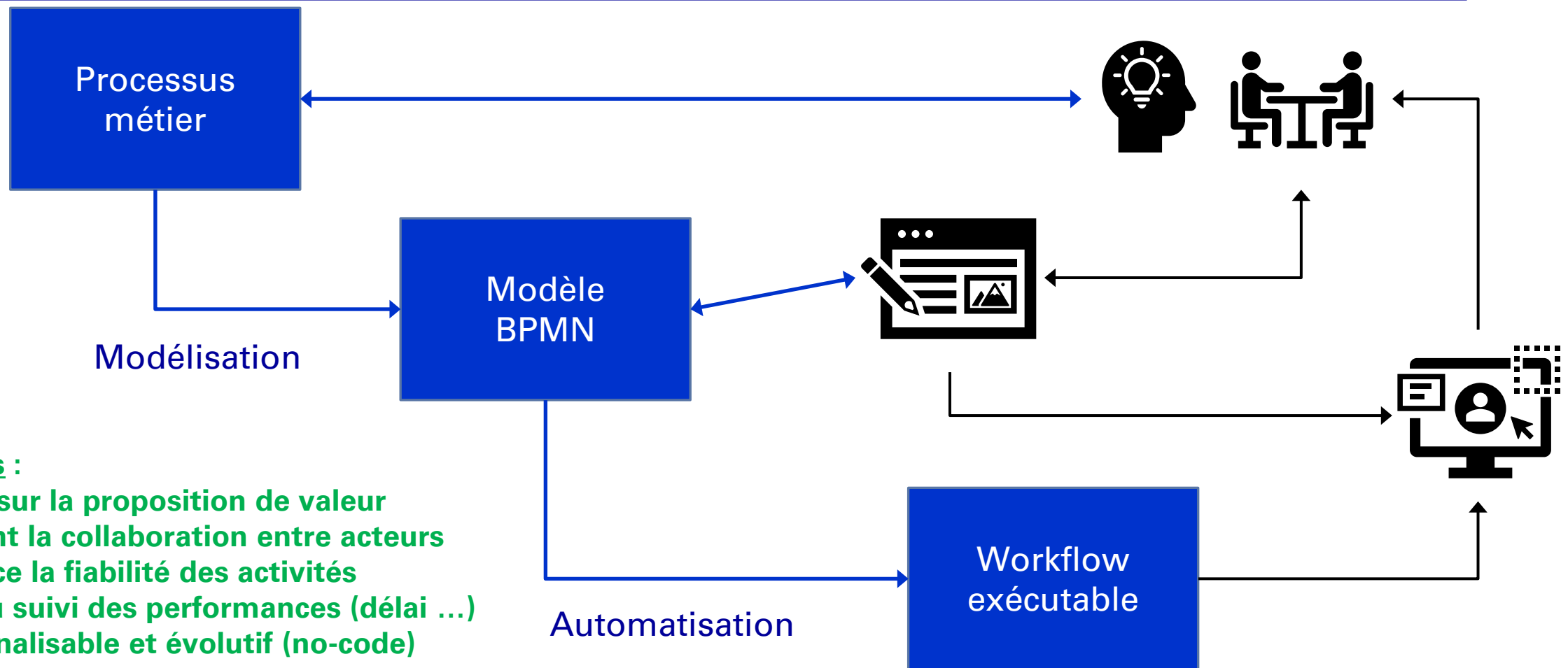
* Business Capabilities

Métamodèle PQTP pour TPE-PME



Mise en valeur des leviers de performance globaux

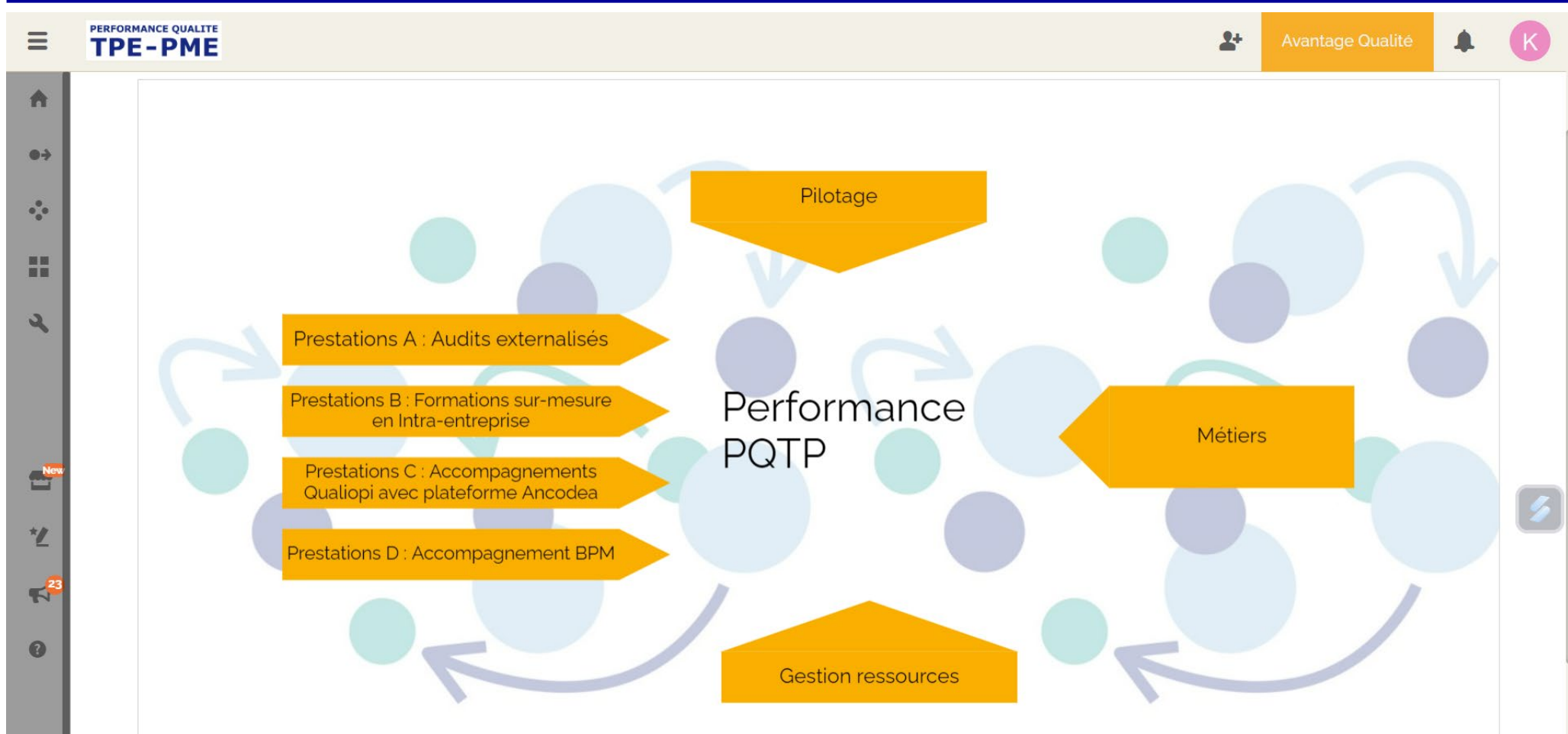
Modélisation BPM, processus de bout en bout et flux de travail



Avantages :

- Aligné sur la proposition de valeur
- Soutient la collaboration entre acteurs
- Renforce la fiabilité des activités
- Aide au suivi des performances (délai ...)
- Personnalisable et évolutif (no-code)

Intégration et articulation des éléments du modèle PQTP



Notre offre de prestation

- **Mise en place d'un démonstrateur personnalisé** pour test et validation avant décision de déploiement, comprenant :
 - Éléments de modélisation de l'organisation selon l'approche PQTP ;
 - Choix d'un processus de bout en bout avec possibilité d'exécution automatisée (workflow) ;
 - Articulation des compétences métiers nécessaires et à développer ;
 - Identification des instances et moyens de pilotage efficaces (analyse, revues, plans d'actions ...).
- **Evaluation du démonstrateur**
- **Ajustement** de l'application-pilote et **formation** des utilisateurs
- **Déploiement global** adapté au niveau du SMQ avec complément de formation, si besoin

Merci pour votre attention ...

Contacts et liens :

Olec.kovalevsky@gmail.com

Tél : 06.11.83.25.05

www.performancequalitetpepme.fr

Pour approfondir en formation :

« De l'approche processus au BPM et à la numérisation des processus métiers pour managers Qualité »

Dates et lieu : du 19 au 22 septembre 2023 à Paris

Pour plus d'infos et s'inscrire :

<https://www.performancequalitetpepme.fr/actualites/formation-bpm-pour-managers-qualite-2/>