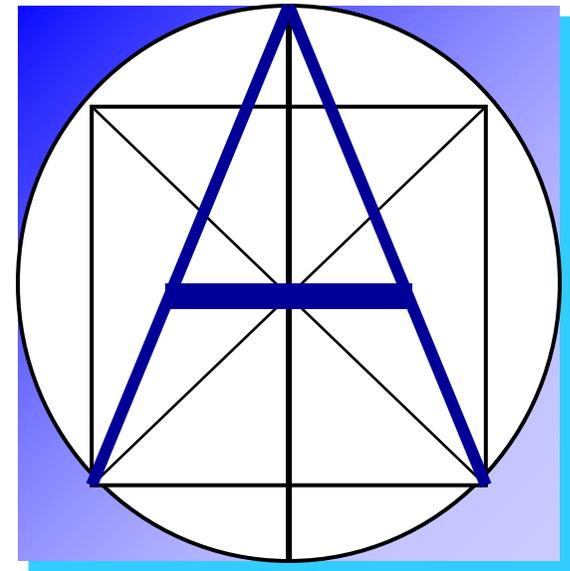


Altair Conseil

Total Quality Management

Management par la Qualité Totale



Altair Conseil



Altair Conseil

Une finalité et trois enjeux majeurs

*Satisfaire les
besoins et les
attentes des
clients*

■ Obtenir la qualité des produits et des prestations délivrées

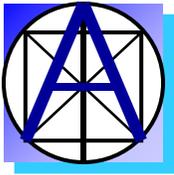
- Conformité aux besoins du client
- Conformité aux spécifications internes
- Disparition/Réduction des anomalies

■ Valoriser la qualité perçue par le client

- En regard des produits et des prestations de la concurrence
- En regard des attentes exprimées par le client
- Par compréhension des mécanismes d'achat du client

■ Centrer le client au cœur de l'organisation

- Déclinaison de la valeur perçue par le client à tous les niveaux de l'entreprise
- Centrage des activités sur le cœur du métier de l'entreprise
- La Qualité comme principe fondamental de management
- Un préalable : la maîtrise des processus et des activités



Altair Conseil

Maîtriser les processus d'entreprise

*L'entreprise est articulée
autour de quelques processus
clés*

Prospecter

Distribuer

Produire

Mettre en marché et gérer les offres

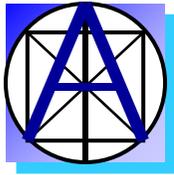
Gérer les activités de supports

Gérer les ressources humaines

Gérer les ressources financières

Organiser et communiquer l'information

Piloter et prendre les décisions



Altair Conseil

ProcessWare™

Analyser

Modéliser

Optimiser & piloter

Intégrer

*Reconstruire
l'organisation et
le management de
l'entreprise*



Altair Conseil

1ère étape : Analyser

I Identifier les enjeux

COMMERCIAUX



Accroissement des parts de marché, connaissance et satisfaction des clients, politique de fidélisation, de conquête, ...

FINANCIERS



Accroissement des résultats, réduction des coûts, maîtrise des risques, ...

HUMAINS



Allocation des ressources, gestion des compétences, aménagement et réduction du temps de travail, ...

ORGANISATIONNELS

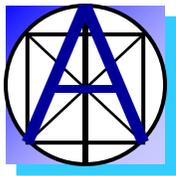


Structuration et organisation des activités, amélioration des performances, management par la qualité, ...

TECHNOLOGIQUES



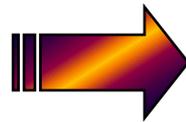
Développement et refonte des systèmes de gestion, intégration des nouvelles technologies, ...



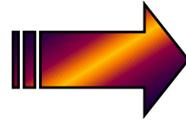
Altair Conseil

1ère étape : Analyser

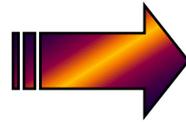
Rechercher les processus stratégiques et prioritaires



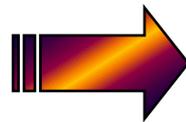
Etablir une première **cartographie macroscopique** des processus de l'entreprise



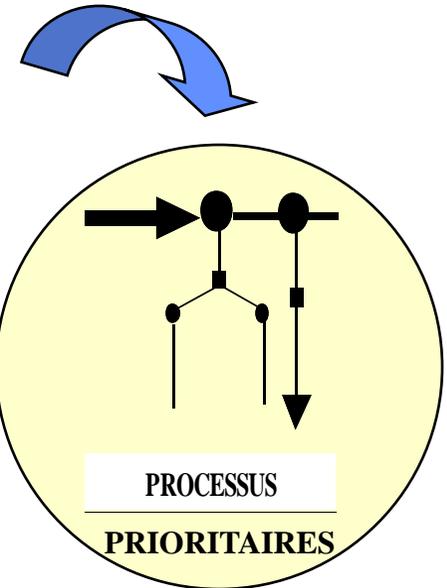
Repérer les principaux **niveaux de contribution** aux objectifs stratégiques

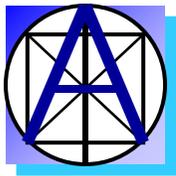


Identifier et classer les principaux **points forts et points faibles**



Identifier et justifier les principaux **indicateurs de performance** à étudier ou mettre en place





1ère étape : Analyser

Altair Conseil

Récenser les attentes de la clientèle

Niveau de perception de la qualité

Attentes et besoins



Identifier les relations client - fournisseur

Profil et personnalité des clients

Evaluer le niveau de satisfaction des clients

Critères de décision

Collecter les besoins à satisfaire

Dysfonctionnements

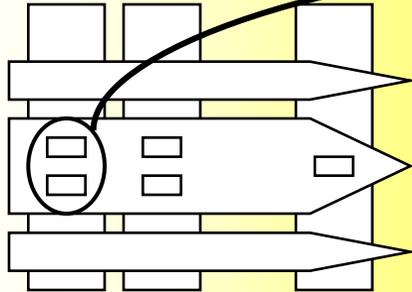
Atouts de la concurrence



Altair Conseil

1ère étape : Analyser

Etablir la cartographie et décrire les activités



- Ordonnancement des activités
- Relations Client / Fournisseurs
- Ressources utilisées
- Points d'entrée
- Produits finis

- Les caractéristiques d'organisation**
 - Qui fait quoi
 - Règles de gestion
 - Cartes des compétences
- Les caractéristiques économiques**
 - Les volumes d'activités
 - Les quantités de ressources utilisées
 - Le coût des activités
- Les caractéristiques technologiques**
 - Systèmes utilisés
 - Anomalies constatées
 - Couverture et richesse fonctionnelles
- Les indicateurs de performances**
 - Délai de traitement
 - Qualité
 - Valeur ajoutée produite
 - Productivité
 - Rentabilité



Altair Conseil

1ère étape : Analyser

Procéder à l'analyse critique de l'existant

*Respect des délais
de traitement*

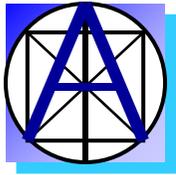
*Niveau de
compétences des
intervenants*

*Conformité des
processus aux
attentes des
clients*

*Valeur ajoutée
des activités*

*Avantages
concurrentiels*

*Fiabilité et
qualité des
traitements*



Altair Conseil

2e étape : Modéliser

Modéliser et reconfigurer les processus avec ProcessWise WorkBench



Construire le méta-modèle



Capter/Modéliser les processus



Valoriser les processus



Procéder aux simulations



Altair Conseil

2e étape : Modéliser

Construire le méta-modèle

*Présenter et décrire
les objets utilisés dans
le modèle*



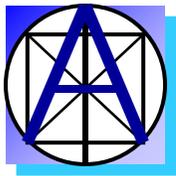
Les types d'activités
(Tâches, points de contrôle, alternatives, ...)

Les points d'entrée et les produits finis
(Matières premières, demandes clients, éléments déclencheurs,
documents produits, biens, services livrés, ...)

Les acteurs

Les relations
(Qui fait quoi, relations client-fournisseur, ...)

Les attributs
(Volumes, coûts, délais, charges, ...)



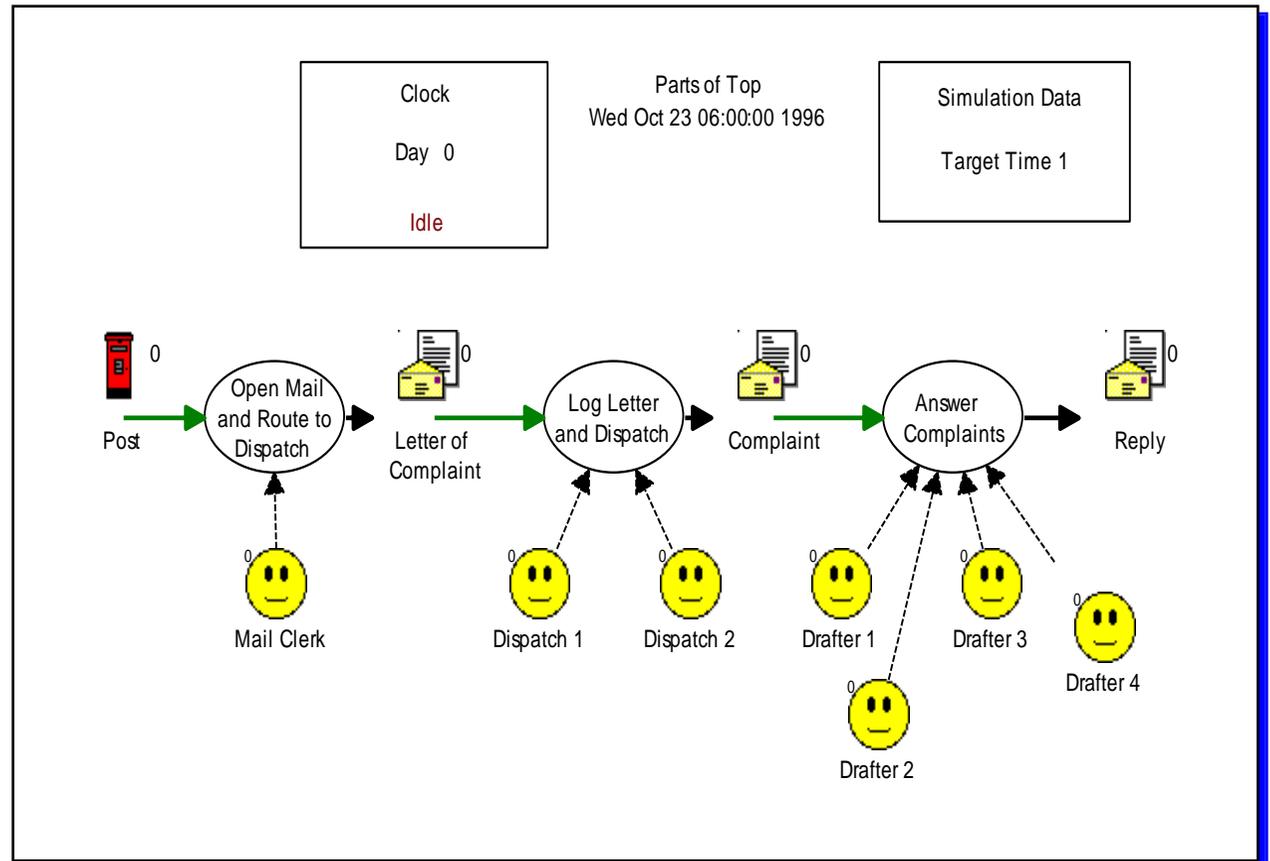
Altair Conseil

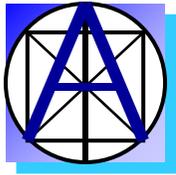
2e étape : Modéliser

Capturer et modéliser les processus

Construire le processus

Hiérarchiser les activités



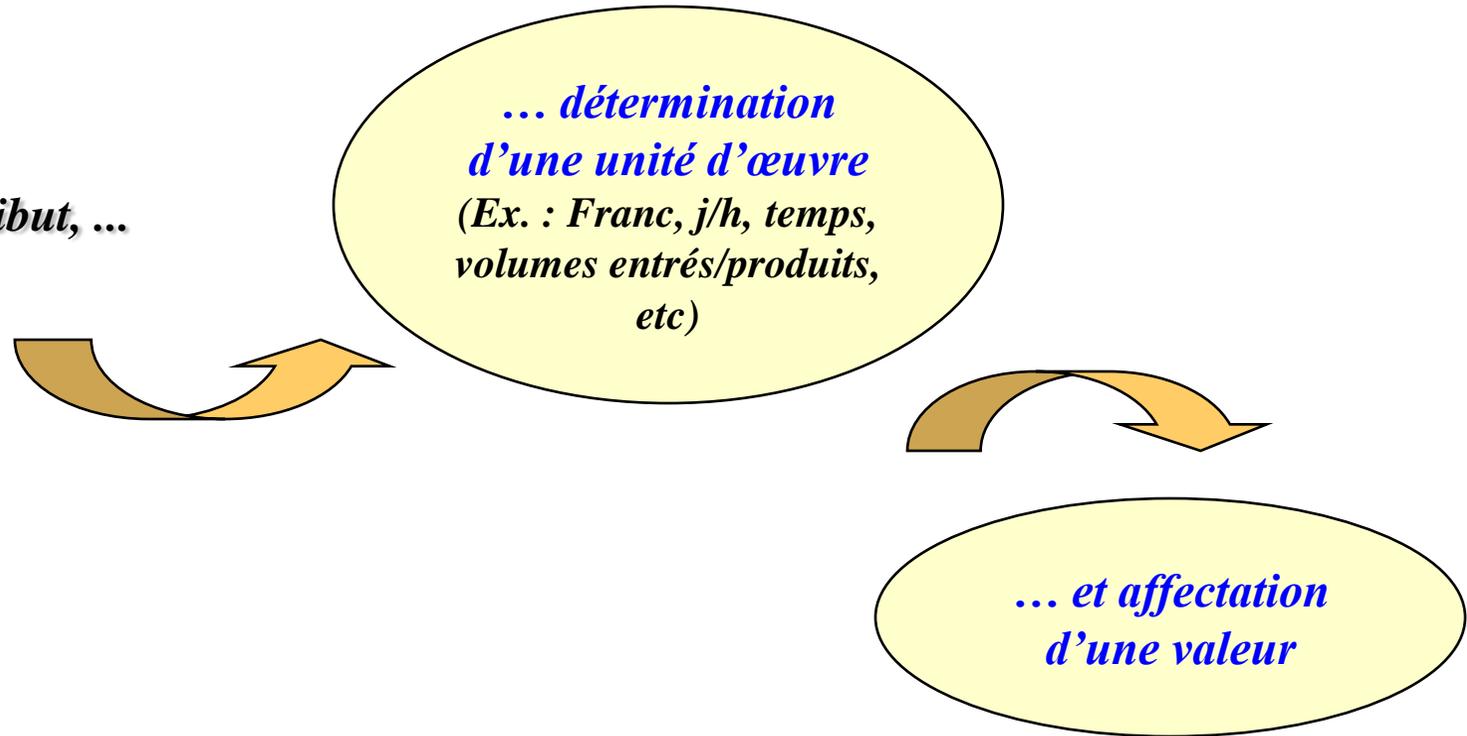


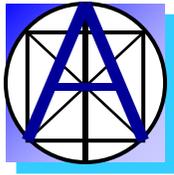
Altair Conseil

2e étape : Modéliser

Valoriser les processus

Pour chaque attribut, ...





Altair Conseil

2e étape : Modéliser

Effectuer les simulations

A partir des règles de gestion



*Organisation
existante*

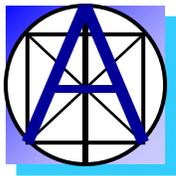
*Hypothèses de
travail*

Mesure des indicateurs clés de performance

- Capacité de traitement
- Quantité de ressources disponibles et nécessaires
- Délais écoulés, nécessaires
- Coûts de gestion, budget nécessaire
- etc

*Evaluation des écarts par rapport aux
objectifs*

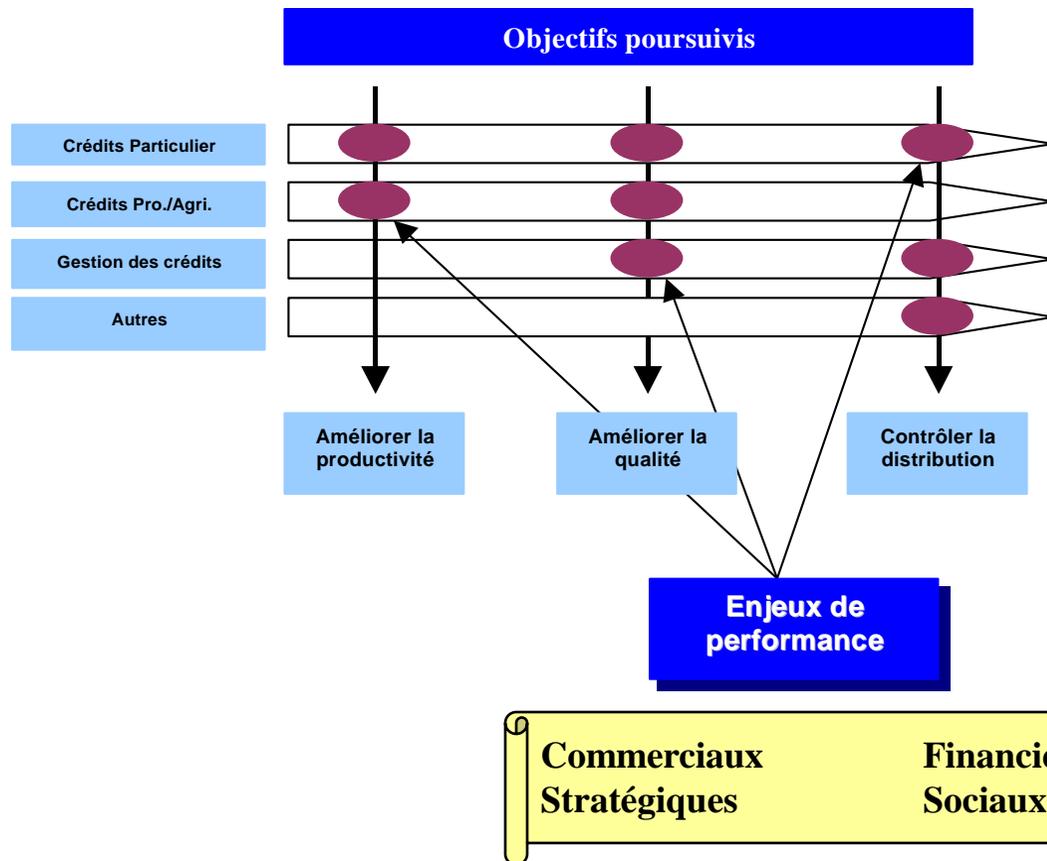
Génération des rapports de décision



Altair Conseil

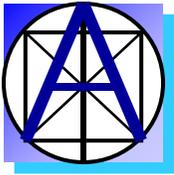
3ème étape : Optimiser et piloter

I Identifier les enjeux de performance et les objectifs-cibles



*Simuler la faisabilité
des nouveaux objectifs
à l'aide de
ProcessWise Workbench*

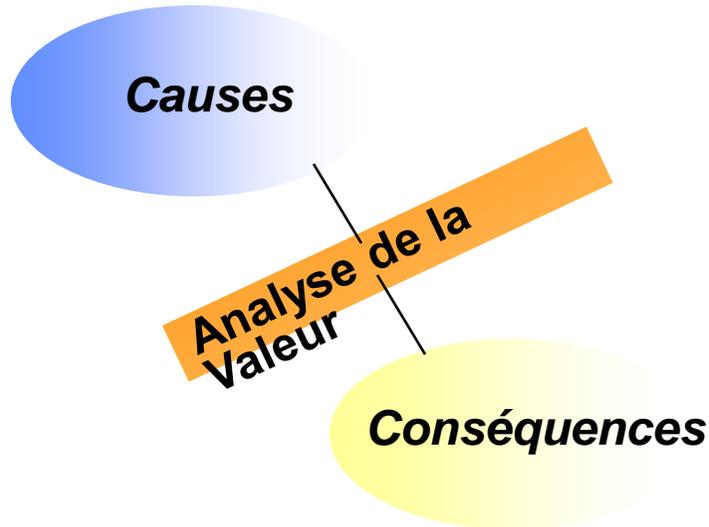
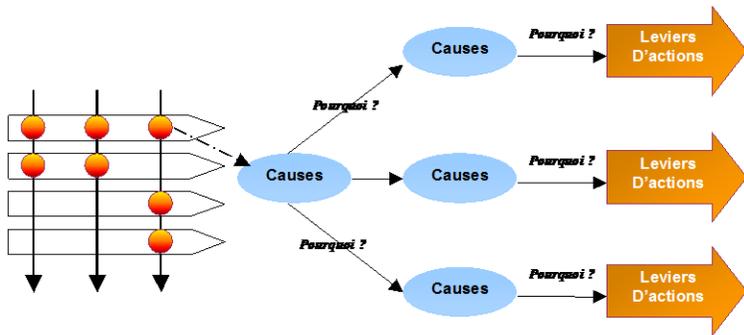




Altair Conseil

3ème étape : Optimiser et piloter

Identifier les leviers d'action



☐ Organisation des processus cibles

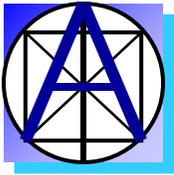
- Définition des processus et activités cibles
- Qualification des attributs
- Définition des règles de gestion et d'organisation
- Détermination indicateurs de performance à suivre
- Structuration des activités

☐ Cartographie des compétences et des ressources

- Définition des missions, domaines de responsabilité
- Evaluation des charges, dimensionnement équipes
- Evaluation des besoins de compétence

☐ Technologies de l'information

- Définition des évolutions fonctionnelles
- Spécification des nouveaux systèmes (Workflow)



Altair Conseil

3ème étape : Optimiser et piloter

D éfinir les plans d'action

Faisabilité

Niveau
d'adhésion

Identifier les contraintes de mise en oeuvre

Etablir les plans d'action

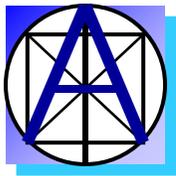
Cohérence
de la cible

Valider les plans d'action

Ordonnance
ment

Rythme et nature
des changements

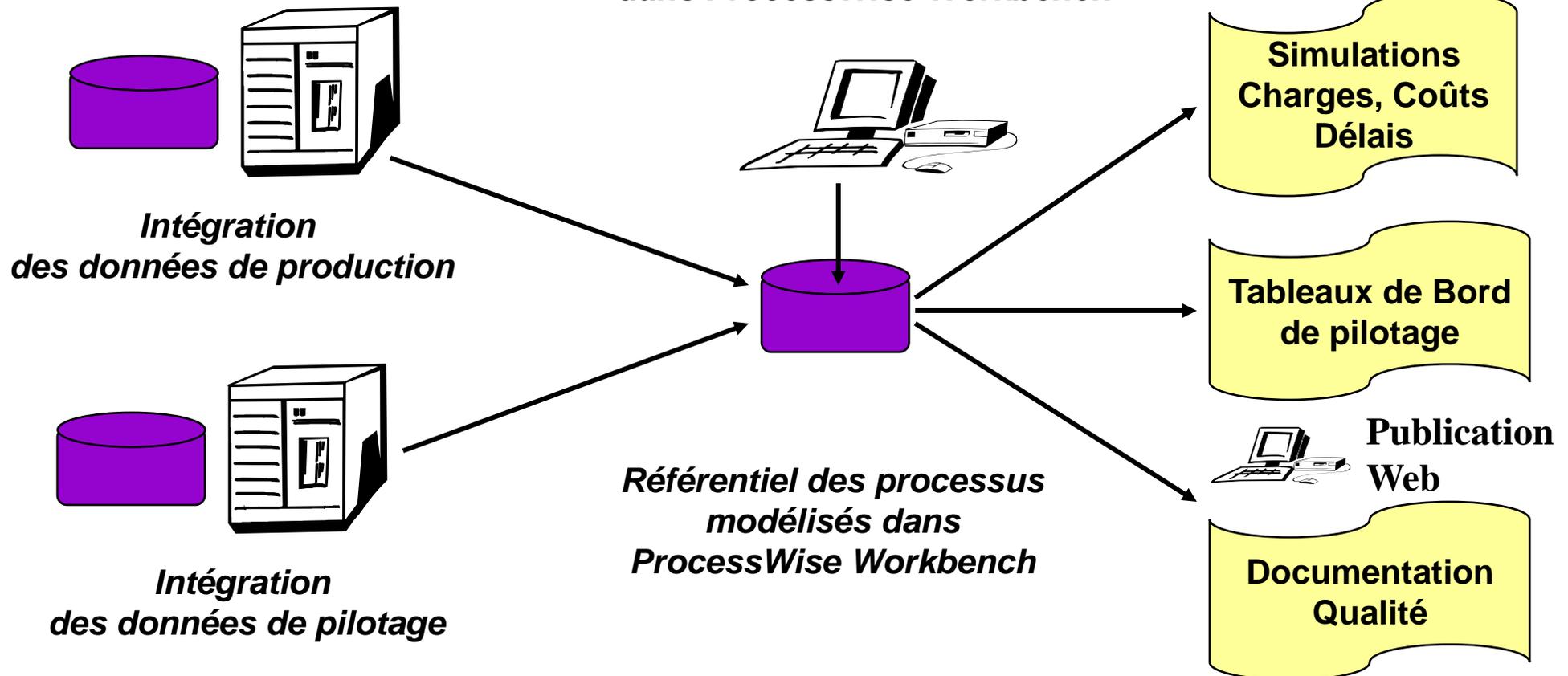
Localisation

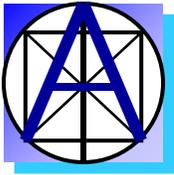


Altair Conseil

3ème étape : Optimiser et piloter

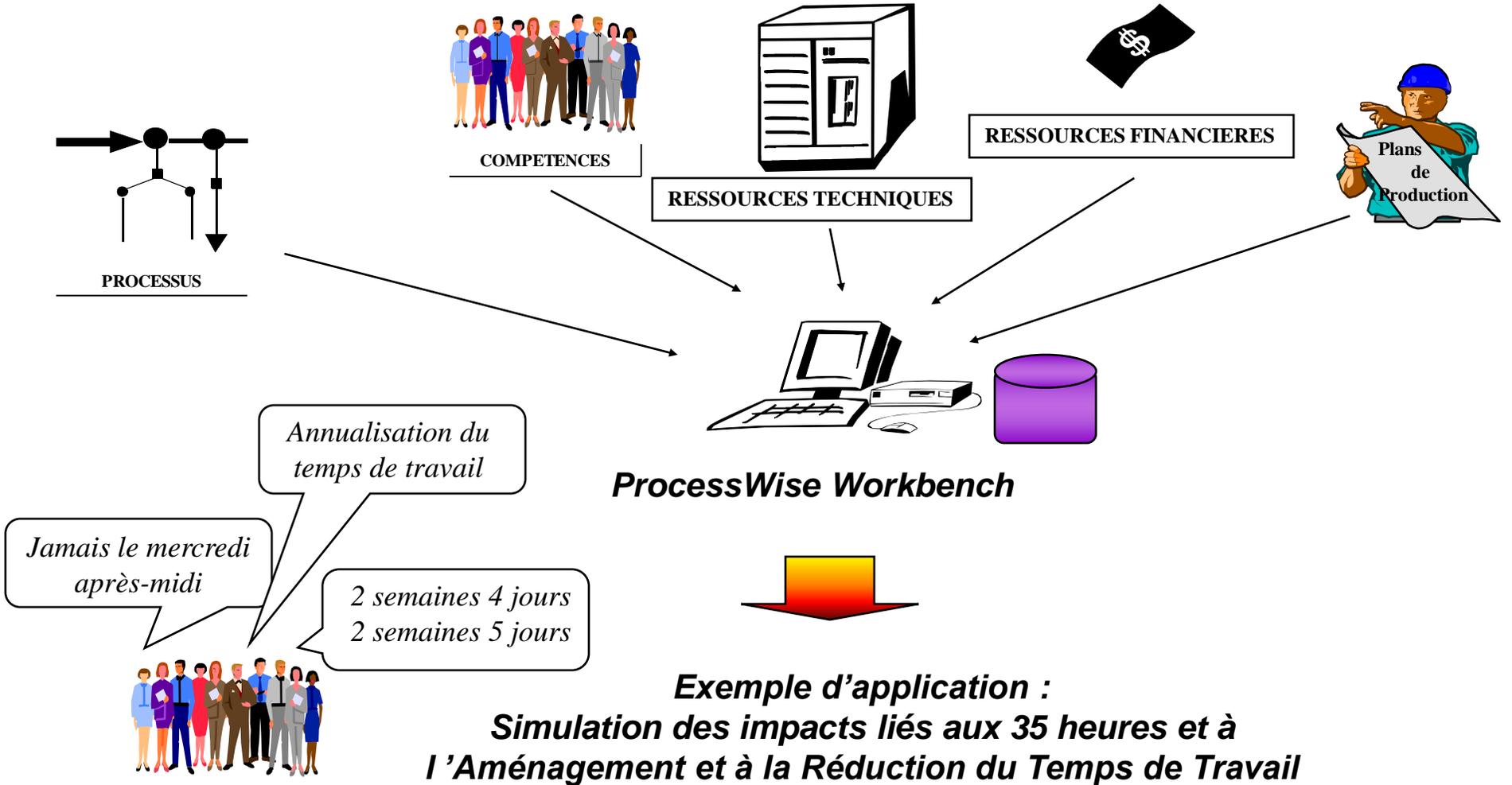
Modification des paramètres de fonctionnement du Processus dans ProcessWise Workbench

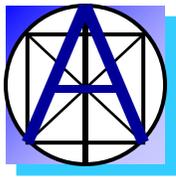




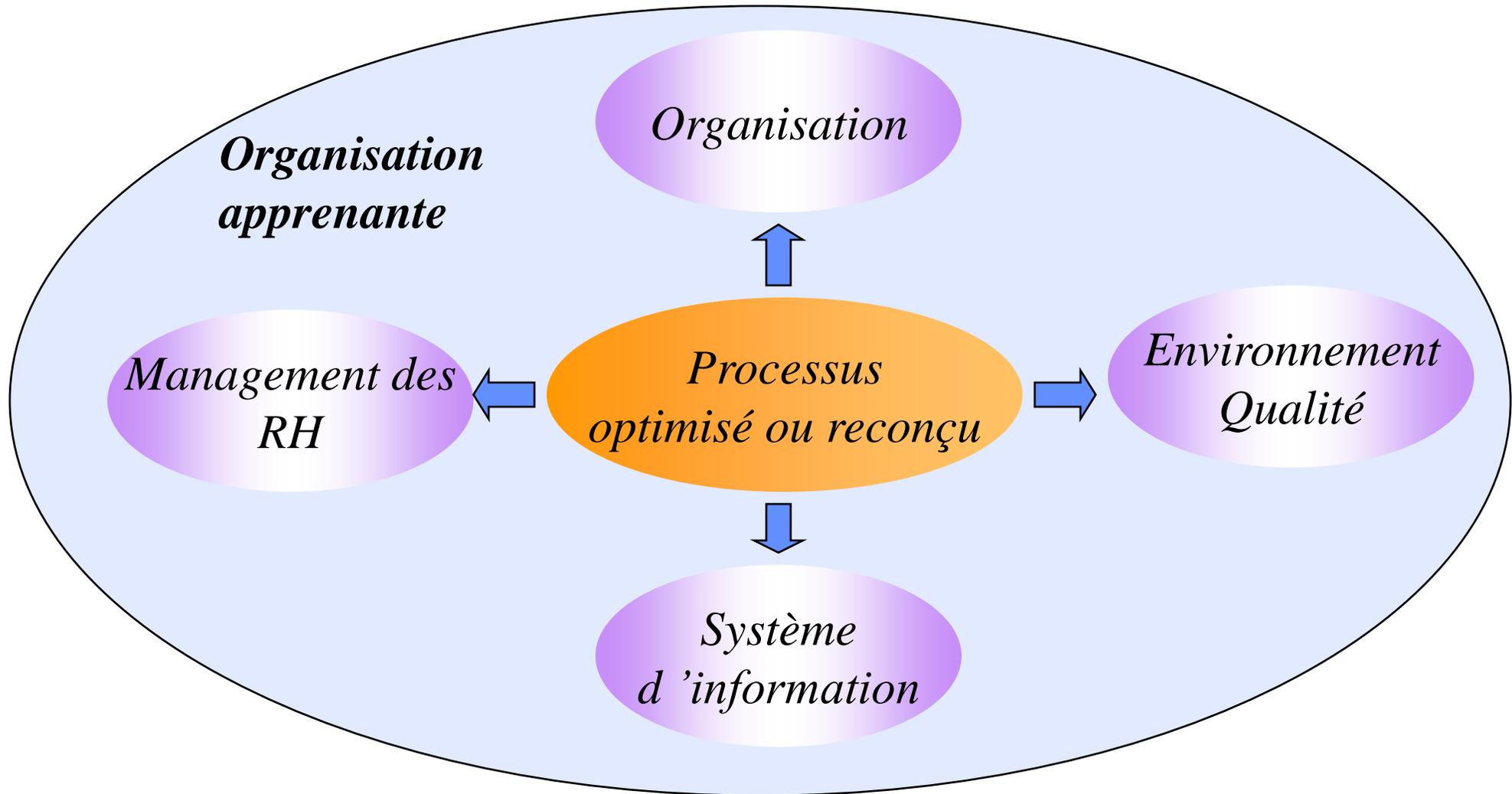
Altair Conseil

3ème étape : Optimiser et piloter





4ème étape : Intégrer



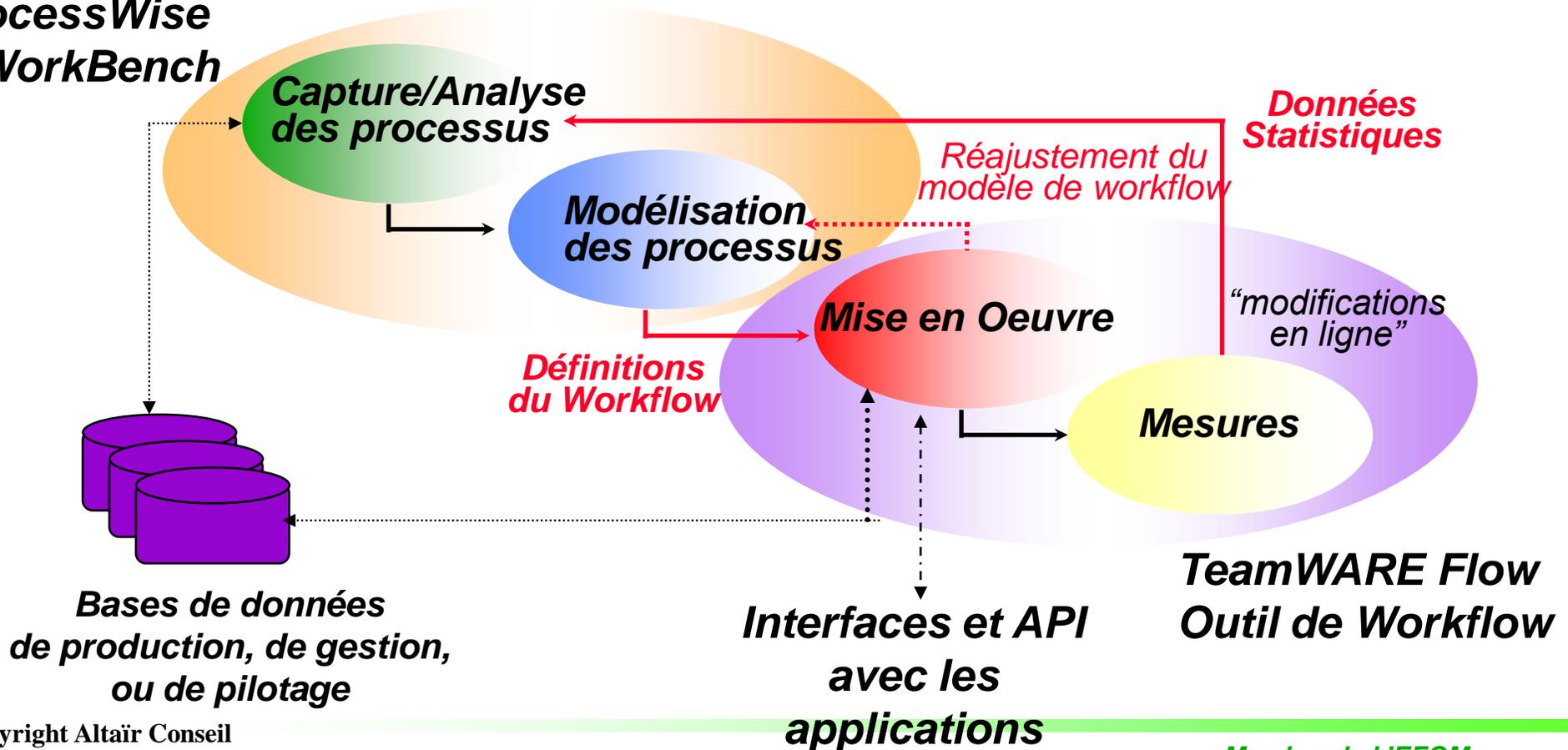


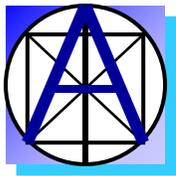
4ème étape : Intégrer

Altair Conseil

Intégrer le processus au système d'information

**ProcessWise
WorkBench**





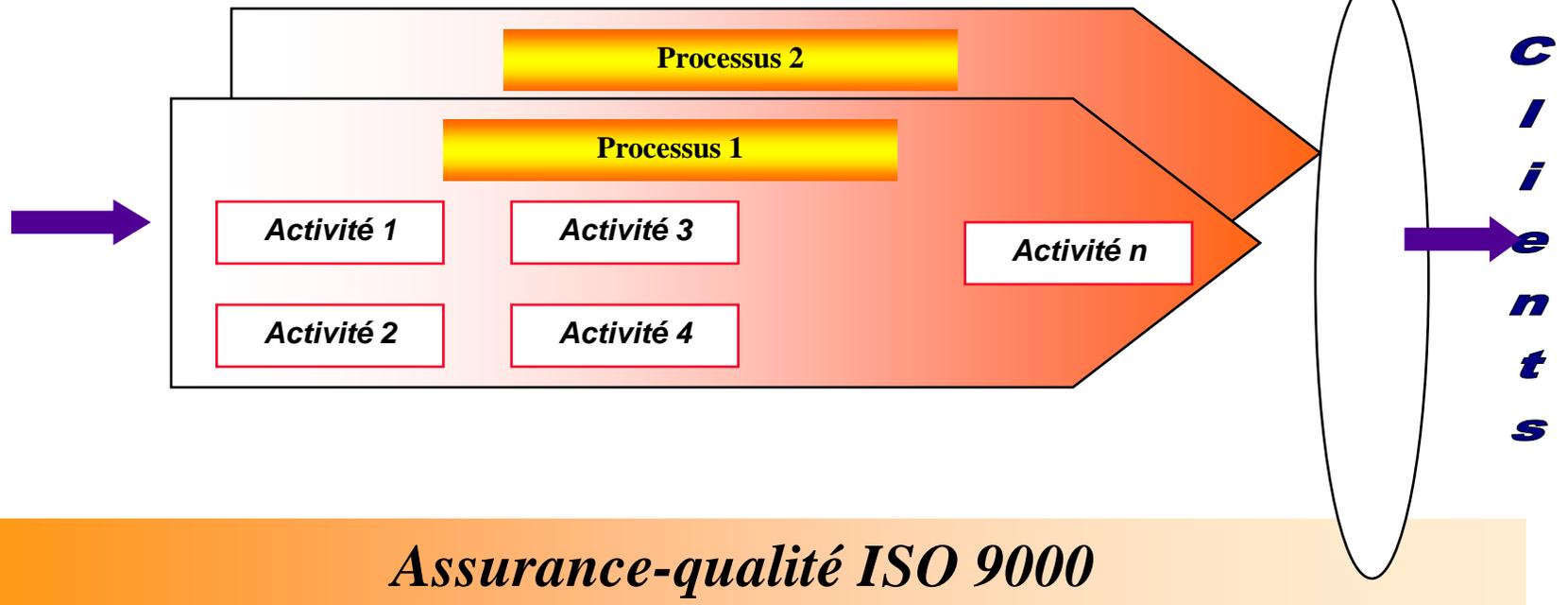
4ème étape : Intégrer

Altair Conseil

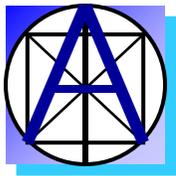
I ntégrer le processus à l'environnement Qualité

F
O
U
R
N
I
S
S
E
U
S

*Management par la Qualité Totale
et amélioration permanente de la Qualité*



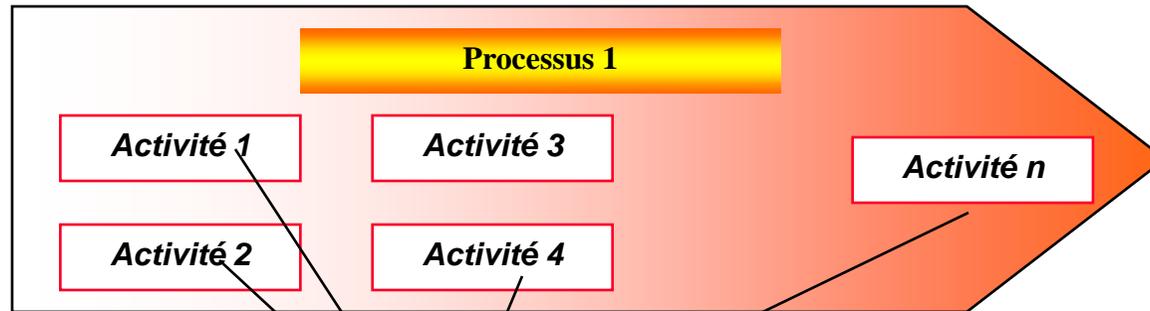
C
I
E
N
T
S

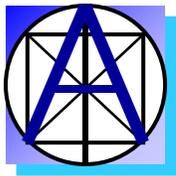


4ème étape : Intégrer

Altair Conseil

Intégrer le processus au management des Ressources Humaines

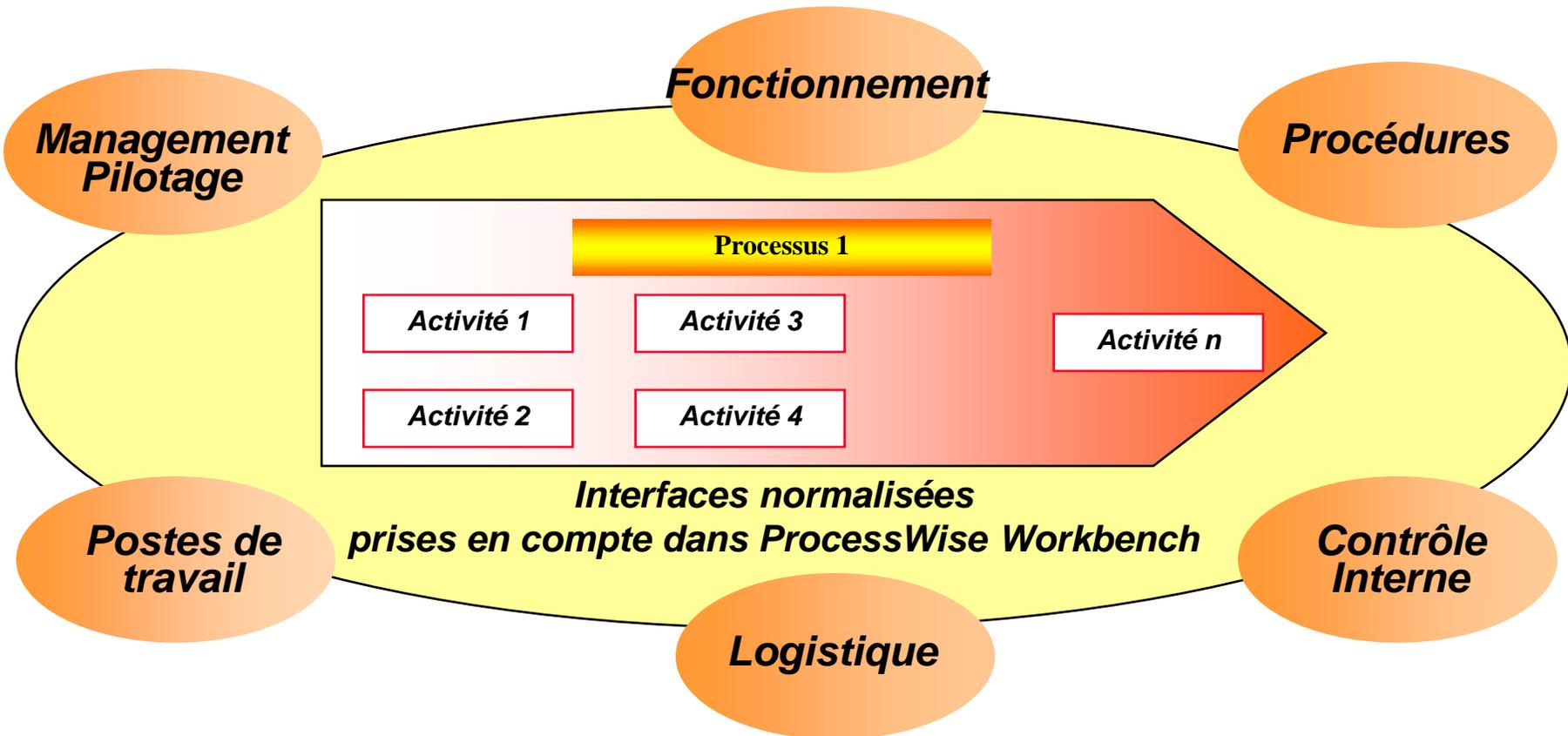




4ème étape : Intégrer

Altair Conseil

Intégrer le processus à l'organisation





Altair Conseil

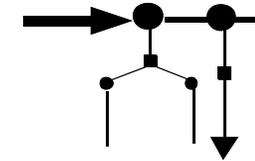
Accroître durablement les performances

ProcessWare™ :

**Analyser, Modéliser, Optimiser
et intégrer vos processus**



COMPETENCES



PROCESSUS



OUTILS

- ◆ **Référentiel de management et d'organisation des processus**
- ◆ **Méthode d'analyse, de reconfiguration et d'assurance-qualité**
- ◆ **Outil de modélisation et de simulation**
- ◆ **Référentiel de Benchmarking et de bonnes pratiques**
- ◆ **Systeme de capitalisation de la connaissance et des savoirs**
- ◆ **Démarche de mise en œuvre opérationnelle des changements**