

7

EVALUATION DE
PROCESSUS
CLÉ / STRATEGIQUE
/ CŒUR DE MÉTIER

VOTRE PROCESSUS EST-IL MATURE ET
ROBUSTE ?

A-T-IL ATTEINT LE NIVEAU D'EXCELLENCE
REQUIS ?

6 EXCELLENTE RAISON POUR FAIRE EVOLUER VOS PROCESSUS ET VISER L'EXCELLENCE SUIVANT NOTRE MODÈLE

1

Pour **CONCENTRER L'EFFORT** sur un processus stratégique et déterminer les axes d'amélioration essentiels du processus :

- ✓ Gagner en robustesse, en résilience et en agilité.
- ✓ Innover pour préparer le monde d'après.

2

Pour bénéficier d'un **REGARD EXTERNE** et d'expert sur l'approche processus

4

Pour **SE BENCHMARKER** à d'autres processus similaires
(achats, développement, production, SAV, front office, back office, etc.)



3

Pour aider une TPE ou une B.U. à se développer en faisant « **GRANDIR** » son **processus cœur de métier**, source de chiffres d'affaires.

5

Pour intégrer, sensibiliser et valoriser les **ACTEURS DU PROCESSUS**

6

Pour **INTEGRER LES THEMATIQUES QSE-RSE-LEAN-EFQM-ETC** et **ÉLEVER LE NIVEAU DE PERFORMANCE des processus**

RISK
MGT

ISO
9001
14001
45001

SCORING
RADAR

HOSHIN
KANRI
*Déploiement
stratégique*

RSE

GRH

TOC

*Théorie des
contraintes*

PROCESS
CONTROL
*Maîtrise des
process
(SQC-SPC)*

PDCA

LEAN
6 sigma

Best
Practices
EFQM

NOTRE MODÈLE EPC®

développé en partenariat avec le



RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION DE
PROCESSUS CLÉ / CŒUR DE MÉTIER

afnor
GROUPE

L'APPROCHE HOLISTIQUE DES PROCESSUS

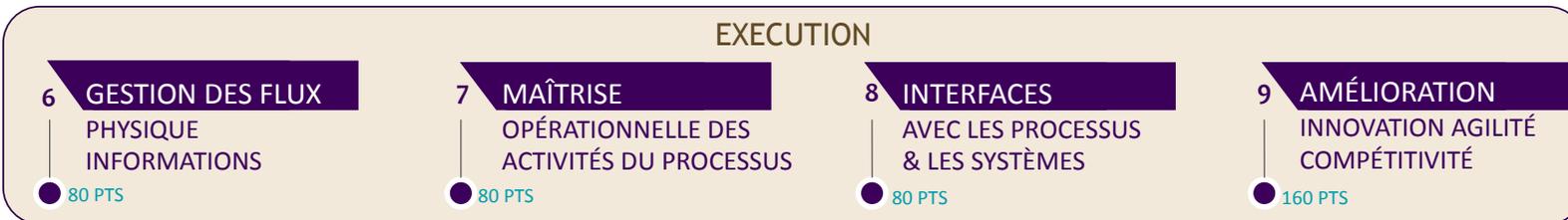
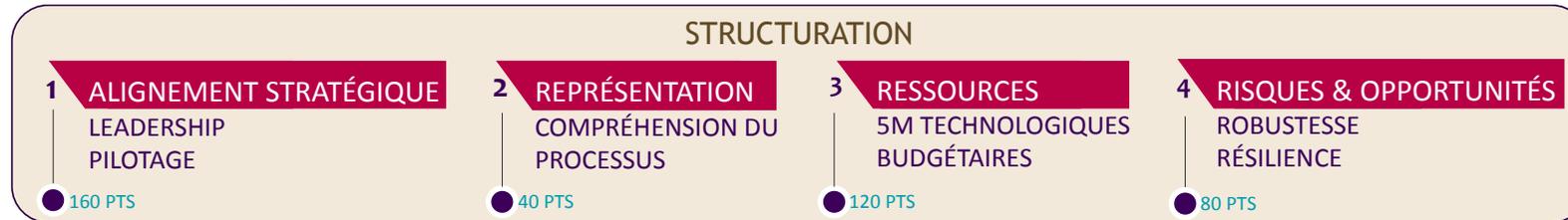
LE REFERENTIEL D'ÉVALUATION DE PROCESSUS CLÉ (COPYRIGHT AFNOR)

HOSHIN KANRI
Déploiement stratégique

GRH SQVT

QSE
ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001

RISK MGT
ISO 31000



TOC
Théorie des contraintes
(goulets)

LEAN
6 sigma

PROCESS CONTROL
Maîtrise des process
(SQC-SPC)

PDCA
(Kaizen - Kaikaku -
Kakushin)

PERFORMANCE RSE

PERFORMANCE OPERATIONNELLE

PERFORMANCE ECONOMIQUE

LES CRITÈRES DU MODÈLE EPC

1 ALIGNEMENT STRATÉGIQUE

Lien stratégique

Leadership

Communication porteuse de sens

Pilotage

2 REPRÉSENTATION DU PROCESSUS

Description statique

L'état dynamique

Parties intéressées

Création de valeurs

3 RESSOURCES

Mise à disposition des ressources

Les besoins futurs

Les ressources humaines

Ressources innovantes

4 RISQUES & OPPORTUNITÉS

Gestion des risques

Plan de maîtrise des risques

Plan de continuité d'activité et résilience

Gestion des opportunités

5 PARTIES INTÉRESSÉES

Besoin et attentes des parties intéressées

Qualification des parties intéressées

Cohérence des objectifs

Mgt des relations avec les parties intéressées

6 GESTION DES FLUX

Cartographie des flux

Analyse et optimisation des flux

Mesure de la performance des flux

Contribution à la performance globale

7 MAÎTRISE DES ACTIVITÉS DU PROCESSUS

Dispositifs de maîtrise

Système de mesure

Surveillance

Optimisation

8 INTERFACES AVEC LES PROCESSUS

Caractérisation des interfaces

Enjeux transverses

Maîtrise des interfaces clés

Vigilance et régulation

9 AMÉLIORATION

Amélioration continue

Innovation

Agilité

Veille

10 RÉSULTATS

Résultats opérationnels

Résultats clients du processus

Résultats du personnel

Résultats des parties intéressées et sociétaux

développé en partenariat avec le

LES FORCES DU MODÈLE EPC[®] :



Une **MÉTHODOLOGIE** qui suit les quatre étapes du **PDCA** avec l'assistance d' **okpilot**



Un **EXPERT AVERTI** qui diagnostique avec vous les pratiques et les résultats du processus au travers de **CRITÈRES PERTINENTS** pour votre activité



Un **COACH** qui vous accompagne pour élever votre processus au niveau d'Excellence requis

L'OUTIL OKpilot – Principales fonctionnalités

Page d'accueil

Accès portail Okpilot
<https://okpilot.com/user/login>

Veillez vous identifier :

Identifiant

Mot de passe

Mot de passe oublié ?

Actualité OKpilot® :
 16/03/20 >
CHECK-LISTS DISPONIBLES
 La liste de toutes les check-lists disponibles sur OKpilot peut être consultée sur www.OKpilot.com

Batigest France [Démonstration]
 Siège administratif (Paris)
 Check-list: ISO 9001:2008 - Système de management de la qualité [© OKpilot 2008]
 État: créé le 29/02/12, modifié le 29/02/12 (évaluation, ouvert)

RICHARD Caroline [crichard]

ACCUEIL ÉVALUATION GESTION RESSOURCES INFORMATIONS ADMINISTRATION MON PROFIL

ÉVALUATION

- Évaluation en cours
- Check-lists/états à ma disposition
- Synthèse
- Consolidation
- Benchmarking

GESTION

- Constats
- Objectifs
- Actions
- Risques
- Indicateurs

RESSOURCES

- Processus
- Conformité légale
- Documents
- Contrôles et maintenance
- E-Learning

PARAMÈTRES / INFORMATION UTILISATEUR

- Mon profil
- Utilisateurs de l'entreprise
- Référentiels existants
- Sécurité & confidentialité
- Aide / FAQ

COCKPIT

Évaluation **66%** 31 / 119 153

Prérequis non-atteint 34 / 154
 Réponses non validées 111 / 153
 Questions non pertinentes 1 / 154
 Dernière mise à jour 29 févr. 2012

Gestion

		total
Objectifs	2 3 4	9
Actions	4 3 3	10
Constats	6 1 1	8
Risques	2 0 0	2
Indicateurs	0 2 0	2
Conformité légale	0 0 0	0

ÉCHÉANCES

Mes prochaines échéances
 aucune

Mes échéances dépassées
 aucune

Autres prochaines échéances
 29/01/13 - [Indicateur] Taux de disponibilité JUIN 2011
 01/02/13 - [Indicateur] Taux de fidélisation clients

Autres échéances dépassées
 01/02/12 - [Action] Engagement clair de la direction dan:
 01/01/12 - [Objectif] Maîtrise des enregistrements
 01/01/12 - [Objectif] Protection des données clients

L'OUTIL OKpilot – Principales fonctionnalités

I. Une auto-évaluation sûre et cadrée pour vous situer par rapport aux bonnes pratiques d'Excellence de Processus

- Des questionnaires PDCA clairs et structurés qui vous guident pas à pas
- Une visualisation immédiate de votre évaluation
- Un nombre illimité d'évaluations pour piloter votre progression

Question AGILITE	
Agilité : DEFINI	Le processus est-il doté de méthodes favorisant l'adaptabilité, la flexibilité et la réactivité ?
I.35.1	Le travail collaboratif, le développement des poly-compétences, la constitution d'équipes autonomes sont-ils privilégiés dans l'organisation des activités du processus ? L'agilité du processus est-elle développée avec comme priorité la satisfaction du client (interne ou externe)?
Agilité : DEPLOYE	Le mode de travail collaboratif est-il décliné pour l'ensemble des activités du processus avec les parties prenantes ?
I.35.2	La simplification des activités du processus est-elle planifiée et mise en œuvre ? Les changements de besoin des clients internes ou externes, même tard dans le cycle de réalisation, sont-ils accueillis positivement et exploités pour donner un avantage compétitif aux clients ? Quels sont les exemples les plus marquants ?
Agilité : REVU & AMELIORE	La capacité du processus à anticiper et à évoluer au gré des besoins et des circonstances est-elle revue périodiquement, analysée et améliorée en prenant en compte les retours d'expérience ?
I.35.3	Quelle est la perception des clients sur le niveau d'agilité du processus ?

Chapitres > I.35. Agilité > Question I.35.1 Agilité : DEFINI

Le processus est-il doté de méthodes favorisant l'adaptabilité, la flexibilité et la réactivité ?
Le travail collaboratif, le développement des poly-compétences, la constitution d'équipes autonomes sont-ils privilégiés dans l'organisation des activités du processus ?
L'agilité du processus est-elle développée avec comme priorité la satisfaction du client (interne ou externe)?

Approche recherchée

Évaluation | Constats | Objectifs | Actions | Risques | Documents

ÉVALUATION

50 %

Curseur d'évaluation pour vous noter

Pertinence de la question

0% 20 40 60 80 100%

NA pertinente

CRITÈRES D'ÉVALUATION

0 % INCAPACITÉ À DÉMONTRER

25 % CAPACITÉ LIMITÉE À DÉMONTRER

50 % CAPACITÉ À DÉMONTRER

75 % CAPACITÉ TOTALE À DÉMONTRER

100 % EXEMPLAIRE

Niveaux de notation du curseur

AIDE DU CHAPITRE

DEFINI : Approches structurées et intégrées au processus démontrant l'application du critère avec mise à disposition d'informations documentées prouvant la mise en œuvre. DEPLOYE : Les approches sont mises en œuvre dans les domaines pertinents du processus et dans les temps. REVU & AMELIORE : L'efficacité et l'efficacité des approches et de leurs déploiements dans le processus sont évaluées, analysées et améliorées. Des exemples d'amélioration sont visibles.

Réduire

DOCUMENTS LIÉS

Lier un document...

NOTES AUDITEUR

Commentaire...

Ajouter

Notes internes

Explications de votre note

VALIDATION

Visa

Responsable

Dernière modification REILHAC Jean-Marie le 31/08

Insertion de vos documents de référence

Observations de l'évaluateur (points forts et points à améliorer)

Appliquer

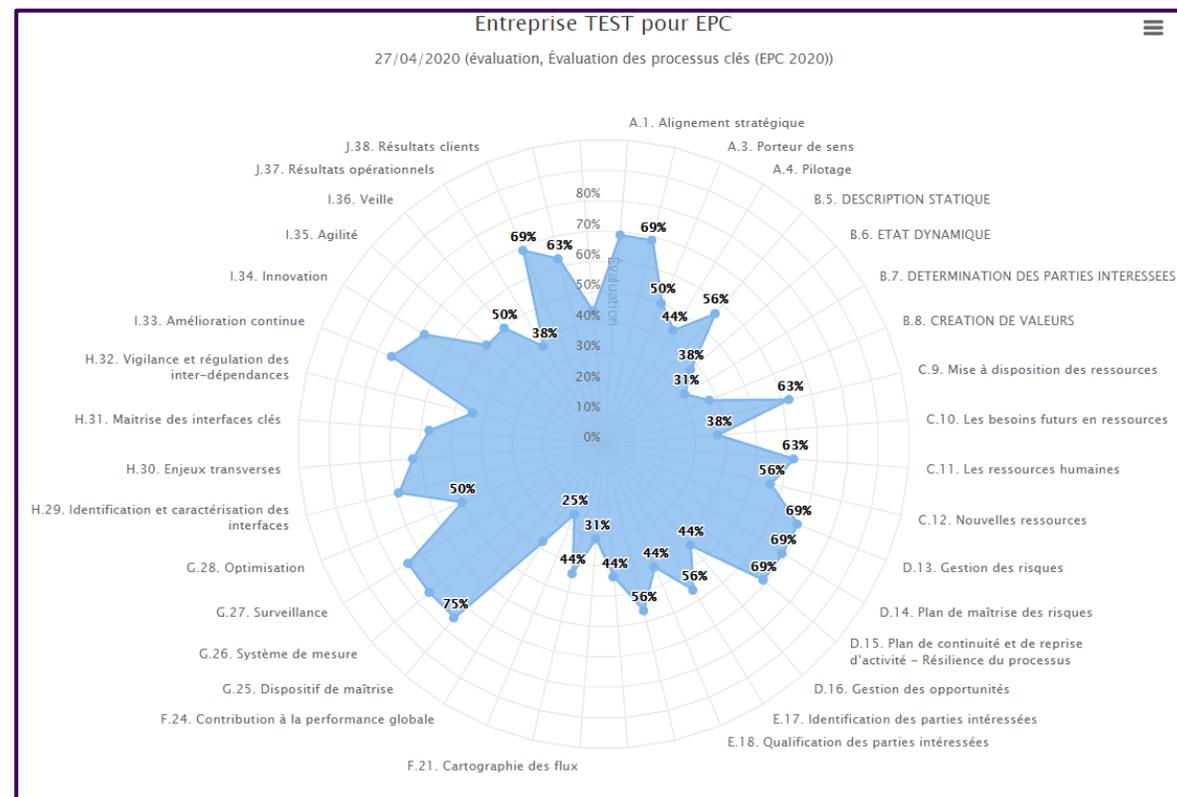
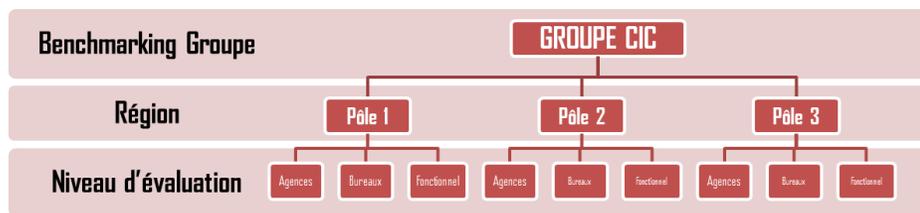
L'OUTIL OKpilot – Principales fonctionnalités

- II. Un pilotage partagé pour gérer au quotidien votre démarche
- Pilotez efficacement votre démarche d'amélioration continue : points forts, pistes de progrès, situations non-conformes, objectifs et plans d'actions associés, priorité, interlocuteurs, délais...
 - Intégrez vos documents de référence et partagez-les
 - Alerte automatiquement les collaborateurs concernés



Partage avec le consultant qui a accès à l'outil

- III. Génération automatique de rapports chiffrés et graphiques
- Évaluez l'ensemble de vos sites/agences/processus et générer sous Excel les rapports d'évaluation
 - Générez les graphiques d'évaluation
 - Observez l'évolution des évaluations d'une période à une autre
 - Consolidez les données d'évaluation de vos sites/agences/processus
 - Comparez les évaluations de l'ensemble vos sites/agences/processus entre elles selon les critères à définir ensemble



LE RAPPORT D'ÉVALUATION SUR SITE DE L'EXPERT

RAPPORT D'ÉVALUATION

selon le modèle EPC®

Performance du processus

afnor
GROUPE

afnor
GROUPE



DE L'AUTOÉVALUATION À L'ÉVALUATION EPC[®] : 4 choix

1

Je m'abonne à Okpilot pour m'autoévaluer à volonté durant mon cycle d'abonnement.

2

Je souscris à un abonnement Okpilot multi-processus si j'ai plusieurs processus clé à autoévaluer.

3

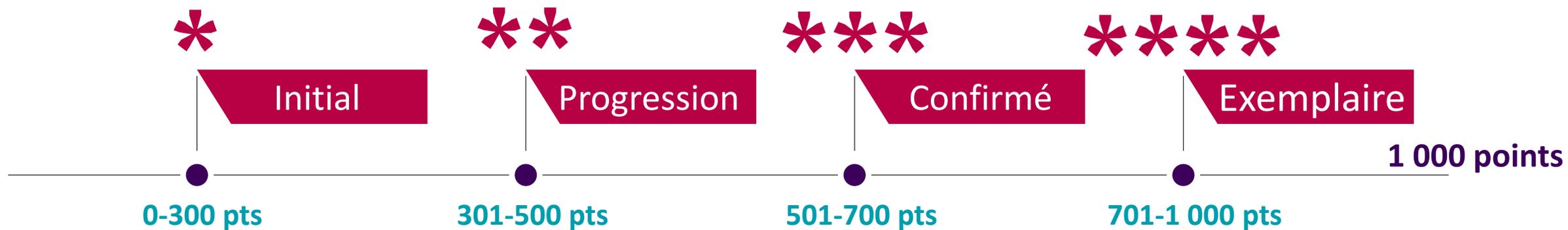
Je souscris à un abonnement Okpilot avec l'option évaluation sur site de 1 jour par processus par un expert qualifié durant mon cycle d'abonnement.

4

Je sollicite directement une évaluation EPC réalisée par un expert qualifié sans l'assistance d'Okpilot avec possibilité d'accompagnement post évaluation.

Durées d'évaluation et d'accompagnement fonction de la complexité et du périmètre du processus.

4 NIVEAUX DE PERFORMANCE DU PROCESSUS POUR VOUS SITUER



NOUS
CONTACTER

www.afnor.org



VOTRE CONTACT AFNOR
Jean-Marie REILHAC

Jeanmarie.reilhac@afnor.org

Tel : 0557291428

Suivez-nous :

