



ALLQUALITY Rhône-Alpes Compte-rendu de la 16^e rencontre du 8 septembre 2009

1. Contexte :

16^{ème} rencontre Allquality Rhône-Alpes du 8 septembre 2009 de 19H00 à 21h.
Réalisée sur le site du CESI.
9 participants (voir liste jointe).
Animation de la rencontre : Philippe BARBAZA
Compte-rendu : Stéphanie CAZENAVE

2. Atelier du jour : Pilotage des processus QSE

- 1) L'objectif de cette séance était d'identifier, dans un premier temps, les facteurs de succès du pilotage des processus dans l'entreprise et les facteurs d'échecs. En d'autres termes, « qu'est ce qui marche » et « qu'est-ce qui ne marche pas ».
- 2) Pour répondre à ces questions, des sous-groupes d'échanges ont été constitués pour favoriser la remontée d'informations à partir d'expériences vécues.
- 3) Les facteurs de succès identifiés par les participants sont :
 - ∞ L'adhésion des dirigeants,
 - ∞ La désignation de pilote : le pilote doit posséder une compétence pédagogique forte car il va devoir animer son processus et convaincre les différents acteurs. Il doit également avoir un niveau d'autorité et hiérarchique adapté pour les prises de décisions (sur améliorations et ressources)
 - ∞ L'appropriation par les collaborateurs : les équipes doivent participer au pilotage des processus pour l'animer au quotidien et ne pas se reposer uniquement sur le responsable qualité,
 - ∞ La réalisation des revues de processus : elles constituent un outil d'animation et de surveillance des processus.
 - ∞ L'initialisation d'une analyse de risques : déclencher une analyse des risques au sein de l'entreprise peut être un moyen d'amorcer un pilotage des processus. L'analyse des risques va permettre de définir les processus clés, On peut commencer en positionnant des indicateurs pour mesurer les dérives éventuelles. On pilotera ainsi les processus par la capitalisation des non-conformités
 - ∞ Les indicateurs processus doivent être déclinés des indicateurs stratégiques de l'entreprise,
- 4) Les axes de vigilance identifiés par les participants sont :
 - ∞ La direction doit être sensibilisée et engagée dans la démarche pour qu'elle favorise le déploiement de « bonnes pratiques »,
 - ∞ Les changements perpétuels de pilote sont un frein au pilotage efficace des processus,
 - ∞ La corrélation entre pilotage processus et certification d'entreprise peut nuire à cette démarche d'amélioration. Le pilotage ne doit pas se limiter à une obtention d'un certificat, il doit permettre une surveillance en continu de l'organisation,



- ∞ Le pilote processus fait rarement le lien entre son processus et l'opérationnel. De ce fait les impacts sur son processus ne sont pas mesurés et les interactions avec les autres processus non identifiées.
- ∞ Dans des entreprises ayant la culture du « très court terme », elles peuvent avoir des difficultés à trouver du sens dans le pilotage de processus. L'entreprise est dans l'incapacité à « se regarder fonctionner »,

Ces premiers échanges ont permis de réaliser un état des lieux de l'application du pilotage processus. Par contre, comment améliorer ce pilotage ? Quels sont les outils adaptés ?

Ces questions seront travaillées lors de la prochaine réunion.

3. Quoi de neuf dans la communauté AllQuality ?

Le site internet AllQuality.org est toujours en reconstruction : une équipe projet est en place avec un groupe de stagiaires en informatique de l'EXIA (CESI) : en phase d'intégration des données...

4. Qui cherche quoi ?

Les membres du réseau Allquality peuvent se mettre directement en contact entre eux pour des demandes spécifiques, en attendant de pouvoir le faire sur le nouveau portail...

5. Prochaine réunion :

Date :

Le lundi 9 novembre 2009 à 19h00

Thème :

2^{ème} session Piloter les processus QSE : avec des outils existants associés et par l'analyse de risques ?

avec la présence de représentant d'entreprises ayant mené ces démarches...

Lieu de la rencontre :

Chez CEGELECS.A.

225, av. F. de Préssensé

69200 Vénissieux

Voir plan d'accès joint