



Les éléments critiques du succès d'une entreprise reposent d'une part sur la qualité perçue par ses clients et sur la confiance qu'ils accordent à l'entreprise pour sa capacité à mettre en oeuvre des solutions répondant mieux à leurs besoins et, d'autre part, sur la performance de ses processus, source de rentabilité sur des marchés de plus en plus compétitifs.

La performance des processus est le résultat de la combinaison résultant des choix d'organisation généralement liés au pilotage et à la gestion des ressources, des outils et applications permettant de faire fonctionner les processus, et du lien étroit existant entre stratégie et motivation des acteurs.

La taille d'un opérateur tel que France Telecom, qui développe la marque mondiale Orange, nécessite un mode de pilotage et de management d'autant plus transverse. Pour ma direction ventes et services aux clients opérateurs, qui utilise des ressources dépendant d'autres directions, l'apport d'un pilotage de processus clients transverses est encore plus nécessaire. Un des points clés pour améliorer notre fonctionnement est la mise en place d'une relation étroite entre les besoins des clients et les besoins des opérationnels, basée sur nos processus et notre système d'information.

France Telecom et ma direction ont mis en place un pilotage par les processus innovant, centré sur la création de valeur, avec une appréciation du niveau de leadership et de maturité de nos processus, des business modèles de performance déjà opérationnels et des résultats mesurables.

Il me paraît important de les partager et de bénéficier en retour de la connaissance des meilleures pratiques d'autres entreprises, et de créer en France une référence pour le pilotage des processus. Ce vocabulaire commun est un élément essentiel pour la mise en oeuvre de progrès continus mais aussi d'innovations.

Le Club des Pilotes de Processus est donc une initiative à laquelle France Telecom, la direction Opérateurs et moi-même sommes particulièrement fiers de participer.

J'ai donc décidé de contribuer au développement du C2P tant en en devenant membre bienfaiteur qu'en m'impliquant dans ses manifestations. D'autres entreprises importantes vous rejoindront bientôt, j'en suis convaincu.

Olivier Voirin

Directeur Ventes et Services aux Clients Opérateurs