

<p style="text-align: center;"><b>Troisièmes Rencontres du club des Pilotes de Processus</b> <b>Bilan sur Le Trophée du Pilote 2007</b></p>
---

**Le trophée 2007 et sa chronologie :**

Le Trophée met en avant des femmes ou des hommes ayant démontré leur engagement dans le pilotage par les processus au sein de leur entreprise.

Par cette récompense le Club souhaite :

- créer une cohésion entre les membres du Club en partageant une reconnaissance de la valeur professionnelle de ces personnes ;
- communiquer à l'extérieur du Club via des femmes ou des hommes d'exception qui illustrent la valeur du pilotage par les processus.

Le Trophée 2007 a été lancé le 18 Juin 2007. Les membres du Club ont été sollicités en tant que pilote, ou comme promoteur du Trophée au sein de leur entreprise.

Le Jury est constitué à l'été 2007, et ses 4 membres représentent bien la diversité du club : une enseignante, un consultant, un éditeur, et un industriel.

Il faut attendre mi-octobre pour recevoir et consolider les 6 dossiers de candidature, tous de grande qualité.

**Les candidats et le dépouillement du Jury :**

Les dossiers restent confidentiels afin de préserver le contenu révélé par nos candidats.

Ils illustrent la diversité des cas d'application du management des processus au sein des entreprises. Les processus présentés et les secteurs d'activités des pilotes candidats sont variés. Nous avons souhaité citer tous les candidats :

- Mimoun A., pilote du processus Revenu Assurance chez France Telecom.
- Pierre D., pilote du processus Stratégie de la Direction bancaire à la CDC.
- Nathalie R., pilote du processus Recrutement du Groupe Crédit Agricole.
- Olivier T., pilote du processus Gestion de la disponibilité du Réseau chez SFR.
- Jacques D., pilote du processus SAV des Terminaux chez France Telecom.
- Lydie HD, pilote du processus Acceptation du Crédit Epargne aux AGF.

A trois reprises le Jury se réunit afin de confronter ses avis. Il demande des compléments d'informations aux candidats, afin de comprendre les processus illustrés et de challenger la réalité des résultats exposés dans chacun des dossiers.

Trois dossiers se détachent, dont deux qui sont très proches. 7 critères d'évaluation sont notés. Les écarts de notation entre membres du jury sont analysés, discutés.

Finalement après une évaluation objective et mesurée, le jury converge sur le nom du lauréat 2007 ... Celui-ci est prévenu quelques jours avant nos rencontres.

**Et le lauréat 2007 est : Pierre DUCRET  
de la Caisse des Dépôts et Consignation, qui  
pilote le processus Stratégie de la Direction  
bancaire.**

C'est un double lauréat puisqu'il qu'il est aussi membre du comité de direction de la CDC, et donc reconnu comme Dirigeant associé à la démarche Processus.



Le processus Stratégie de la Direction bancaire, consolide 3 axes :

- Le premier concerne le pilotage de la performance opérationnelle des processus de la direction, conformément aux plans annuel et pluriannuel,
- Le second concerne l'évolution du périmètre de clientèle et la promotion de nouvelles prestations,
- Le troisième promeut la R&D dans le domaine de l'innovation financière au service du protocole de Kyoto et de la lutte contre le changement climatique.

Le Trophée est remis à Jacqueline POINCELET qui, au sein de l'équipe de Pierre DUCRET, est responsable des fonctions RH, Qualité interne et animation du dispositif de pilotage par les processus, accompagnée de Patrick CHAIX en charge, dans son équipe, de la mise en œuvre opérationnelle de ce pilotage.

Nous reprenons ci-dessous un extrait de son intervention :

« L'amélioration de la performance fait partie intégrante de la stratégie de la direction bancaire et, dans ce cadre, le pilotage par les processus est apparu l'approche la plus efficace. La direction bancaire est à la fois le banquier du service public de la Justice, de la Sécurité sociale, d'institutionnels d'intérêt général, et gestionnaire de mandats confiés par les pouvoirs publics à l'échelle nationale et européenne. Ce sont des clients dont le niveau d'exigence est très élevé à l'égard de la CDC, tant du point de vue de l'adaptation à leurs besoins que de la qualité et de la sécurité des prestations rendues.

... L'approche par les processus offre une maîtrise de bout en bout de l'activité.

... Les premiers résultats enregistrés sont très prometteurs: partage de la connaissance entre les acteurs concernés, meilleure appréciation collective des enjeux et des priorités, meilleure allocation des moyens et ciblage plus pertinent des actions, par exemple.

...Mais une telle démarche ne peut s'installer et vivre que si elle est portée au plus haut niveau de responsabilité tant dans la phase de projet que par la suite dans le quotidien. Ce facteur a été déterminant dans la réussite du dispositif mis en place à la direction bancaire. »

Le Trophée 2007 est donc attribué. Nous souhaitons à Pierre DUCRET de réussir pleinement dans son action, et de promouvoir le management par les processus dans son entreprise, mais aussi en externe.

Pour le Club des Pilotes de Processus, le Président du jury  
**Frédéric LAUBY**

---