

# DESSINONS ENSEMBLE L'AVENIR DU MANAGEMENT

piloter

organiser

outiller



LUB<sup>des</sup>

Pilotes de Processus

produire

optimiser

LE MANAGEMENT PAR LES PROCESSUS  
UN LEVIER CLÉ DE LA PERFORMANCE



# Notre approche : accompagner efficacement

Dans un monde de plus en plus complexe et incertain, les organisations privées et publiques sont en recherche de nouvelles modalités de fonctionnement pour assurer leur développement et leur avenir.

Aujourd'hui, les entreprises évoluent dans un environnement caractérisé par de fortes exigences :

- Les clients attendent de voir leurs demandes satisfaites,
- Une concurrence exacerbée par la mondialisation,
- Un environnement réglementaire et sécuritaire en perpétuelle évolution,
- Les marchés financiers qui souhaitent une rentabilité accrue,
- Le personnel qui cherche à donner un sens à son travail.

Parallèlement, les services publics doivent également faire face à une exigence accrue de la part des citoyens, en tant qu'usagers en matière de qualité de service et en tant que contribuables en matière d'efficience.

**Les membres du club ont la conviction que le pilotage par les processus est une voie pertinente aujourd'hui pour les organisations publiques et privées pour répondre à ces enjeux.**

Cette pratique est une véritable évolution des modes de management actuels des entreprises dans la mesure où elle offre une orientation client en se focalisant sur la transversalité.

Cette vision dessine le futur du management des organisations humaines construites autour de finalités communes.

# Piloter & Optimiser



Le pilotage par les processus consiste à :

- **mettre le client au centre des préoccupations** en se focalisant sur les chaînes des activités qui concourent à sa satisfaction,
- **identifier les processus créateurs de valeur** : ces processus représentent le plus souvent des « parcours » du client, c'est à dire des actions (*demande d'information, souscription ou commande d'un service, demande d'assistance, etc...*) que le client engage (à son initiative ou à celle de l'entreprise/service public),
- **nommer en responsabilité de ces processus des Pilotes**, porteurs d'objectifs transverses (*satisfaction client, création de valeur, ...*) vis-à-vis de la DG,
- **donner du sens à l'ensemble des acteurs**, afin que chacun identifie et valorise sa contribution dans la chaîne de valeur.

Ceci implique la création d'un double flux de management :

- un management fonctionnel (*ou hiérarchique*) traditionnel (*marketing, ventes, opérations, etc...*),
- un management transverse tourné vers le client (*l'utilisateur, le bénéficiaire*), incarné par le pilote de processus.

De cette manière, le tissu de l'organisation est géré à la fois suivant sa '**ligne managériale**' (ses fonctions principales) et sa '**ligne transverse**' (ses processus principaux).

Les bénéfices attendus d'une telle organisation sont :

- une plus grande agilité de l'entreprise, plus à l'écoute des besoins de ses clients et capable de les intégrer plus vite et mieux dans une organisation conçue pour cela,
- une cohésion renforcée des équipes au service des objectifs de l'entreprise : ce type d'organisation donne du sens à l'action de chacun ; les habituels « frottements » ont tendance à s'estomper au profit d'une collaboration et d'une coopération renforcée au service du « client » commun.



# Dessignons ensemble l'avenir du management

## Ambition et missions du club

### AMBITION

Être un club de praticiens du management et du pilotage des organisations, voyant dans l'approche processus un levier clé de la performance. Être reconnu par les entreprises et les administrations en France et à l'international.

### MISSIONS

- Développer le pilotage par les processus et le promouvoir auprès de toutes les organisations,
- Faire émerger et professionnaliser le rôle de Pilote de processus,
- Capitaliser les expériences et constituer un patrimoine de savoir-faire dans le domaine du pilotage par les processus,
- Proposer un lieu d'échanges et de partages entre managers.

**LE MANAGEMENT PAR LES PROCESSUS  
UN LEVIER CLÉ DE LA PERFORMANCE**



# Avec les acteurs des organisations

## Vous êtes...

### MANAGEMENT STRATÉGIQUE

- CEO, COO
- Membre d'une direction générale
- Top manager

### MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

- Manager d'activités
- Pilote de processus
- Responsable opérationnel

### MANAGEMENT TRANSVERSE

- Auditeur interne (Contrôle Interne, Risque, Conformité)
- Membre d'une DSI
- Organisateur
- Pilote de Processus
- Qualiticien

### EXPERT

- Analyste BPM
- Consultant
- Côté métier : Lean 6 $\sigma$
- Editeur de solutions
- Urbaniste (Entreprise Architecture)



# En leur offrant des services


[www.pilotesdeprocessus.org](http://www.pilotesdeprocessus.org)

## Communauté des membres

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ATELIERS À THÈME</b></li><li>• <b>COMMUNAUTÉS DE PRATIQUES</b></li><li>• <b>ROSE DES VENTS</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Expert</li><li>→ Management opérationnel</li><li>→ Management stratégique</li><li>→ Management transverse</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RÉUNIONS PLÉNIÈRES</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Expert</li><li>→ Management opérationnel</li><li>→ Management transverse</li></ul>

## Communauté Processus

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>PETIT-DÉJEUNER DIRIGEANT</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Management stratégique</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>DÎNER DU PILOTE</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Management opérationnel</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RÉUNIONS PLÉNIÈRES</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Expert</li><li>→ Management opérationnel</li><li>→ Management transverse</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RENCONTRES ANNUELLES</b></li><li>• <b>MODÈLE DE MATURITÉ &amp; OBSERVATOIRE</b></li><li>• <b>FORMATIONS ADAPTÉES</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Expert</li><li>→ Management opérationnel</li><li>→ Management stratégique</li><li>→ Management transverse</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>TROPHÉES</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Management stratégique</li><li>→ Pilotes de Processus</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>INTERVENTIONS ET COLLOQUES</b></li><li>• <b>FORMATIONS ADAPTÉES</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Administrations</li><li>→ Associations professionnelles</li><li>→ Ecoles</li><li>→ Entreprises</li></ul>



# En valorisant l'approche processus

## Les publications



### PROCESSUS, LA VOIE DE LA PERFORMANCE

*Un modèle de maturité.*

Ouvrage collectif du Club des Pilotes de Processus, éditions Hermès Lavoisier, 10-2008.

### LES DOSSIERS DU CLUB

Production réalisée par les membres des ateliers sur une thématique donnée, à titre d'exemples : « Marketing de la démarche de pilotage par les processus » ; « Processus et SI » ; « Les freins en matière de pilotage par les processus ».

### L'OBSERVATOIRE DU CLUB

Analyse de la maturité des organisations sur le déploiement d'une démarche processus à travers le prisme du modèle de maturité.

### LA BOUSSOLE

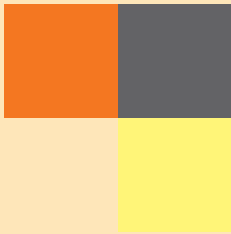
Lettre de veille sur le domaine processus éditée par le Club et alimentée par un système d'intelligence économique professionnel.



### REVUE TRANSVERSUS

Revue de management à visée professionnelle et éducative orientée sur l'organisation et le pilotage des activités en vision transverse, dans tout type d'organisations (*entreprises, administration, associations,...*).

[transversus@pilotesdeprocessus.org](mailto:transversus@pilotesdeprocessus.org)



# Comment adhérer ?

Le Club des Pilotes de Processus est une association de personnes, sans but lucratif, loi 1901, professionnelle, indépendante et à visée éducative, créée en 2005. Son ambition est d'explorer et de promouvoir de nouvelles voies de management. L'admission s'y fait à titre personnel et est validée après réception du candidat par quelques membres du conseil d'administration.

Pour nous rejoindre, vous trouverez le formulaire d'adhésion sur notre site Internet [www.pilotesdeprocessus.org](http://www.pilotesdeprocessus.org) ou vous pouvez nous contacter sur : [contact@pilotesdeprocessus.org](mailto:contact@pilotesdeprocessus.org)

Ils  
soutiennent  
déjà le **CLUB**

- 
- AXWAY•
  - BOUYGUES Telecom•
  - Caisse des Dépôts et Consignations•
  - CSC France•
  - EDF *Entreprises et Collectivités Locales*•
  - EXL Management•
  - Groupe Orange•Orange France•
  - LCL•
  - LES ARGONAUTES•
  - MEGA International•
  - SOPRA Group•
  - THEIA Partners•
  - TnP Consultants•



**Pilotes de Processus**

166, boulevard du Montparnasse 75014 PARIS

Tél : +33 (0)1 42 79 51 66

[contact@pilotesdeprocessus.org](mailto:contact@pilotesdeprocessus.org)

[www.pilotesdeprocessus.org](http://www.pilotesdeprocessus.org)