



Maîtrise des processus

Appel à la création de la commission

En septembre dernier, le Comité d'ADELI s'est concerté pour affirmer la stratégie de l'association. La maîtrise des processus s'avère être l'un des axes majeurs de notre développement. Nous vous proposons d'y contribuer en participant à cette nouvelle commission « Maîtrise des processus ». Le thème de cette commission s'inscrit dans l'approfondissement des Nouvelles Technologies de l'Information et des Communications [NTIC].

De nombreuses entreprises sont convaincues de l'importance des processus. Mais, traditionnellement, la gestion des processus est introduite pour répondre à trois besoins :

- *la mise en conformité aux nouvelles ISO 9000 version 2000 ;*
- *la réduction (drastique) des coûts ;*
- *et la qualité de service pour une opération de reconquête des clients.*

Et, souvent, ces deux aspects sont mêlés dans une opération de réparation d'un préjudice.

En dehors de ces cas de figures, il faut reconnaître qu'il est difficile d'aborder ce thème. Certains considèrent qu'il s'agit d'une simple mode vouée à disparaître, et qu'il est impossible d'agir dans ce domaine pour toutes sortes de raisons, telles que :

- *l'inadaptation de l'organisation : l'organisation de type matriciel, sous-jacente à la gestion des processus, irait à l'encontre de l'organisation classique que nous connaissons. Les coopérations transverses contrarieraient les habitudes d'autarcie, d'indépendance et de rétention d'information.*
- *la multiplicité des modèles et l'ambiguïté quasi générale dans l'emploi des notions de processus, de modèles de management, génère à la fois incompréhension et interprétations erronées.*

Cette commission se propose de recueillir, d'analyser les différents modèles, outils, expériences liées à « l'approche processus ».

La Commission

Objectif

Les résultats des travaux de cette commission s'exprimeront dans un ouvrage prévu pour fin 2001 et constitué des chapitres suivants :

- un glossaire ;
- l'état de l'art ;
- un panorama des approches des entreprises pour la gestion de leurs processus : chaque intervenant témoignera des méthodes et techniques utilisées dans son entreprise ;
- une analyse des retours d'expérience ;
- un état des techniques et des outils.

Méthode de travail

En tout état de cause, nous privilégierons :

- la messagerie électronique, plus facile à intégrer dans un emploi du temps professionnel ;
- les présentations « vivantes » des retours d'expériences qui se révèlent toujours extrêmement motivantes pour les intervenants.

Comment rejoindre cette commission ?

Si vous êtes sensibles aux approches « processus », vous pouvez enrichir votre compétence dans ce domaine, tout en apportant une contribution active.

Nous invitons tous ceux qui souhaitent rejoindre cette commission à nous contacter et à nous faire part de leurs suggestions, ce qui nous permettra d'organiser les premières présentations.

En tant que signataire de cet appel, je me propose d'animer cette commission ; vous pouvez me joindre directement par messagerie aux coordonnées indiquées sous la signature.

Ce groupe de travail constituera un carrefour d'échanges.

La capitalisation de ces réflexions permettra une consolidation des acquis actuels en matière de processus. Mais, on peut aussi attendre de l'analyse approfondie de ces réflexions, une élaboration d'idées concernant les principes, les méthodes et les applications des approches « processus ».

Ce groupe favorisera ainsi :

- l'enrichissement mutuel des participants, grâce à la confrontation d'expériences et aux réflexions menées en commun ;
- la diffusion des leçons tirées de ces réflexions.

Rendez-vous dans la prochaine LETTRE.

Gina Gullà-Menez
Vice-présidente d'ADELI « en charge des commissions »
France Télécom R&D
38/40 rue Général Leclerc
92794 Issy Moulineaux Cedex 9
Tél : 33 1 45 29 63 67
Fax : 33 1 45 29 69 07
gina.gullamenez@francetelecom.com