

Petit-déjeuner débat

13 juin 2024

## Donner de la visibilité à la démarche

**Enjeu :** Mettre les process au cœur du management de la performance suppose que ceux-ci soient largement diffusés au sein de l'entreprise et que les équipes soient informées des évolutions. Pour être efficace, la démarche doit s'inscrire dans la durée et faire l'objet d'une animation régulière.

### Bonnes pratiques (méthode) :

- Créer des communautés par process pour partager les bonnes pratiques
- Créer une communauté autour des process pour désiloter
- Communiquer sur les process dès l'onboarding, mettre en place du tutorat ou mentorat pour que les nouveaux embauchés aient des référents et sachent comment s'y retrouver dans toute la documentation disponible
- Utiliser de multiples canaux de communication (newsletter, All-hands, etc.)
- Plutôt que des présentations denses et techniques, privilégier la méthode Pecha Kucha, qui consiste à accompagner le discours oral d'images qui marquent les esprits et permettent à chacun de se rappeler ce qui a été dit

### Bonnes pratiques (outils) :

- Optimiser l'efficacité opérationnelle du changement en adoptant une approche de Lean Management et en déléguant la gestion des processus à des Business Process Owner (BPO) pour une meilleure gestion globale.
- Évaluer l'expérience utilisateur afin d'analyser la valeur ajoutée du changement, en comparant les résultats avant et après la mise en œuvre.
- Surveiller de manière régulière les indicateurs clés de performance (KPI)
- Favoriser les retours d'expérience dans une logique axée sur l'agilité et la rapidité.

## Mesurer les écarts entre la théorie et la réalité

**Enjeu :** Formaliser les process permet de définir un cadre théorique, dont l'efficacité diffère en fonction de son degré d'adoption. Celui-ci ne doit cependant pas être figé. Une confrontation régulière avec la réalité est indispensable pour procéder à d'éventuels ajustements et engager une boucle d'amélioration continue.

### Bonnes pratiques :

- S'assurer que les process sont suffisamment documentés
- Mettre en place des « vis ma vie » pour rapprocher du terrain les rédacteurs des process et leur permettre de prendre conscience des contraintes opérationnelles qui peuvent peser sur leur exécution
- Définir des KPIs pour effectuer un suivi factuel ww
- S'appuyer sur le process mining
- Déployer des outils pour mesurer quasiment en temps réel les écarts

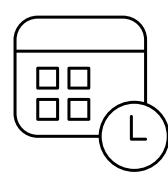


Poursuivez  
les échanges  
sur Whatsapp



Plus de détails  
sur le Cercle





Petit-déjeuner débat

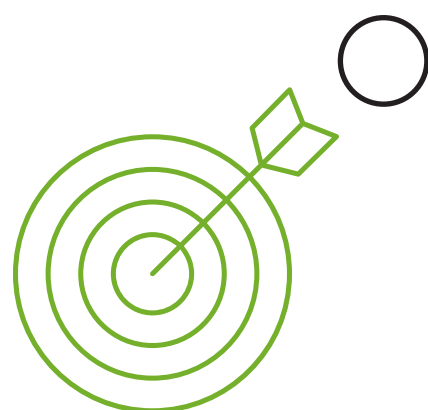
13 juin 2024

## Capter les suggestions d'amélioration de process

**Enjeu :** Les process ont vocation à être régulièrement mis à jour. L'approche ne doit toutefois pas être uniquement descendante. Tout en établissant des priorités, il faut être en mesure de recueillir les attentes et les propositions du terrain et rester à l'écoute de ce qui se fait ailleurs.

### Bonnes pratiques :

- Garder de la proximité avec le terrain et mettre en place des boîtes à idées
- S'inspirer des résultats des benchmarks
- Tirer des enseignements des audits internes
- Utiliser l'IA pour explorer de nouvelles pistes
- Motiver les équipes et faciliter leur engagement en leur proposant des rituels (par exemple des sessions de deux heures avec le manager pour identifier les axes d'amélioration) et des incentives
- Ne pas hésiter à tester



## L'apport de Celonis

La solution proposée par Celonis repose sur trois univers permettant d'appréhender le sujet de manière globale.

Process Designer s'adresse à ceux qui écrivent les process, les diffusent et en assurent la maintenance. Process Navigator est destiné à l'ensemble des collaborateurs qui ont besoin d'avoir accès à l'information. Il leur permet aussi de faire remonter des idées d'amélioration.

Enfin, Process Cockpit facilite le suivi des indicateurs.

L'IA assure à la fois fluidité d'utilisation, grâce à la communication en langage naturel, et ouverture du champ des possibles en mettant à disposition une large base de connaissances.

Aujourd'hui, un tel outil n'est plus un gadget, mais un investissement au service de la performance !



Poursuivez  
les échanges  
sur Whatsapp



Plus de détails  
sur le Cercle

