

Le Modèle France Processus

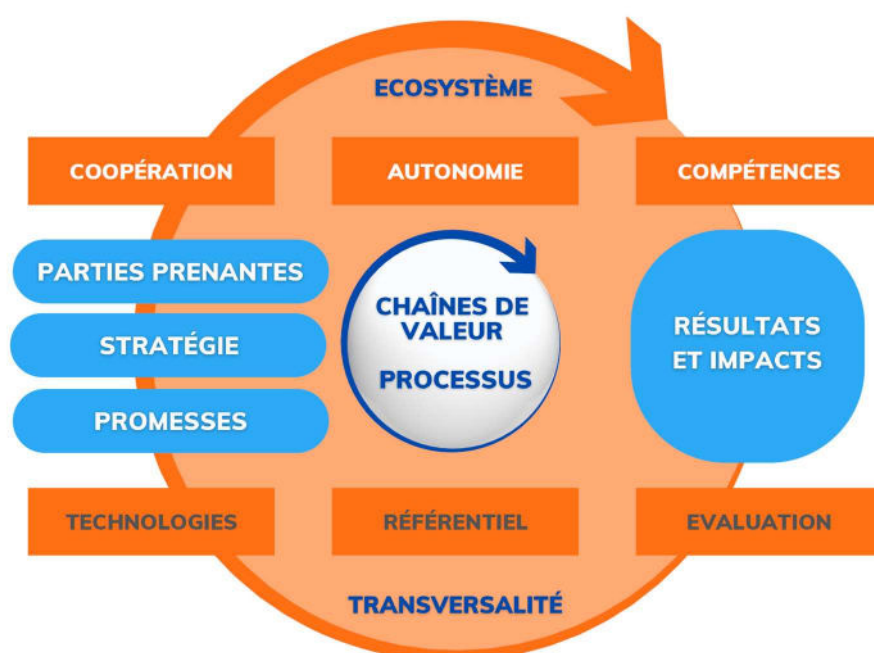
Un modèle au service des nouveaux enjeux des organisations

Le **modèle France Processus** propose une **approche** processus renouvelée destinée à aider les organisations à **faire face à leurs enjeux**.

Aujourd'hui les organisations doivent prospérer dans un **environnement** de plus en plus **complexe** et **incertain**. Elles doivent rester **compétitives** tout en servant des enjeux environnementaux et sociétaux prégnants.

Le modèle France Processus vise à développer de concert, la **compétitivité**, l'**agilité** et la **résilience** de l'organisation.

Ce modèle mise largement sur la **compétence** et l'**engagement** des femmes et des hommes. Il leur donne la capacité à **trouver du sens** dans leur action et à **s'aligner avec la culture et les valeurs** de l'organisation.



Modèle France Processus

L'**alignement entre la stratégie et les processus** garantit le **respect des promesses** faites aux parties prenantes et l'**impact** économique, social, sociétal et environnemental **souhaité** par l'organisation. Les processus s'inscrivent dans une chaîne de valeur étendue, **transversale** mobilisant son **écosystème** et font l'objet d'une **amélioration permanente**.

La performance attendue repose sur **une dynamique humaine forte**. L'**autonomie** des équipes, leur **coopération**, et le développement de **compétences** adaptées sont la source d'un véritable engagement.

Les **technologies** et les **référentiels** appropriés forment **un socle solide** sur lesquels conduire l'exécution de la stratégie. Le système d'**évaluation** permet de s'assurer de la **pertinence des choix** stratégiques et opérationnels réalisés.

Un modèle porteur de dix grands principes

- ✓ **Considérer l'ensemble de l'écosystème de l'organisation** et appréhender dans leur globalité toutes les chaînes de valeur impliquées dans le cycle de vie de ses produits et services.
- ✓ **Mettre les processus au service de la promesse faite aux clients, aux collaborateurs et aux autres parties prenantes** et, plus globalement, les mettre au service de l'impact social, sociétal et environnemental souhaité par l'organisation.
- ✓ **Aligner les processus et la mise en pratique du modèle sur la raison d'être de l'organisation et ses valeurs** afin de constituer un cadre cohérent partagé avec tous les collaborateurs
- ✓ **Développer une démarche dynamique** permettant d'aligner de façon réactive la stratégie, les capacités et les processus aux réalités du terrain, à l'évolution et à l'incertitude de l'environnement.
- ✓ **Définir un référentiel qui sert les objectifs de l'organisation mais laisse une large autonomie aux équipes** et aux collaborateurs. L'autonomie est mise au service de la flexibilité, de l'innovation et de l'engagement des collaborateurs.
- ✓ **Concevoir les processus comme une chaîne de coopération** entre les acteurs internes et ceux de l'écosystème afin que tous ces acteurs se mettent au service d'objectifs partagés.
- ✓ **Mettre en place un système d'évaluation qui renforce la dynamique d'alignement** entre stratégie, capacités et processus. Il décline le sens, permet à chaque collaborateur et à chaque équipe d'évaluer leur contribution aux objectifs de l'organisation.
- ✓ **Piloter les processus d'une façon transversale et les coconstruire** avec les collaborateurs impliqués afin de bénéficier de leur expérience et de susciter leur adhésion.
- ✓ **Faire de la technologie un intrant stratégique** visant à renforcer la maîtrise de la complexité de l'organisation et facilitant la coopération avec son écosystème.
- ✓ **Développer les compétences individuelles et collectives** pour mettre en capacité les collaborateurs de **coopérer**, de participer à l'**amélioration de leurs pratiques** et **d'innover**.

Le Modèle France Processus propose les leviers et principes essentiels pour **accompagner les organisations dans leur transformation**. Nécessairement **incarné par les dirigeants**, il prépare les organisations à relever les défis qui sont face à elle en misant sur l'agilité, la résilience, et l'engagement. **Il montre le chemin d'une performance globale et durable.**

Le dictionnaire du Modèle

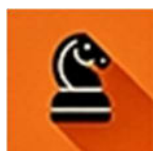


Ecosystème

L'écosystème est constitué des entités avec lesquelles l'organisation est en interaction directe (chaines de valeur) et/ou indirecte (impliquées dans le cycle de vie des produits et/ou services).

L'environnement de l'organisation comprend son écosystème et l'ensemble des facteurs d'influence (Economiques – géopolitiques – écologiques – sociétaux - ...).

L'organisation construit et revoit sa stratégie en fonction de son environnement et de son écosystème. Elle fait évoluer son écosystème selon sa stratégie.



Stratégie

La stratégie prend racine sur la vision ou la raison d'être de l'organisation. La stratégie traduit la façon dont l'organisation concrétise les promesses faites aux parties prenantes. Elle est revue en fonction des retours d'expérience et de l'évolution de l'environnement.

Les promesses aux parties prenantes sont servies par les chaines de valeur et les processus qui en découlent.

De cette façon l'alignement de la stratégie avec le fonctionnement opérationnel est assuré. Cet alignement doit se situer dans le cadre d'une boucle de rétroaction de manière à prendre en compte les différentes évolutions auxquelles l'organisation est soumise.



Parties prenantes

Les parties prenantes regroupent les contributeurs ou les bénéficiaires directs et indirects de l'organisation. Idéalement, l'organisation formule une promesse pour chacune des parties prenantes.

A titre d'exemple pour les entreprises, les parties prenantes clefs sont en premier lieu les clients et les collaborateurs puis les partenaires, les fournisseurs, la société civile et les actionnaires.



Promesses

L'organisation décline sa raison d'être en une promesse orientée vers la satisfaction durable de ses parties prenantes.

La promesse est portée par les chaînes de valeur mises en œuvre par les processus qui servent les engagements de l'organisation.

La promesse est partagée avec l'ensemble des acteurs de l'écosystème de l'organisation.



Chaines de valeur

Les chaînes de valeur portent les promesses de l'organisation. Elles permettent d'exprimer les propositions de valeur (l'engagement de l'organisation vis-à-vis de son marché, de ses clients/bénéficiaires) et l'avantage concurrentiel.

Elles peuvent également faire mention de notions de coûts, de qualité, de délais, d'engagements de type RSE. Des indicateurs quantitatifs, qualitatifs et d'impact sont posés et partagés.

Chacune des chaînes de valeur est déclinée en macro processus et processus.



Processus

Un processus est constitué de l'enchaînement des activités effectuées par les diverses entités d'une organisation, au sens étendu du terme, pour assurer la promesse faite au bénéficiaire/client. Deux aspects doivent être considérées : le

prévu et le réalisé.

Trois grandes catégories de processus peuvent être appréhendées : les processus de pilotage, les processus opérationnels et les processus de support.

Les processus modélisés permettront de nourrir le référentiel des processus de l'organisation.



Résultats et Impacts

Les résultats et impacts portent sur l'organisation et sur l'ensemble des parties prenantes. Ils ont plusieurs dimensions (économique – environnemental – social et sociétal).

Les résultats sont l'expression des mesures constatées.

Les impacts sont constitués des effets produits par l'organisation et son écosystème. Ils sont systémiques et pas toujours anticipés.



Coopération

La coopération est interne et externe à l'organisation.

Elle résulte de la mise en synergie de compétences, de savoir-faire et de moyens.

Elle est au service d'un bien commun et d'objectifs partagés au sein d'une relation mutuellement bénéfique.

Elle stimule l'innovation sur tout le cycle de vie du produit ou du service.



Autonomie

L'autonomie est à considérer tant au plan individuel qu'au plan collectif au sein d'une équipe et nécessite un management approprié.

Elle caractérise la liberté et la responsabilité des acteurs ainsi que leur coopération dans le respect des principes de subsidiarité et d'un cadre propre à chaque organisation.

Elle contribue à renforcer l'agilité, la motivation et à la recherche de sens au plan individuel.



Compétences

Les compétences résultent de la combinaison du savoir-faire, du savoir-être et des connaissances de chacun des acteurs de l'organisation et du collectif.

Les acteurs de l'organisation doivent développer un esprit de coopération et de service aux bénéficiaires et être en harmonie avec la culture de l'organisation.



Transversalité

La transversalité illustre l'aptitude des acteurs à créer des passerelles entre des entités où la mutualisation des compétences prend tout son sens dans un objectif commun.

Le management de la transversalité s'appuie sur l'approche processus, induit de nouveaux rôles (Sponsors et Pilotes de Processus) et une gouvernance adaptée aux enjeux de l'écosystème de l'organisation.



Technologies

La technologie est un ensemble de techniques qui permet la création de procédés, de produits ou de services plus innovants et performants.

La mise en œuvre des technologies doit être adaptée à la promesse de l'organisation, aux contextes spécifiques, aux pratiques et prendre en compte les impacts potentiels.

L'approche digitale ouvre de nouveaux horizons sur les dimensions prédictives et de simulation qui sont servies par les technologies de type Jumeaux numériques, intelligence artificielle,



Référentiel

Un référentiel est un cadre de référence qui peut inclure des standards, mais qui peut également englober d'autres éléments comme des bonnes pratiques, des méthodologies ou des lignes directrices.

Les référentiels sont constitués d'obligations (normes, réglementations et règles internes) et de facilitations (principes de conception et de fabrication, méthodologies, typologies d'infrastructures, caractère prescriptif des processus, etc.).



Evaluation

L'évaluation consiste en l'appréciation des résultats au regard des objectifs stratégiques, des processus qui les servent et des moyens mobilisés. Elle permet de juger de la maturité de l'organisation et de prendre en compte l'ensemble des impacts et des risques.

A partir de cette évaluation, l'organisation est en capacité de programmer des actions correctives, des améliorations ou des transformations.

Elle permet le cas échéant d'infléchir sa stratégie et d'allouer les moyens nécessaires.