

NOTE D'EXPERTISE

MISSION N° 04	MISE SOUS CONTRÔLE DE PROCESSUS CRITIQUES OU STRATEGIQUES (Réingénierie et/ou Optimisation de Processus Métiers clés (BPR) en vue de l'amélioration de leurs performances)
Références Normatives ou Réf. Qualité associées	○ ISO 9001 : 2015 - Chapitres 8 et 9 (Assurer la maîtrise des activités à fort impact) - (suivi, mesure, analyse et évaluation) ○ Cycle PDCA (Réduire les dysfonctionnements et améliorer les performances) ○ ISO 31000 - (Management des risques) & ISO 9004 - (Succès durable)
RÉFÉRENCE INTERNE : OPC – M.4 & Contexte	Cette mission devient nécessaire lorsque certains processus de l'entreprise génèrent des retards, des erreurs, des non-conformités, des pertes financières ou présentent un niveau de risque élevé pour la continuité des activités.
Problématiques auxquelles répond cette mission	▪ Lenteurs opérationnelles ou retards récurrents dans les opérations ▪ Pertes financières invisibles ▪ Difficultés à maîtriser la qualité et la satisfaction client ▪ Non-conformités fréquentes et Erreurs récurrentes ▪ Absence de traçabilité ▪ Risques élevés sur des activités sensibles ▪ Variabilité importante des résultats • Difficultés à détecter rapidement les dérives ▪ Tous dysfonctionnements impactant directement la rentabilité, la productivité, la compétitivité et la satisfaction client
Enjeux	Sécuriser les processus ayant le plus fort impact sur la performance, réduire les risques opérationnels, stabiliser les résultats et garantir une maîtrise durable des activités stratégiques de l'entreprise. REPENSER EN PROFONDEUR les processus clés ou sensibles afin d'éliminer les dysfonctionnements, les contreperformances et les activités sans valeur ajoutée.
Objectifs	• Identifier les processus critiques et évaluer leur niveau de maîtrise • Définir des points de contrôle ▪ Simplifier et optimiser les circuits de travail ▪ Clarifier les rôles et les responsabilités ▪ Réduire les risques opérationnels ▪ Mettre en place des indicateurs d'alerte ▪ Structurer les mécanismes de suivi et de réaction ▪ Renforcer la traçabilité et le contrôle



Périmètres possibles d'intervention	La mission peut couvrir : ▪ Les processus administratifs ▪ Les processus commerciaux ▪ Les processus achats et approvisionnements ▪ Les processus financiers ▪ La production et la logistique ▪ Les workflows de validation et d'autorisation ▪ Etc.
Bénéfices clés pour le client	▪ Sécurisation des activités stratégiques ▪ Réduction significative des délais, erreurs et coûts internes ▪ Meilleure traçabilité des opérations ▪ Détection précoce des dérives ▪ Résultats plus stables et prévisibles ▪ Anticipation & gestion proactive des risques et non-conformités ▪ Amélioration des marges de rentabilité ▪ Réduction des pertes, des gaspillages de temps et de ressources
Livrables remis au client	▪ Micro - Cartographie du processus critique ▪ Fiche descriptive du processus (objectifs, éléments de surveillance, ..) ▪ Tableau des indicateurs de contrôle et Procédures éventuelles ▪ Cartographie des risques et plan de maîtrise du processus
Durée indicative	De 3 à 8 semaines , selon le nombre de processus concernés
Entreprises Cibles	▪ PME industrielles ▪ Agro-industrie • BTP / Immobilier ▪ Commerce et Distribution ▪ Imprimerie / Education / ONG et Collectivités ▪ Toutes Entreprises à fortes exigences opérationnelle
Formule Optionnelle d'accompagnement	Possibilité d'intégrer un système d'information décisionnel et de pilotage (SIDP/ERP) pour automatiser la mesure et le suivi des contrôles

DIRECTION
Objectif Performance
Conseil

