



Une autre façon  
de concevoir  
les processus  
pour satisfaire  
les attentes  
des clients

“ Le BPR, un travail d'équipe  
pour optimiser les processus, au  
service des clients et autres  
parties intéressées

**Il y a, dans la vie d'une entreprise, des moments privilégiés pour remettre en cause l'organisation, le mode de management, changer les habitudes acquises, pour se recentrer sur le cœur de métier, sur la valeur ajoutée des processus, sur la circulation d'une information pertinente, etc.**

**Il y a des opportunités et des obligations... pour utiliser à bon escient le BPR**

- Les opportunités sont le fruit d'une décision stratégique, comme la mise en œuvre ou le changement du Système de Gestion Intégré (E.R.P). La mise en place d'un ERP est l'occasion de simplifier le processus à travers le système d'information en place.
- "L'information" doit avoir un client, qui a un besoin, sous une forme donnée, à une fréquence déterminée. L'information n'est plus poussée mais tirée. Ce postulat implique une très large remise en cause de l'existant, et la mise en œuvre d'un B.P.R est la solution la plus adaptée et la plus économique pour rester dans les standards proposés par votre fournisseur d'E.R.P.
- Il y a obligation d'agir, lorsque les changements réalisés jour après jour, ne parviennent plus à répondre à la finalité et aux objectifs du processus, lorsque l'organisation, le système d'information ne sont plus capables de satisfaire les attentes des clients (externes comme internes).
- Mais agir pour régler un problème, modifier une organisation, peut générer d'autres problèmes et la situation devient vite inextricable...Le B.P.R fait table rase de l'existant et permet de bâtir une nouvelle organisation, qui tient compte, uniquement, des besoins et attentes des acteurs, clients et fournisseurs du processus considéré.

L'avantage de la méthode BPR est de faire travailler ensemble les acteurs, les clients, les fournisseurs du processus, pour leur faire concevoir une organisation qui réponde aux attentes et aux besoins de chacun.

Le préliminaire est de disposer d'une cartographie des processus, avec pour les processus à reconfigurer, des Pilotes de processus capables de mener à bien la réorganisation induite.

Pour en  
Savoir plus

Téléphone : 04 91 11 77 16  
Email : [contact@protis-consulting.fr](mailto:contact@protis-consulting.fr)



# Business Process Reengineering

## Votre besoin

Notre entreprise est en train de déployer un nouvel ERP et vous souhaitez, pour les processus les plus critiques ou ceux qui ont un impact direct sur la satisfaction des clients, mettre en place l'organisation la plus adéquate et la plus pertinente, avant de paramétrer les écrans de l'ERP.

Vous souhaitez obtenir l'adhésion des acteurs des processus impliqués par la réorganisation, afin d'en favoriser le déploiement et l'appropriation.

Un ou plusieurs processus de votre entreprise sont devenus transverses, pour mieux répondre aux attentes de vos clients et cela a des conséquences sur l'organisation et le management des entités concernées.

Des dysfonctionnements sont fréquents, et les moyens traditionnels sont impuissants pour en supprimer les causes ou en limiter les effets.



## Notre offre

PROTIS Consulting met à votre disposition des spécialistes de la mise en œuvre et de l'animation de démarches de reconfiguration de processus ou de "reengineering".

Après une étude précise de vos besoins, adapter aux spécificités de l'entreprise les méthodes et outils de reconfiguration et de communication indispensables à la réussite du projet.

Transférer les méthodes et outils aux ressources internes de l'entreprise et/ou vous accompagner au cours de la démarche, en animant les séances de BPR.

La démarche type d'un **Business Process Reengineering** est structurée en 4 étapes :

- **Préparer** : Collecte des informations factuelles et quantifiables sur le processus et initialisation de la fiche processus, qui sera la carte d'identité du processus,
- **Analyser** : C'est la mise à plat du processus existant pour mettre en évidence et analyser les dysfonctionnements chroniques. C'est en mesurer les performances, (as is).
- **Reconfigurer** : C'est la construction du nouveau processus, avec les acteurs, clients et fournisseurs du processus. Cette étape débouche sur un processus élagué de tout ce qui n'a pas de réelle valeur ajoutée, avec un plan d'actions pour supprimer les dysfonctionnements et donner à tous les acteurs du processus les moyens de leur efficacité. C'est donner des objectifs de performances, délais, coûts, niveaux de qualité, WIP, etc.(to be)
- **Accompagner le changement** : C'est accompagner les hommes, pour qu'ils s'approprient le processus reconfiguré, par la formation, par la rédaction des documents qui garantissent la maîtrise du processus, etc.

