UN OUTIL DE MESURE DE L'ORGANISATION

Présentation du Projet

❑ Contexte

30000 entreprises certifiées en France.
Ces entreprises:
- ✓ Mesurent la satisfaction client,
- ✓ Auditent leurs processus.

Mais elles ne disposent pas d'une mesure associée à leur organisation.

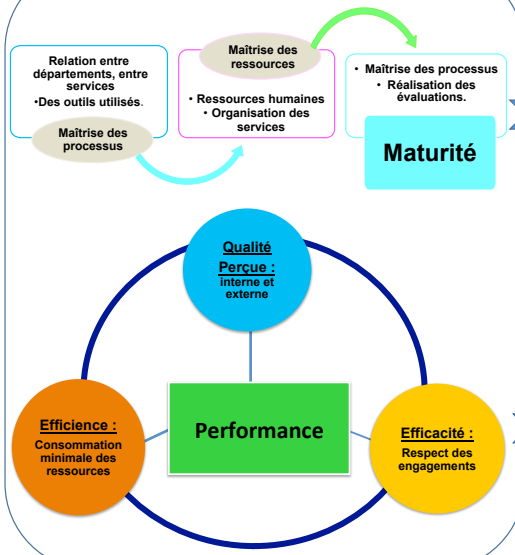
❑ Enjeux

La valeur d'une entreprise ne se mesure pas seulement à ses résultats financiers ou à sa production, mais inclut d'autres facteurs immatériels, tels que la maturité et l'état de la performance de ses processus ainsi que l'enthousiasme de ses collaborateurs.

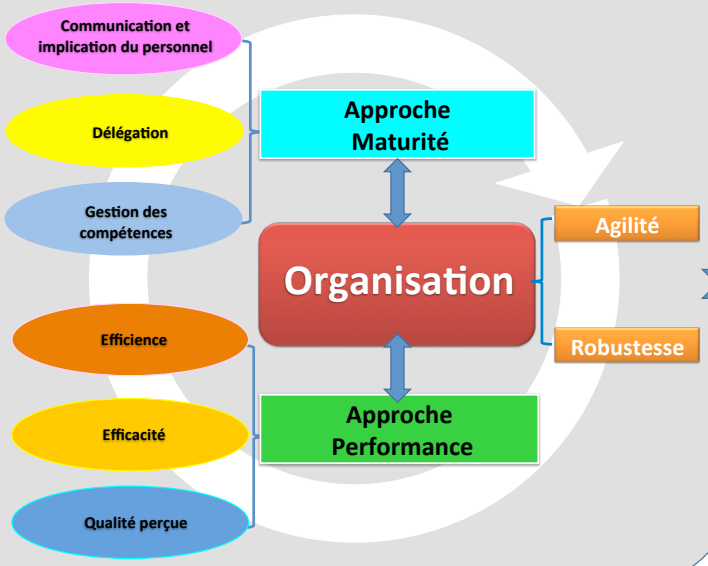
❑ Objectifs

- ✓ Identifier les critères de mesure associés à l'organisation,
- ✓ Disposer d'un outil associé à ces critères de mesure,
- ✓ Présenter les résultats sous forme graphique.

Approches

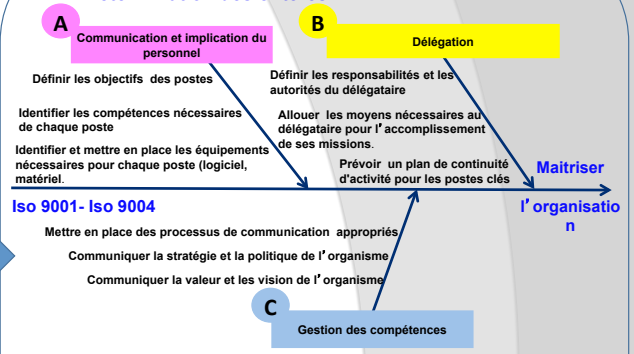


Eléments de mesure associés à l'Organisation



Méthode de mesure

❑ Détermination des critères



❑ Pondération des critères

Chaque question peut être évaluée au niveau de maturité mais aussi en agilité, robustesse, efficacité, efficience et qualité perçue.

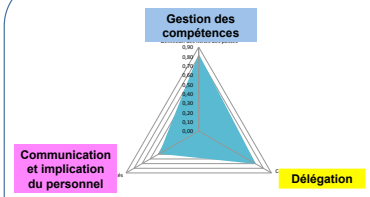
	Robustesse	Agilité	Efficacité	Efficience	Qualité perçue
Critère A	95%	5%	70%	5%	25%
Critères B	45%	55%	25%	45%	30%
Critères C	85%	25%	50%	100%	30%

❑ Elaboration d'une grille de mesure

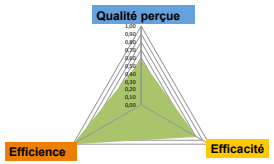
	Critère d'organisation	Evaluations	Modes de preuve	Observations
	1. Définition des fiches des postes			
1.1	Des fiches de description des postes existent.	1		
1.2	Les fonctions des postes sont clairement précisées.	1		
1.3	L'organisation permet le déploiement des objectif (lors du déploiement de objectif il n'y a pas des obstacles).	1		
1.4	Les taches principales pour chaque poste sont bien décrites.	1		
1.5	L'organisme décrit les compétences nécessaires pour atteindre les résultats	1		
1.6	l'organisation permet l'allocation des ressources nécessaires.	1		
1.7	Mise en place d'un processus d'approbation des fiches des postes.	1		
1.8	Mise en place d'un processus de diffusion des fiches des postes.	1		
1.9	Mise en place d'un processus de mis à jour et révision des fiches de postes.	1		
1.12	L'organisme détermine Les compétences nécessaires pour le personnel.	1		

Echelle de notification
0 — 5

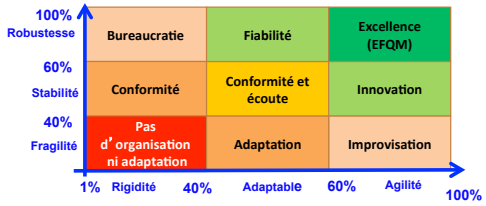
Résultats



❑ Maitrise de l'organisation



❑ Performance de l'organisation



❑ Robustesse et Agilité de l'organisation

Perspectives

- Valider l'outil de mesure de l'organisation.
- Capitaliser les retours d'expérience pour améliorer l'outil .
- Elaborer un référentiel de bonnes pratiques pour une meilleure organisation .

Bibliographie

- Yann Moulier Boutang, Le Capitalisme cognitif : *La Nouvelle Grande Transformation*, éditions Amsterdam, collection Multitudes/Idées, 2008.
- Henri Mintzberg ,Le management, voyage au centre de l'organisation, Editeur : Organisation. Date de parution : avril 2004.

Ons AMMAR – Daniel DUARTE – Said EL BELLALI- www.utc.fr/master-qualite, « Travaux » « Qualité-Management » réf °201.