

### 1. Contexte de la mission

**Les bonnes pratiques** : expériences réussies en prenant des mesures particulières transposées en modèles, en « types idéals » de méthodes.

**Management** : Ensemble des techniques d'organisation de direction et de gestion de l'entreprise pour que l'entreprise atteigne ses objectifs

[1] Au 1er janvier 2007, en France, selon l'INSEE :

- Nombre de grandes entreprises (> 249 salariés) : 5 526 soit 1 %
- Nombre de PME (entre 10 et 249 salariés) : 189 850 6%
- Nombre de TPE (<10 salariés) : 2 729 748 93%

[2] Les PME et TPE sont un grand moteur de notre économie car elles représentent près de 2/3 de la totalité des emplois et génèrent plus de 50% du PIB national . Pourtant 32 % n'ont pas survécu au-delà de 3 ans en 2005 [3].

### 2. Enjeux

- Économie nationale
- Pérennité, croissance des PME et TPE
- Adaptabilité des PME et TPE face à l'évolution rapide du marché
- Compétitivité des PME et TPE

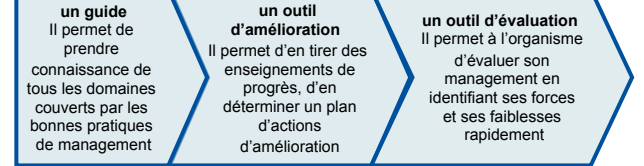
Pour cela, nécessité d'augmenter la performance globale des PME et TPE et donc d'avoir des bonnes pratiques de management

### 3. Clarification de la mission

Qui ?	PME ,TPE
Quoi ?	Comment identifier les bonnes pratiques du management ? Comment s'auto évaluer au niveau du management pour les TPE,PME
Où ?	Au niveau du système de management global de l'organisme ( pilotage, réalisation , support)
Quand ?	Dès la décision de réalisation d'une démarche de pratiques managériales
Comment?	Nombre de référentiels existants sur les bonnes pratiques de management Nombre d'auto diagnostics existants sur les bonnes pratiques de management = 0
Pourquoi ?	Connaître tous les domaines couverts par les bonnes pratiques Identifier les forces et les faiblesses de leur management Tirer des enseignements d'amélioration et de progrès

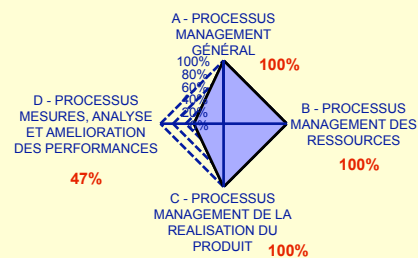
### 4. Caractéristiques du produit

Notre produit est donc un **outil d'autodiagnostic**



L'autodiagnostic permet aux PME-TPE de faire face à « la guerre économique » en identifiant rapidement des axes d'améliorations afin d'augmenter la performance globale de leur management, et donc assurer leur pérennité, leur croissance et leur compétitivité.  
L'autodiagnostic est réalisable en 30 minutes par 1 évaluateur, ou plusieurs dans la mesure où les évaluateurs déterminent 1 réponse consensuelle ou unanime par bonne pratique énoncée.

### 6. Résultats et livrable



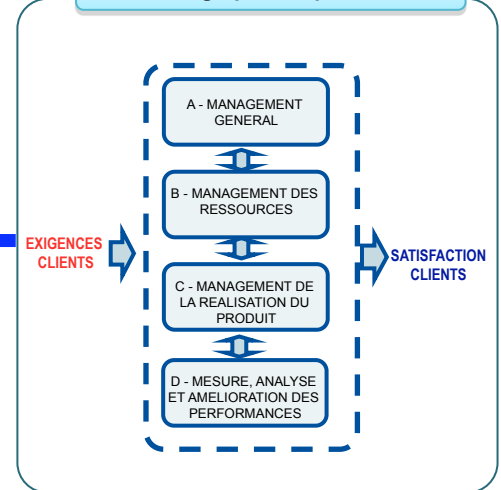
FICHE D'AMELIORATION					
	DYSFONCTIONNEMENT 1	DYSFONCTIONNEMENT 2	DYSFONCTIONNEMENT 3	DYSFONCTIONNEMENT 4	DYSFONCTIONNEMENT 5
Evaluateur(s) :					
Date :					
PROBLEME :					
FAITS :					
CAUSES :					
CONSEQUENCES :					
RECOMMANDATIONS :					
PROPOSITIONS :					

#### Grille d'auto diagnostic des bonnes pratiques de management

Processus et bonnes pratiques	faux unanime	FAUX	plutôt faux	plutôt vrai	vrai	Vrai unanime	réserve aux observations	modes de preuve
Cet outil permet d'identifier les forces et les faiblesses du management de votre organisme et d'en tirer des enseignements de progrès et d'amélioration. Cochez les cases en fonction de la légende (définitions jointes en commentaires pour les 6 choix possibles) pour chaque bonne pratique. Puis suivez les indications à la fin de questionnaire.								
Nom(s) Evalueur(s) : _____ Date Evaluation : _____								
<b>A - PROCESSUS MANAGEMENT GENERAL</b>								
<b>A1 - Situer, orienter et piloter l'organisme dans l'approche de son marché</b>								
a) La vocation, le domaine d'intervention, les missions, le système de valeurs et les règles éthiques sont adoptés et respectés par l'organisme	o	o	o	o	o	o	•	
b) Les orientations générales de la politique en fonction de l'objectif global de compétitivité durable sont fixées et formalisées	o	o	o	•	o	o		
c) Les comportements individuels et collectifs fondés sur l'équité, la responsabilité individuelle et collective sont respectés	o	o	o	o	o	o	•	

- Faux unanime** : pas d'hésitation, tout le monde est convaincu de la non application de la pratique
- Faux** : faux consensuel, tout le monde n'est pas convaincu de la non application de la pratique
- Plutôt faux** : application en petite partie de la pratique, à approfondir, à améliorer
- Plutôt vrai** : application en grande partie de la pratique mais non exhaustive, à améliorer
- Vrai** : vrai consensuel, tout le monde n'est pas convaincu de l'existence et la totale application de la pratique
- Vrai unanime** : pas d'hésitation, tout le monde est convaincu de l'application totale de la pratique

### 5. Cartographie de processus



### 7. Améliorations

- Les bonnes pratiques de management peuvent évoluer, il y'a toujours des potentialités d'améliorer ou compléter ces bonnes pratiques
- Prévoir une évaluation de la **satisfaction des utilisateurs**

### 8. Perspectives

- Prévoir la réalisation d'un portail web pour optimiser l'échange d'informations sur les bonnes pratiques
- Durée de validité limitée dans le temps car les référentiels évoluent : prévoir une mise à jour

### 9. Bibliographie

Références bibliographiques :

- [1] [http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?ref\\_id=NATTEF09203](http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?ref_id=NATTEF09203), INSEE, consulté le 05/12/08
  - [2] <http://www.etudes.ccp.fr/syntheses/pme-tpe/index.html>, CCP, consulté le 05/12/08
  - [3] [http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?ref\\_id=0&ref\\_id=NATTEF09109](http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?ref_id=0&ref_id=NATTEF09109), INSEE, consulté le 06/12/08
- Rapport projet d'intégration QP10 « Démarche de bonnes pratiques de management : une méthode et un outil » Magali SZUBICKI, Amel MEKNACI, Mourad DRIRA, Master Management de la Qualité (MQ), UTC, 2008-2009, [www.utc.fr/masterno](http://www.utc.fr/masterno)