



2019

Fiche Technique de TQM Performance Module Pilotage



Moufid Karray
www.karray-group.com

TQMPerformance comporte trois Macro-Modules WEB 100% intégrés

Pilotage

- ❖ Conception de Tableaux de bord intégrés avec votre base de données interne (Via des Requêtes SQL)
- ❖ Gestion des actions avec Workflow intégré avec votre messagerie (Lotus, Outlook, ...)
- ❖ Gestion des réunions avec suivi automatique des décisions et actions
- ❖ Rapport de revue de direction générée automatiquement
- ❖ Gestion des projets avec suivi intégré



Qualité

- ❖ OHSAS 18001 - Santé et Sécurité de Travail
- ❖ ISO 27001 - Sécurité Informatique
- ❖ ISO 31000 - Management des Risques
- ❖ ISO 22000 - Bonnes Pratiques d'Hygiène
- ❖ ISO 14001 - Environnement (en cours)
- ❖ Gestion électronique des documents ISO
- ❖ Gestion des Audits et des Auditeurs
- ❖ Gestion des Réclamations Client
- ❖ Gestion des Non Conformités
- ❖ Veille Réglementaire
- ❖ Evaluation Fournisseur
- ❖ Dispositifs de Mesure
- ❖ Réclamation Fournisseur
- ❖ Gestion des Fiches Fonctions et Processus



Talent

- ❖ Gestion des Formations (offre et demande)
- ❖ Gestion des Audits Sociaux
- ❖ Gestion des Catalogues des tâches
- ❖ Gestion des Compétences et des Carrières
- ❖ Gestion des Employés et des Postes
- ❖ Convention d'Objectif
- ❖ Agenda



Table des matières

1	Module Tableau de Bord	6
1.1	Principales fonctionnalités	6
1.2	Quel type de performance peut-on gérer?	10
1.3	Qu'elle démarche pour le mettre en place ?	11
1.4	A-t-on besoin de formation particulière?	11
2	Module Gestion des Réunions.....	12
2.1	Principales fonctionnalités	13
2.2	Quel type de réunion peut-on gérer?	14
2.3	Qu'elle démarche pour le mettre en place	15
2.4	A-t-on besoin de formation particulière?	16
3	Module Gestion des Actions.....	16
3.1	Principales fonctionnalités	17
3.2	Quel type d'action peut-on gérer?	18
3.3	Qu'elle démarche pour le mettre en place ?	19
3.4	A-t-on besoin de formation particulière?	19



La présente fiche technique documente essentiellement le module **Pilotage** de **TQMPerformance**, un progiciel de gestion intégrée compétences-performance « GICP » conçu par des experts en Management Intégré qui ont décidé de mettre à votre disposition leurs riches expériences internationales (Nations Unies, USA, Canada, France, Allemagne, Malaisie, Moyen Orient, Turquie, Belgique, Russie...)

TQMPerformance est 100% développé en Tunisie par des Cadres et Ingénieurs Tunisiens de la société Moufid Karray Consulting, filiale du Groupe "International Consulting" qui œuvre depuis plusieurs années sur le marché International de la formation & du conseil à forte valeur ajoutée (ERP & Decision Making Systems, Knowledge Management, Business Process Reengineering, ISO Certification...).

Grâce à l'expertise distinguée et la formation multidisciplinaire de ses consultants, Moufid Karray Consulting a apporté du conseil stratégique et opérationnel pour plusieurs entreprises et a eu la reconnaissance d'effort de plusieurs instances publiques.

A titre d'exemple, ci-après quelques projets menés par nos consultants au niveau International durant les 30 dernières années:

- 2015 Nations Unies – Mission de Consulting Pédagogique ToT pour les Cadres des Nations Unies sur les thèmes (Leadership, Communication,

Coaching, Stress Management, Project Management, Teambuilding, Emotional Intelligence...)

- 2010 Moyen Orient – Mission de training des Conseiller du Soltan Kabous sur la gestion stratégique dans le contexte de sécurité nationale
- 1997-1999 Amérique du Nord - Projet d'amélioration des modèles de Risk Assessment & Contingency Planning utilisés pour mener les exercices militaires au 1CAD/CANR - Commandement des Forces Aériennes Canado-Américaines.
- 1992-1993 Europe - Projet de Modélisation du Savoir-Faire des experts Européens. Il s'agit du développement d'un système de management des connaissances garantissant la pérennité du savoir-faire en conception chez Renault (en France).
- 1995-1996 Asie - Group Decision Maker : Projet de création d'un centre d'aide à la décision pour le Gouvernement Turque rationalisant les décisions d'investissement en R&D au niveau des Projets de mise à niveau des SI.

Grâce à une équipe internationale de Consultants Multidisciplinaires, qui a crue en nos compétences Tunisiennes et qui a décidé d'investir en R&D en Tunisie plutôt qu'à l'étranger, **TQMPerformance** est une solution 100% Tunisienne.

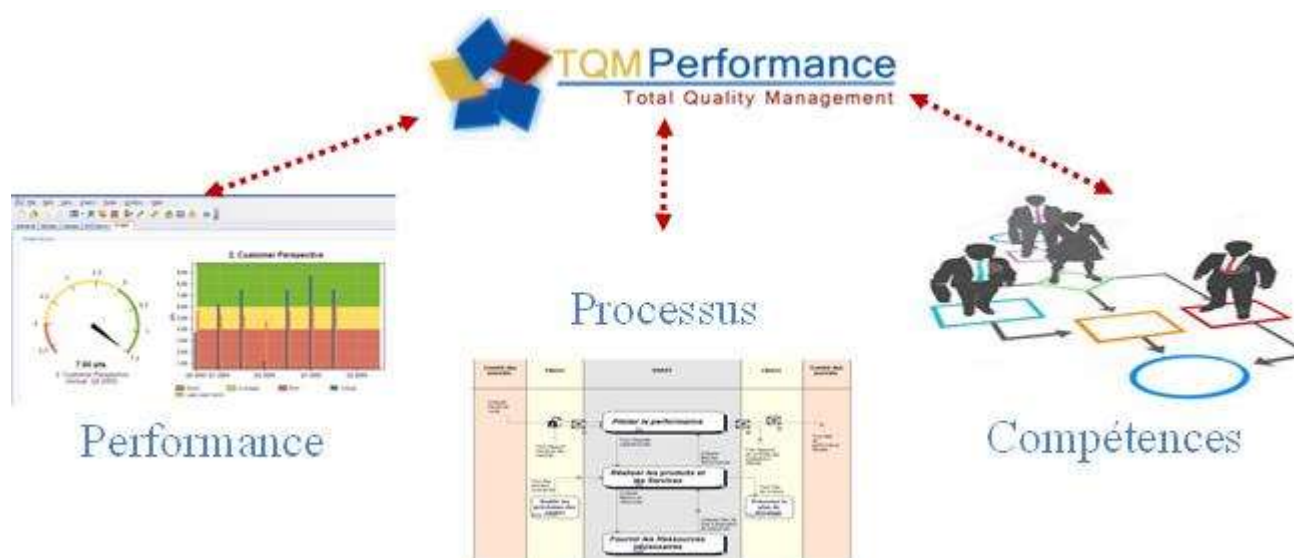
TQMPerformance intègre aujourd'hui le savoir-faire de plusieurs dizaines d'années d'expertise internationale acquise par les compétences Tunisiennes et mise à votre disposition dans une seule solution de pilotage intégré qui garantit le succès de toute entreprise désirant moderniser son système de Management tout en respectant les Normes Internationales de l'ISO.

TQMPerformance comporte essentiellement trois Modules de pilotage intégré. Ces 3 Modules de **TQMPerformance** interagissent entre eux pour fournir une solution complète 100% WEB avec Workflow intégrée permettant de :

- Garantir un accès rapide à toute information utile partout dans votre entreprise quelle que soient sa nature et sa source

- Piloter rapidement et de manière intégrée les compétences et la performance individuelle (par ressource) et collective (par département, service...) et aider dans les décisions relatives à l'affectation optimale des ressources.
- Migrer aisément de la gestion classique à la bonne gouvernance en maîtrisant mieux les coûts et la qualité des produits et services offerts.

TQMPerformance rend naturellement votre entreprise conforme à toutes les Normes et standards internationaux de l'ISO (9001, 27000, 14000, ISO/TS...).



Module Pilotage de **TQMPerformance**

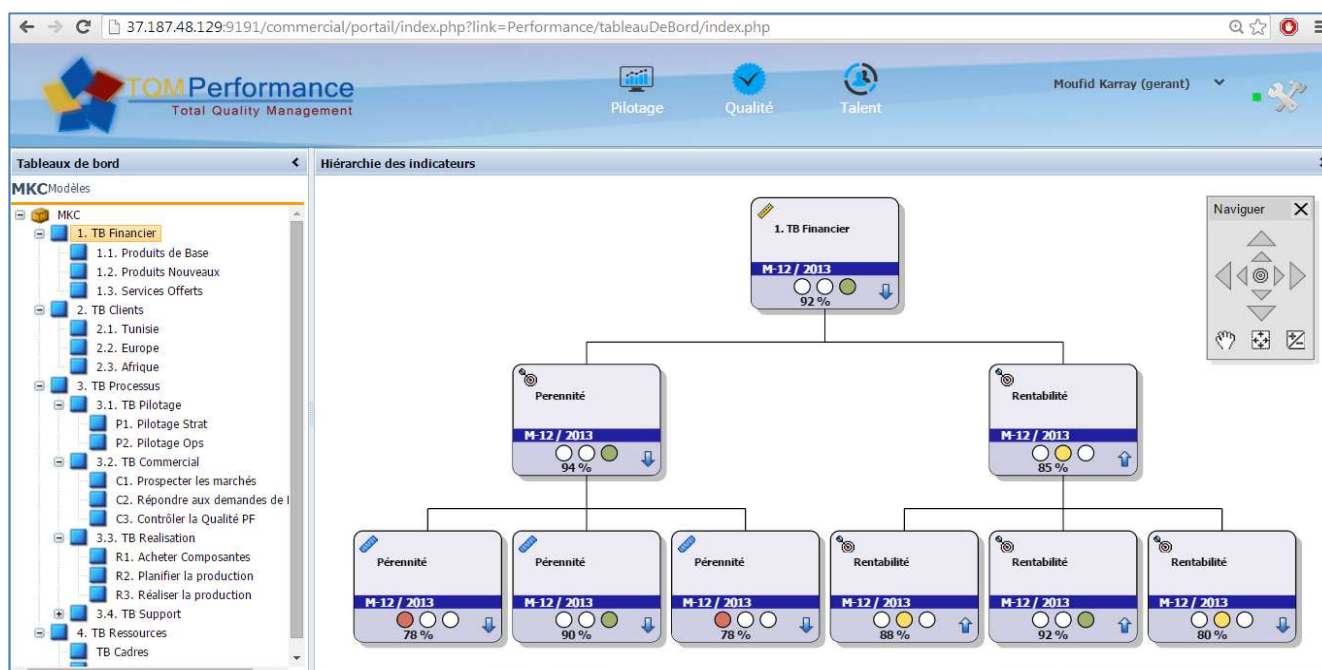
Le module **Pilotage** de **TQMPerformance** vous permet de piloter vos activités avec des indicateurs pertinents pour réussir la mise en œuvre de vos stratégies et de réagir rapidement pour assurer la pérennité et le développement de l'entreprise.

Le module **Pilotage** de **TQMPerformance** vous donne la visibilité sur les objectifs stratégiques et opérationnels et sur leur niveau d'atteinte au fil du temps afin de vous éclairer et faciliter la prise de décision.

Le module **Pilotage** de **TQMPerformance** vous permet à la fois de gérer l'information en temps réel et gérer le management des processus grâce à la mise en place d'un espace de travail unique, interactif, collaboratif qui permet aux managers à tous les niveaux de l'entreprise d'accéder à l'information, de mesurer la performance, d'anticiper les résultats pour pouvoir piloter.

1 Module Tableau de Bord

TQMPerformance est un « Performance Management System » ou Système de Pilotage de la Performance qui permet de mesurer, suivre et améliorer en continue la performance individuelle et collective de votre entreprise.



TQMPerformance est livré avec un modeleur permettant de :

- ✦ Paramétrer un nombre illimité de Tableaux de Bord
- ✦ Relier les indicateurs individuels de performance aux objectifs globaux de votre entreprise (Rentabilité et Pérennité)
- ✦ Affecter au personnel de l'entreprise les indicateurs processus et générer automatiquement les conventions d'objectif

Alerter les personnes concernées une fois les objectifs non atteints.

1.1 Principales fonctionnalités

Pilotage de **TQMPerformance** est un outil paramétrable très puissant qui permet de créer autant d'indicateur que vous avez besoin tout en gardant précieusement l'historique de création et exploitation.

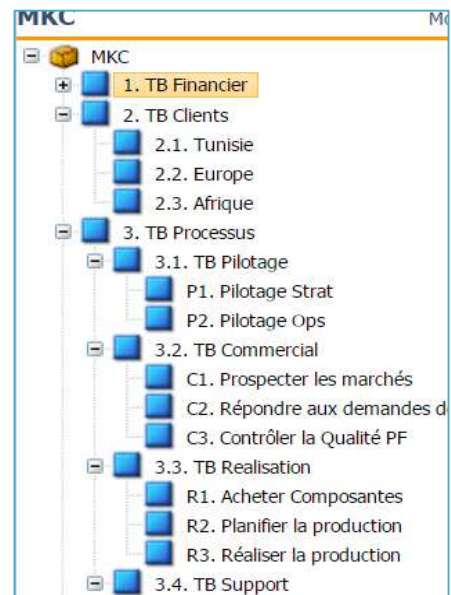
1.1.1 Créer vos Tableaux de Bord

Créer un nombre illimité de Tableaux de Bord (par Département, par Processus, par Fonction, par Projet...)

Regrouper les TB par Axe d'analyse (Région, Marché Cible, Famille de Produits, Cat Client...)

Affecter chaque TB au responsable de suivi (Directeur, Chef Service...)

Gérer les droits d'accès par Tableau de Bord et par Ressource



1.1.2 Définir vos Perspectives

Hiérarchie des indicateurs		
Hiérarchie	Valeur	*
3. TB Processus	M-12 / 2014: 90 %	
Maitrise de la Qualité	M-12 / 2014: 90 %	
Maitrise de la Qualité(3.1. TB Pilotage)	M-12 / 2014: 93 %	
Maitrise de la Qualité(3.3. TB Realisation)	M-12 / 2014: 91 %	
Maitrise de la Qualité(3.4. TB Support)	M-12 / 2014: 88 %	
Maitrise de la Qualité(3.2. TB Commercial)	M-12 / 2014: 90 %	
Maitrise des Coûts	M-12 / 2014: 88 %	
Maitrise des Coûts(3.1. TB Pilotage)	M-12 / 2014: 84 %	
Maitrise des Coûts(3.3. TB Realisation)	M-12 / 2014: 90 %	
Maitrise des Coûts(3.4. TB Support)	M-12 / 2014: 91 %	
Maitrise des Coûts(3.2. TB Commercial)	M-12 / 2014: 85 %	
Maitrise des Délais	M-12 / 2014: 91 %	
Maitrise des Délais(3.1. TB Pilotage)	M-12 / 2014: 88 %	
Maitrise des Délais(3.3. TB Realisation)	M-12 / 2014: 93 %	
Maitrise des Délais(3.4. TB Support)	M-12 / 2014: 97 %	
Maitrise des Délais(3.2. TB Commercial)	M-12 / 2014: 91 %	

Perspective Financière (Regroupant les Indicateurs de Rentabilité et de Pérennité)

Perspective Clients (Regroupant les Indicateurs de Satisfaction par rapport au Prix, à la Qualité de Produit et à la Qualité de Service)

Processus (Regroupant les indicateurs de Maîtrise des Coûts, de la Qualité et des Délais)

Perspective Ressources Humaines (Regroupant les indicateurs de suivi des Compétences, de la Motivation...)

1.1.3 Créer vos Indicateurs de Performance

Créer des Indicateurs Macro (Ex. Qualité des Composantes achetées...)

Attacher les Indicateurs Macro aux Perspectives (Ex. Attacher la Qualité des Achats de Composantes à la Perspective Maîtrise de la Qualité)

Créer les Indicateurs Micro (Ex. Qualité des Composantes principales et secondaires...)^

Attacher les Indicateurs Micro aux Indicateurs Macro (Ex. Attacher Qualité des Composantes principales à l'Indicateur Macro Achat Composantes Luminaires)

Hiérarchie des indicateurs				
Hiérarchie	Valeur	*	*	*
R1. Acheter Composantes	M-12 / 2014: 91 %			0
Maitrise de la Qualité	M-12 / 2014: 85 %		↓	0
Achat Comp Luminaires	M-12 / 2014: 89 %		↑	0
Comp Principales	M-12 / 2014: 83 %		↑	0
Comp Secondaires	M-12 / 2014: 95 %		↑	0
Achat Comp Transformateurs	M-12 / 2014: 83 %		→	0
Maitrise des Coûts	M-12 / 2014: 91 %		↓	0
Maitrise des Délais	M-12 / 2014: 87 %		↑	0
Achat Comp Luminaires	M-12 / 2014: 96 %		↑	0
Achat Comp Transformateurs	M-12 / 2014: 78 %		↑	0
Délais Livraison	M-12 / 2014: 85 Jrs		↑	0
Délais Rép Cde	M-12 / 2014: 70 Jrs		→	0

1.1.4 Paramétrer vos Indicateurs

Caractéristiques de l'indicateur : "Maitrise des Coûts"

Généralités

Définition

Nom: Maitrise des Coûts

Symbole: MEA2143944252

Description:

Cet Indicateur Permet de garantir qu'on maîtrise nos coûts au niveau des différents processus, il est décliné à tous les niveaux des processus de pilotage, de réalisation et de support.

La non atteinte de cet objectif se traduit en un risque au niveau de la rentabilité globale.

Type : StrategicObjective

Paramètres de mesures

Unité: Percentage

Paramètres des valeurs: Basic - Maximize

Niveau de période: Mois

Cumul sur les périodes: Moyenne

Définir le Type (Indicateur à Maximiser, Indicateur à Minimiser, Indicateurs à Stabiliser...)

Définir l'unité de chaque indicateur (Pourcentage, Dinars, Heures, Kilogramme, Mètre...)

Paramétrer les Fréquences de Collecte de chaque Indicateur (Année, Semestre, Trimestre, Mois, Semaine, Jour...)

Définir le Cumul sur les Périodes (Somme, Moyenne...)

1.1.5 Importer vos Données Automatiquement

Définir les Objectifs à Atteindre (Limite de la Zone de couleur Verte)

Définir les Marges de Tolérance et les Niveaux d'alerte (Limite de la Zone de couleur Oranger)

Définir les sources de Données (ERP, Base Données, Excel...) et les requêtes SQL

Programmer les Importations de Données (à minuit par exemple)

Série	Etiquette	Type de saisie	Unité
Target		Formule	Par défaut
Actual		Formule	Par défaut
Alarm		Formule	Par défaut

Nom: Actual
Symbole: ACT
Etiquette:
Unité: Par défaut
Type de saisie: Formule, Valeurs saisies, Formule, Importation

1.1.6 Créer vos Conventions d'Objectif

Groupe	C1. Prospector les marchés	C2. Répondre aux demandes de Prix
Tous		
Bechir Karous	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bilal Affes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Faissal Guermazi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Issam Sallami	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mohamed Yangui	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Moufid Karray	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nizar Karray	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Radhouan Hassairi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rami Bouattour	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sami Kaddachi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Yassine Mhiri	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Affecter à chaque Ressource les Indicateurs à saisir et ceux dont il est responsable

Définir pour chaque Ressource l'importance relative de chaque Indicateur

Générer la convention d'objectif pour chaque Ressource

1.1.7 Alerter des Objectifs Non Atteints

Alerter la personne responsable à chaque fois qu'un de ses objectifs n'est pas atteint et lui demander de créer une action préventive (si on est en zone oranger) ou corrective (zone rouge)

Alerter le manager si jamais la personne responsable ne crée aucune

Action N°594 (Dernière version): liée au plan d'action "Finaliser le projet Diagnostic MAN AMI N° 489"

Modifier par Moufid Karray le 08-06-2013 à 06:31

Suivi	Description et analyse
Catégorie: Tâches/Initiative	En-tête: Préparer le plan d'action des fonctions pilotage
Statut: En cours	Description: Pour avoir des PA synchronisés pour toutes les fonctions. Veuillez retarder la date limite de cette action à la fin du diagnostic de toutes les fonctions (date limite 29/06/13)
Source: Réunion	Situations actuelles: Situation actuelle: 0
Valeur de départ: 0	Situations désirées: Situation désirée: 0
Valeur désirée: 0	
Valeur atteinte: 0	
Progression: 0%	
Efficacité: %	
Éléments liés	Travail à réaliser: Situation désirée: 0
Action parents: Aucune	
Indicateur Lié: Aucun	
Publié à: Utilisateurs d'éléments liés	
Publiée à: 0	
Annuler par mail: Oui	
Affectation	Date
Affecté à: Bechir Karous	Rappels émis: 0
Affecté à: Faissal Guermazi	Rappels émis: 0
Suivi par: Moufid Karray	Rappels émis: 0
Évalué par: Moufid Karray	Rappels émis: 0

action après une certaine période et le Top Manager si jamais un indicateur non atteint et aucune action n'est entreprise à tous les niveaux

1.1.8 Inciter à Créer les Plans d'Action



Hierarchie des indicateurs

Hierarchie	Valeur	*	*	*
1. TB Financier	M-12 / 2013: 92 %			0
Pérennité	M-12 / 2013: 94 %			0
Pérennité(1.3. Services Offerts)	M-12 / 2013: 78 %			0
Pérennité(1.2. Produits Nouveaux)	M-12 / 2013: 90 %			0
Pérennité(1.1. Produits de Base)	M-12 / 2013: 78 %			0
Rentabilité	M-12 / 2013: 85 %			3
Rentabilité(1.3. Services Offerts)	M-12 / 2013: 88 %			0
Rentabilité(1.2. Produits Nouveaux)	M-12 / 2013: 92 %			0
Rentabilité(1.1. Produits de Base)	M-12 / 2013: 80 %			0

Liste des actions + Ajouter Action + Attacher + Détacher

N°	Action	Affecté à	Catégorie	Statut	Date clôture	Pro	Avanc.
5	REV-AC-5 Développer un plan d'action	Radhouan Hassani	Action corrective	En cours	13/02/2015	0 %	0%
4	NCP-AP-4 VARAT 1	Moufid Karay	Action préventive	Retard Suivi.	20/02/2015	50 %	128%
3	BAM-AM-3 Préparer simulation	Moufid Karay	Action d'amélioration	Retard Suivi.	17/02/2015	70 %	146%

Suivre l'arborescence TB-Perspective-Indicateur pour retrouver la source de non atteinte des Objectifs

Retrouver toutes les actions préventives et correctives déjà entreprises et leur évaluation

Choisir les meilleures actions déjà entreprises sinon créer de nouvelles actions

Documenter les non conformités et les pistes d'amélioration

1.2 Quel type de performance peut-on gérer?

1. Performance Financière

- ✚ Ratios Financiers (Ex. Bénéfice sur Capital Investi)
- ✚ Indicateurs de Rentabilité Globale (Ex. Marges sur CA)
- ✚ Indicateurs de Rentabilité par Produit (Ex. Marges sur CA par Produit)
- ✚ Indicateurs de Pérennité (Ex. CA Nouv. Produits / CA Total)

2. Performance Client

- ✚ Ratios de Pénétration (Part de Marché par Catégorie de Produit)
- ✚ Ratios de Fidélisation (Part de Marché par Famille de Client)
- ✚ Ratios de Rentabilité (Marge par Famille de Clients)
- ✚ Ratios de Satisfaction (Tx de Satisfaction par famille de produit ou prestation)

3. Performance Processus

- ✚ Maîtrise des Coûts (Coûts cachés, coûts de non qualité...)
- ✚ Maîtrise de la Qualité (Qualité des produits, Qualité des Composantes...)
- ✚ Maîtrise des Délais (Délais de livraison, délais internes...)

4. Performance Ressources

- ✚ Indice de motivation du Personnel
- ✚ Indice de circulation de l'Information
- ✚ Indice d'utilisation du potentiel humain

1.3 Qu'elle démarche pour le mettre en place ?

- ✚ Le module Tableau de Bord de TQM Performance peut être mis en place selon votre propre rythme. En effet, il vous accompagne pour aller pas à pas du niveau primaire de création des tableaux de bord et des indicateurs au niveau avancé d'optimisation des processus à forte valeur ajoutée.
- ✚ Les premières années d'utilisation du module Pilotage de TQM Performance vous permettent de constituer petit à petit votre système de pilotage. Par la suite il vous accompagne à orienter vos processus vers le maximum d'ajout de valeur pour vos clients les plus rentables. Le troisième niveau d'utilisation du module Pilotage de TQM Performance correspond à l'uniformisation des approches de pilotage.
- ✚ C'est à partir du niveau 4 qu'on commence à mesurer et évaluer la stratégie de pilotage pour arriver au niveau 5 de maturité qui consiste à orienter tous les efforts de pilotage vers l'ajout de valeur à toutes les parties prenantes (clients, actionnaires, fournisseurs, ressources humaines...).

1.4 A-t-on besoin de formation particulière?

- **1/2 journée d'assistance à la création des données d'entrée**
 - ✚ Création des Perspectives
 - ✚ Création des Macro-Indicateurs
 - ✚ Affectation des Indicateurs Existants
 - ✚ Création du Performance FRAMEWORK

○ 1/2 journée d'assistance au paramétrage du Module

- Paramétrage des Tableaux de Bord
- Paramétrage des Indicateurs et Objectifs de Performance
- Création des Lien avec une Base de Données et des Requêtes SQL
- Paramétrage de la convention d'objectif

2 Module Gestion des Réunions

TQMPerformance est un « Knowledge Management System » ou Système à Base de Connaissance qui permet de capitaliser et garder précieusement le savoir-faire individuel et collectif de votre entreprise.



← → ↻ 37.187.48.129:9191/commercial/portail/index.php?link=Reunion/ListeReunion/index.php

RATNC-002-15: Réunion Suivi Com

Consulter réunion RATNC-002-15

Informations

Titre Réunion: Réunion Suivi Com

Type: Analyse et traitement des non-cont Etat: **En cours** Pièces jointes (0) [Liste](#)

Resp. PV: Moufid Karray Resp. Verif: Nizar Karray Animateur: Moufid Karray

Planification **Réalisation**

Date Réalisation: 28/01/2015 Heure Deb Réalis.: 11:36

Durée Réalisée: 03:00 Heure Fin Réalis.: 14:36

Invitation **Participation**

Invité	H.E	H.S	Participa	PV
Faissal Guermazi	11:36	14:36	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Oui
Issam Sallami			<input type="checkbox"/> Non	<input checked="" type="checkbox"/> Oui
Mohamed Yangui			<input type="checkbox"/> Non	<input checked="" type="checkbox"/> Oui
Moufid Karray	11:36	14:36	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Oui
Nizar Karray	11:36	14:36	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Oui
Rami Bouattour	11:36	14:36	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Oui

☐ Annoncer par mail

[Ajouter](#) [Modifier](#) [Supprimer](#) [Discussions Reportées](#) [↓](#) [↑](#)

Points à Discuter	Commentaires	H.DébutR	DuréeR	Animateur	Etat Discussion	Constats	Jointes
1 Evolution Ventes		11:36	00:30	Moufid Karray	Clôturée	1 <input checked="" type="checkbox"/>	0 <input checked="" type="checkbox"/>
2 Impayés		12:06	00:10	Moufid Karray	Planifiée	1 <input checked="" type="checkbox"/>	0 <input checked="" type="checkbox"/>
3 Prévisions		12:16	00:20	Moufid Karray	Planifiée	0 <input checked="" type="checkbox"/>	0 <input checked="" type="checkbox"/>

[Valider](#) [Fermer](#) [Clôturer](#) [Générer PV](#)

TQMPerformance comporte les fonctionnalités de base d'un KMS :

- Collecter les données concernant de différents formats à partir de bases de données multiples (grâce au module importation)
- Capitaliser les connaissances issues des réunions de pilotage en utilisant l'arborescence Constats => Décision => Actions
- Se baser sur l'historique décisionnel pour l'utiliser dans les prises de décisions futures et choisir les meilleures actions à entreprendre
- Gérer la relation avec les partenaires, clients et fournisseurs

2.1 Principales fonctionnalités

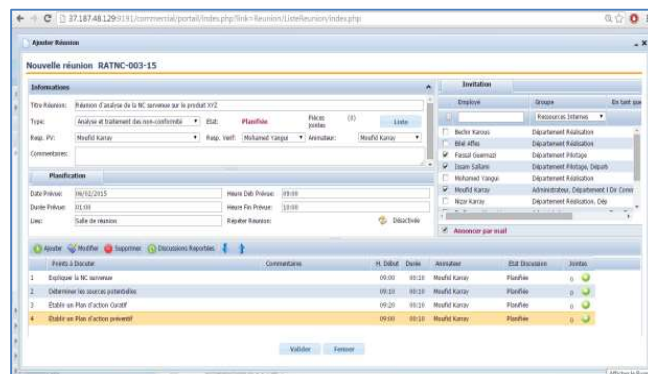
2.1.1 Planifier une réunion

Planifier une réunion cyclique synchronisée avec votre Messagerie

Définir l'ordre du jour et la durée de chaque point à discuter

Rattacher, à chaque point, les pièces jointes à consulter avant la réunion

Vérifier, en amont, la disponibilité de chacun avec l'option de synchronisation des agendas



2.1.2 Consulter anciennes réunions

Chercher, pour chaque point de discussion, si ça a été soulevé auparavant

Consulter toutes les décisions prises dans les anciennes réunions concernant le point à soulever

Consulter l'historique de toutes les actions entreprises et choisir celles qui ont été les plus efficaces

Préparer, pour chaque point de discussion, les différents scénarios décisionnels et les classer

2.1.3 Consulter anciennes réunions

Structurer l'animation des réunions en suivant la structure PCDA : Point Discuté => Constats => Décisions => Actions

Orienter les interventions de chacun vers la structure PCDA

Enregistrer les Constats, Décisions et Actions au cours de la réunion

Générer automatiquement les PV Provisoire avant départ des participants

Moufid Karay Consulting		Procès Verbal Réunion RATNC-002-15 (Provisoire)		Réf : PRQ-SMQ-006 Révision : 01 Pages : 1/2	
Généré par TQM Performance le 06/02/2015					
Titre de la réunion : Réunion Suivi Com		Date programmée : Vendredi 30/01/2015		De : 09:00 A : 10:00	
		Date réalisation : Mercredi 28/01/2015		De : 11:36 A : 12:36	
Lieu de la réunion : Salle de réunion					
Invités	En qualité de	Présence	Heure-Entrée	Heure-Sortie	Prévenir
- Faissal Guermazi		P	11:36		Non
- Issam Sallemi		A	-	-	Non
- Mohamed Yangui		A	-	-	Non
- Moufid Karay		P	11:36		Non
- Nizar Karay		P	11:36		Non
- Rami Bouattour		P	11:36		Non
Total Invités :		6			
Total présents :		4			
Pourcentage présence :		66.67 %			
Animateur : Moufid Karay		Resp PV : Moufid Karay			
Déroulement :	Intervenant	Durée planifiée	Durée effective		
- Evolution Ventes (Clôture)	Moufid Karay	00:30	00:30		
- Impayés (Planifiés)	Moufid Karay	00:10	00:10		
- Prévisions (Planifiés)	Moufid Karay	00:20	00:20		
Détails :					
- Point 1 : Evolution Ventes					
Constat 1 : Cdes PX regression de 10% pr 2014					
Décision 1 : Envoyer nouv conditions de vente					
- Action (3) : BAM-AM-3 Préparer simulation					
Date Clôture : 17/02/2015					
Resp Réal : Moufid Karay					
Resp Suivi : Moufid Karay					
Resp Eval : Moufid Karay					
- Point 2 : Impayés					
Constat 1 : Nouveau constat					
Décision 1 : Nouvelle décision					
- Action (4) : NCP-AP-4 VARAT 1					
Date Clôture : 20/02/2015					
Resp Réal : Moufid Karay					
Resp Suivi : Radhouan Hassairi					
Resp Eval : Bilel Affes					
- Point 3 : Prévisions					
Rédigé par		Vérifié par		Approuvé par	
Nom : Moufid Karay		Nom : Nizar Karay		Nom : Moufid Karay	

2.1.4 Suivre les Décisions Prises

- ✚ Aviser automatiquement chacun des actions à entreprendre suite à la réunion
- ✚ Alerter à temps les responsables de réalisation et de suivi des actions convenues
- ✚ Suivre l'efficacité des décisions prises
- ✚ Alimenter la base de connaissance par les leçons apprises
- ✚ Ressortir des statistiques sur l'efficacité des actions entreprises

2.2 Quel type de réunion peut-on gérer?

Réunion Qualité

- ✚ Réunion d'audit Interne ou Certification
- ✚ Réunion d'analyse de Non-Conformité
- ✚ Réunion de suivi de réclamation client
- ✚ Réunion de validation de document qualité





Réunion Suivi de Projet

- ✚ Réunion de planification de projets
- ✚ Réunion d'affectation de ressources
- ✚ Réunion de suivi d'avancement de projets
- ✚ Réunion de clôture de projets

Réunion Commerciale

- ✚ Réunions de prospection
- ✚ Réunion de validation du besoin
- ✚ Réunion de négociation commerciale
- ✚ Réunion de suivi des ventes et recouvrement



2.3 Qu'elle démarche pour le mettre en place

Selon le niveau de maturité de votre entreprise, TQM Performance répond parfaitement à votre besoin. Il vous accompagne pour aller pas à pas du niveau (1) d'initiation, au niveau (5) d'Innovation. Les premières années d'utilisation de TQM Performance vous permettent de constituer petit à petit votre capital « connaissances » à travers l'enregistrement structuré des constats, décisions, actions... Le niveau suivant correspond à l'identification des pratiques répétitives à travers la consultation des décisions prises dans des circonstances équivalentes. Le troisième niveau d'utilisation de TQM Performance correspond à l'uniformisation des approches décisionnelles. C'est à partir du niveau 4 qu'on commence à mesurer et évaluer les processus décisionnels, méthodes et manières de faire pour arriver au niveau 5 de maturité qui consiste à rentrer dans une vraie dynamique d'amélioration continue.

2.4 A-t-on besoin de formation particulière?

- **1/2 journée d'assistance à la création des données d'entrée**
 - ✦ Création de la Typologie des Réunions
 - ✦ Création de l'Ordre de Jour le plus fréquent par type de Réunion
 - ✦ Création des Constats le plus fréquents
 - ✦ Création des Décisions les plus fréquentes
- **1/2 journée d'assistance à l'utilisation du Module**
 - ✦ Découverte du WORKFLOW de gestion des réunions
 - ✦ Entrainement à la planification d'une réunion type
 - ✦ Entrainement à la création de constats, décisions et actions
 - ✦ Entrainement à la génération des PV de réunion

3 Module Gestion des Actions

TQMPerformance est un « Decision Making System » ou Système d'aide à la décision qui vous permet de rationaliser vos actions à entreprendre.

Modifier Action

Action N°:3 Créée par: Moufid Karray

statut: Retard Suivi.

Description

Source:(*) **Détails** Catégorie:(*)

Intitulé:

Description:

Affectation

Affecté à:(*) (0)

Suivi par:(*) (0)

Évalué par:(*) (0)

Dates

Date de début:(*) Date limite:(*)

P.suivi:(*) Jours Date de suivi: 29/01/2015

P.surveillance:(*) Jours P.évaluation:(*) Jours

Suivi réalisation à - Enregistrer Annuler

TQMPerformance comporte les fonctionnalités de base d'un SIAD :

- ✚ Identifier un problème au niveau de l'entreprise
- ✚ Etablir les critères de prise de décision
- ✚ Générer les alternatives sous formes d'actions à entreprendre
- ✚ Evaluer chacune des alternatives en passant par le Workflow décisionnel
- ✚ Choisir la meilleure alternative tenant compte du contexte décisionnel
- ✚ Implémenter l'alternative choisie
- ✚ Evaluer les décisions et actions déjà entreprises

3.1 Principales fonctionnalités

3.1.1 Créer vos Actions

Créer n'importe quelle action à partir de différents modules (TB, Réunion, Non-Conformité,...)

Regrouper différentes actions en Plan d'action grâce à la relation de parenté entre elles.

Gérer les droits d'accès par Rôle et par Ressource

Affecter chaque action au responsable de réalisation, de suivi et d'évaluation d'efficacité

Modifier Action
Action N°:3
Créée par: Moufid Karray
statut: Retard Suivi.

Description
Source:(*) Besoin d'amélioration
Catégorie:(*) Action d'amélioration
Titre: BAM-3 Préparer une fiche technique pour TQM Performance
Description: Préparer une fiche technique qui illustre toutes les fonctionnalités des différents modules de Performance avec précision des modules, sous-modules, fonctionnalités...

Affectation
Affecté à:(*) Moufid Karray
Suivi par:(*) Bilel Affes
Évalué par:(*) Bechar Karous

Dates
Date de début:(*) 27/01/2015
Date limite:(*) 17/02/2015
P.suivi:(*) 2 Jours
Date de suivi: 29/01/2015
P.surveillance:(*) 3 Jours
P.évaluation:(*) 1 Jours

Suivi réalisation à - Enregistrer Annuler

3.1.2 Paramétrer vos Actions

- ✚ Définir les différentes sources d'action (Réunion, Indicateur, Revue...)
- ✚ Définir les différents types d'action (préventives, curatives, d'amélioration...) par source
- ✚ Paramétrer les valeurs par défaut (délais suivi, délais surveillance, ...)
- ✚ Paramétrer les Workflows entre les différents intervenants décisionnels et les classer

3.1.3 Suivre vos Actions

Afficher la liste de toutes actions dont vous êtes responsable de réalisation, de suivi et/ou d'évaluation

Renseigner chacune des actions en mettant le % d'avancement

Valider l'état d'avancement et la transférer pour évaluation d'efficacité

Transférer une action d'un état (ex. en cours de réalisation) à un autre (ex. en attente de validation)

Action	Détail	Suivi	statut: Retard Suivi
Travaux à réaliser			
Ajouter Supprimer			
Travail à réaliser			
réalisé			
Lister les principaux modules			
Oui			
Créer sur FreeMind l'arborescence des Modules et Sous-Modules			
Oui			
Définir toutes les fonctionnalités par sous-Module			
Non			
Objectifs			
Ajouter Supprimer			
Objectif			
Atteint			
Que les participants aux séminaires aient de la matière à présenter à leurs Managers			
Oui			
Qu'on ait des fiches techniques professionnelles			
Oui			
Qu'on délimite toutes les fonctionnalités			
Non			

Suivi réalisation à : Enregistrer Annuler

3.1.4 Surveiller vos Actions

- ✚ Générer un rapport d'état d'avancement des Actions
- ✚ Générer les statistiques de taux de retard de réalisation et/ou de suivi
- ✚ Consulter l'historique de toutes instances par laquelle est passé l'action
- ✚ Effectuer un filtre avancé pour analyser la performance de la gestion des actions

3.2 Quel type d'action peut-on gérer?

1. Action Préventive

- ✚ Action déclenchée par un indicateur ayant passé par la zone orange
- ✚ Action déclenchée par un risque au niveau des processus
- ✚ Action déclenchée par un audit interne
- ✚ Action déclenchée par une recommandation suite un audit de certification

2. Action d'Amélioration

- ✚ Action déclenchée par un indicateur vert mais à tendance descendante
- ✚ Action déclenchée par un risque mineur au niveau des processus
- ✚ Action d'amélioration déclenchée par un audit interne

- ✦ Action déclenchée par une réunion de pilotage

3. Action Corrective

- ✦ Action déclenchée par un indicateur ayant passé par la zone Rouge
- ✦ Action déclenchée par un risque majeur au niveau des processus
- ✦ Action Corrective déclenchée par une non-conformité suite à un audit
- ✦ Action Corrective déclenchée par une réunion de pilotage

3.3 Qu'elle démarche pour le mettre en place ?

Selon le niveau de maturité de votre entreprise, TQM Performance pourrait être utilisé comme un Système Décisionnel qui vous permet de faciliter la prise de décision à tous les niveaux de votre entreprise en reliant et maîtrisant toutes les données et informations disponibles dans votre base de constats, décisions et actions ainsi que les données transactionnelles qui existent dans vos bases de données. Il joue le rôle d'intégrateur qui garantit la cohérence des décisions avec ce qui existe au niveau des bases de données internes et externes.

3.4 A-t-on besoin de formation particulière?

- **1/2 journée d'assistance au paramétrage du Module**
 - ✦ Création des Types d'action
 - ✦ Création des Sources des Actions
 - ✦ Affectation des droits d'accès par rôle
 - ✦ Affectation des droits d'accès par ressource
- **1/2 journée d'assistance à l'importation des données**
 - ✦ Organisation des données historiques
 - ✦ Paramétrage des fichiers Excel d'importation
 - ✦ Importation des données historiques
 - ✦ Validation des données importées