

2019

Fiche Technique de TQM Performance

Module Pilotage



TQM Performance 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.

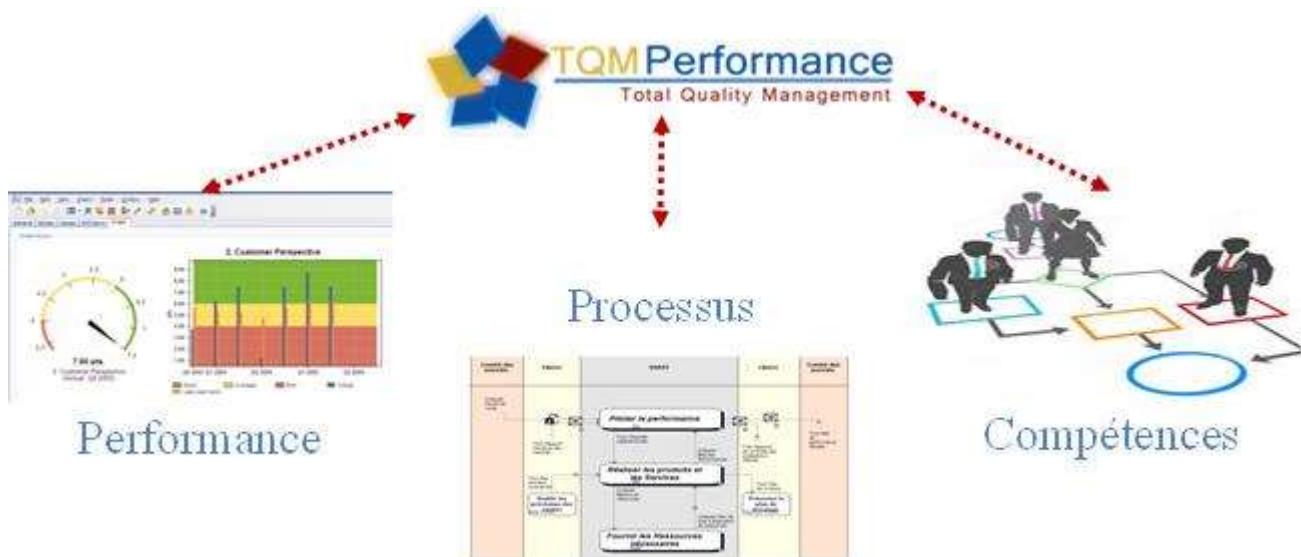
TQMPerformance intègre aujourd'hui le savoir-faire de plusieurs dizaines d'années d'expertise internationale acquise par les compétences Tunisiennes et mise à votre disposition dans une seule solution de pilotage intégré qui garantit le succès de toute entreprise désirant moderniser son système de Management 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 continu la performance individuelle et collective de votre entreprise.



TQMPerformance est livré avec un modeleur permettant de :

- ❖ Paramétriser 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.

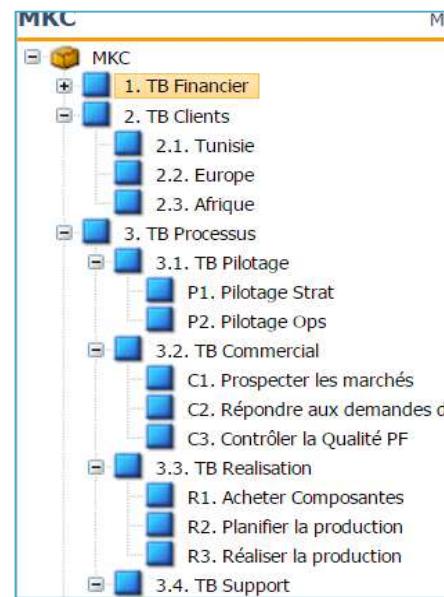
1.1.1 Créer vos Tableaux de Bord

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	0		
Achat Comp Luminaires	M-12 / 2014: 89 %	0	0	0	
Comp Principales	M-12 / 2014: 83 %	0	0	0	
Comp Secondaires	M-12 / 2014: 95 %	0	0	0	
Achat Comp Transformateurs	M-12 / 2014: 83 %	0	0	0	
Maitrise des Coûts	M-12 / 2014: 91 %	0	0	0	
Maitrise des Délais	M-12 / 2014: 87 %	0	0	0	
Achat Comp Luminaires	M-12 / 2014: 96 %	0	0	0	
Achat Comp Transformateurs	M-12 / 2014: 78 %	0	0	0	
Délais Livraison	M-12 / 2014: 85 Jrs	0	0	0	
Délais Rép Cde	M-12 / 2014: 70 Jrs	0	0	0	

1.1.4 Paramétrer vos Indicateurs

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)

1.1.6 Créez vos Conventions d'Objectif

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 orange) ou corrective (zone rouge)

Alerter le manager si jamais la personne responsable ne crée aucune

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

Hiérarchie des indicateurs		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						
N°	Action	Affecté à	Catégorie	Statut	Date clôture	Pro. Avanc.
5	REV-AC-5 Développer un plan d'action	Radhouan Hassairi	Action corrective	En cours	3 13/02/2015	0 % 0%
4	NCP-AP-4 VARAT 1	Moufid Karay	Action préventive	Retard Suivi.	2 20/02/2015	50 % 128%
3	BAM-AM-3 Préparer simulation	Moufid Karay	Action d'amélioration	Retard Suivi.	2 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.



Invité	H.E	H.S	Participa	PV
Faissal Guermazi	11:36	14:36	■ Oui	■ Oui
Issam Sallami			■ Non	■ Oui
Mohamed Yangui			■ Non	■ Oui
Moufid Karray	11:36	14:36	■ Oui	■ Oui
Nizar Karray	11:36	14:36	■ Oui	■ Oui
Rami Bouattour	11:36	14:36	■ Oui	■ Oui

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 efficientes

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

		Procès Verbal Réunion RATNC-002-15 (Provisoire)				Réf : PRO-SMQ-006 Révision : 01 Pages : 1/2			
		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 Sallami		A	-	-	Non				
- Mohamed Yangu		A	-	-	Non				
- Moufid Karray		P	11:36		Non				
- Nizar Karray		P	11:36		Non				
- Rami Bouattour		P	11:36		Non				
		Total Invités :	6						
		Total présents :	4						
		Pourcentage présence :	66,67 %						
Animateur :	Moufid Karray	Resp PV :	Moufid Karray						
Déroulement :		Intervenant	Durée planifiée	Durée effective					
- Evolution Ventes (Clôturée)	Moufid Karray	00:30	00:30						
- Impayés (Planifiée)	Moufid Karray	00:10	00:10						
- Prévisions (Planifiée)	Moufid Karray	00:20	00:20						
Détails :									
- Point 1 : Evolution Ventes Constat 1 : Cdés PX regression de 10% pr 2014 Décision 1 : Envoyer à nos clients les conditions de vente - Action (4) : 2015-01-09 VARAT 1 Date Clôture : 17/02/2015 Resp Réal : Moufid Karray Resp Suivi : Moufid Karray Resp Eval : Moufid Karray									
- Point 2 : Impayés Constat 1 : Nouveau constat Décision 1 : Nouvelle décision - Action (4) : 2015-01-09 VARAT 1 Date Clôture : 20/02/2015 Resp Réal : Moufid Karray Resp Suivi : Radhouan Hassairi Resp Eval : Bilel Alfes									
- Point 3 : Prévisions									
Rédigé par	Moufid Karray	Vérifié par	Nizar Karray	Approuvé par	Moufid Karray				

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 Crée par: Moufid Karray statut: Retard Suivi.

Description			
Source:(*)	Besoin d'amélioration	Détails	Catégorie:(*) Action d'amélioration
Intitulé:	BAM-AM-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		Dates	
Affecté à:(*)	Moufid Karray	 (0)	Date de début:(*) 27/01/2015  Date limite:(*) 17/02/2015 
Suivi par:(*)	Bilel Affes	 (0)	P.suivi:(*) 2 Jours Date de suivi: 29/01/2015
Evalué par:(*)	Bechir Karous	 (0)	P.surveillance:(*) 3 Jours P.évaluation: 1 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

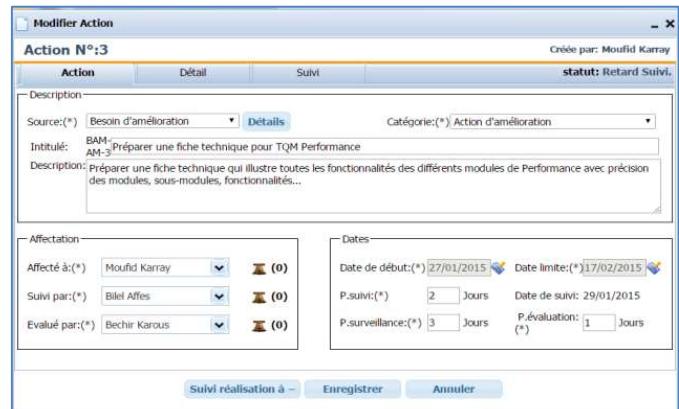
3.1.1 Créer vos Actions

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



3.1.2 Paramétrier vos Actions

- ★ Définir les différentes sources d'action (Réunion, Indicateur, Revue...)
- ★ Définir les différents types d'action (préventives, curatives, d'amélioration...) par source
- ★ Paramétrier les valeurs par défaut (délais suivi, délais surveillance, ...)
- ★ Paramétrier 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)



The screenshot shows a software window titled 'Modifier Action' for 'Action N°:3'. The window is divided into sections for 'Travaux à réaliser' (Tasks to be performed) and 'Objectifs' (Objectives). Under 'Travaux à réaliser', there are three items: 'Lister les principaux modules', 'Créer sur FreeMind l'arborescence des Modules et Sous-Modules', and 'Définir toutes les fonctionnalités par sous-Module'. The last item is highlighted with an orange background. Under 'Objectifs', there are three items: 'Que les participants aux séminaires aie de la matière à présenter à leurs Managers', 'Qu'on aie des fiches techniques professionnels', and 'Qu'on délimite toutes les fonctionnalités'. The last item is also highlighted with an orange background. Both sections have 'Ajouter' (Add) and 'Supprimer' (Delete) buttons. At the bottom, there are buttons for 'Suivi réalisation à -', 'Enregistrer' (Save), and 'Annuler' (Cancel).

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