



BPR

1. Positionnement du problème

En général, les situations problématiques qui requièrent une approche BPR se situent à un niveau élevé dans une ou plusieurs organisations. Les dirigeants sont conscients de la présence d'un problème important dans le fonctionnement et sont à même de le localiser. En revanche, il leur est difficile de le circonscrire et même impossible de déterminer spécifiquement et quantitativement comment le résoudre.

Cette situation se rencontre dans de grandes organisations aux processus complexes et, bien souvent, là où les processus dépassent les frontières d'une seule administration ou d'un seul service.

2. De l'analyse approfondie vers une solution adaptée

Le service BPR consiste tout d'abord à clarifier le problème pour ensuite aboutir à une proposition d'amélioration concrète et adaptée aux caractéristiques des administrations et à la situation du terrain.

Dans un premier temps, la problématique est réduite par une première étude sur place. Dès le début, l'étude va au-delà des frontières de l'administration individuelle.

Puis, une fois qu'un accord a été dégagé sur le problème à traiter, il est visé une compréhension optimale des processus, via par exemple :

- Desk studies ;
- Interviews ;
- Participation.

Nous effectuons une démarche pragmatique basée sur le « vécu » et étayée de façon théorique qui notamment par la tenue de « stages », offre une valeur ajoutée pour la réalisation de la suite du travail. Dans ce cas, l'analyste participe durant une courte période au travail quotidien lié aux processus étudiés. Il acquiert ainsi une vue très concrète de la réalité, bien plus concrète que sur la base d'une interview. Il découvre les différentes notions utilisées sur le terrain de manière à parler le même langage que les personnes concernées. En outre, il apprend à connaître de nombreuses personnes qui seront amenées à appliquer les processus modifiés.

Les processus ainsi étudiés peuvent être recensés formellement au moyen du standard international BPMN.

Sur la base de l'analyse et des constatations faites, des objectifs d'amélioration et des scénarios de solutions sont proposés et débattus avec les services concernés. D'abord par service, puis avec toutes les administrations confondues.

Il en résulte une proposition de solution réalisable, mais il ne s'agit toutefois pas encore d'un plan d'approche détaillé. Les détails seront élaborés par l'équipe chargée de la mise en œuvre.

3. Pourquoi faire appel au BPR ?

Avantages du service :

- les processus sont étudiés de manière approfondie, mais l'objectif principal consiste à formuler des propositions vraiment réalisables dans la pratique ;
- une attention considérable est accordée à la compréhension des processus réels et non des processus décrits dans la documentation ou des processus théoriques ;
- la connaissance des spécificités des administrations implique qu'elles soient prises en compte lors de l'élaboration des propositions.