

# AMÉLIORER LA CULTURE DU PILOTAGE OPÉRATIONNEL

*« Le pilotage rend notre discours sur la qualité de service plus robuste et c'est un formidable vecteur de management qui nous aide à redéployer nos moyens en cas de besoin »*

## POURQUOI ?

Pour disposer, à tout moment, des données fiables qui permettent d'ajuster les moyens afin de respecter les objectifs opérationnels.

Un premier niveau de pilotage opérationnel existe souvent dans les Back Office, cependant :

- Les consolidations disparates limitent la vision transverse cohérente et partagée,
- Piloter consiste plus souvent à 'consolider' des données qu'à les 'analyser',
- Les évolutions organisationnelles sont peu prises en compte dans le pilotage.

L'évolution rapide des modèles opérationnels (externalisation d'activités, centres de service partagés) et la pression opérationnelle croissante imposent désormais une mesure constante et fiable de l'activité.

## POUR QUELS GAINS ?

Nos clients ont pu constater les gains suivants :

- Aide à la transformation de leurs processus
- Evolution du rôle du management opérationnel
- Amélioration de la communication externe (multi-canal, synthèses récapitulatives)
- Amélioration des liens entre opérationnels et financiers par un partage des concepts (cercle vertueux)

## COMMENT FAIRE ?

FAIRE DU PILOTAGE UN VECTEUR DE PERFORMANCE POUR L'ENTREPRISE

### Les clés de transformation :

- Adapter le pilotage aux objectifs de l'entreprise (la productivité, la performance, la qualité,...)
- Définir les données à capter, leur mode de capture et leurs modalités de consolidation
- Outiller pour automatiser et fiabiliser le pilotage (collecte, consolidation et restitution)

### Les points d'attention :

- Définir un « langage commun » pour obtenir un modèle compris et porté par les métiers
- Définir les indicateurs nécessaires et suffisants
- Prendre la mesure des impacts de l'évolution du pilotage : organisation, processus, compétences, SI
- Accompagner les utilisateurs dans l'utilisation et la compréhension des restitutions pour pérenniser la transformation

# TOURNELLE CONSULTING

## CABINET DE CONSEIL EN ORGANISATION

Notre SAVOIR-FAIRE et notre CAPITALISATION nous permettent d'accompagner nos clients dans toutes les étapes de transformation du pilotage :

- **Définir** les indicateurs de pilotage utiles et adaptés
- **Mesurer les impacts** de toute transformation (organisation, processus, SI)
- Définir, les **solutions technologiques** à mettre en œuvre pour outiller le pilotage
- **Mettre en œuvre**, le cas échéant, la solution logicielle **TRECK** développée par Tournelle Consulting
- **Accompagner le changement** : Expliquer, accompagner et « tenir » ; les acteurs veulent souvent ajouter, adapter, contourner

## NOS ATOUTS DIFFÉRENCIANTS

- Etre force de proposition grâce à notre expérience : nos propositions sont originales et adaptées car nous croyons qu'il n'y a pas de solution toute faite !
- Une démarche de transformation collaborative pour aboutir à une vision partagée ; nous savons que l'adhésion du management est un vecteur clé d'une transformation durable
- La capitalisation de nos savoir-faire via TRECK, un logiciel de suivi dédié au pilotage des processus et à l'amélioration de la qualité dans les BO Assurance (en production dans plusieurs environnements assurantiels)



## QUELQUES EXEMPLES DE MISSIONS

### Amélioration de la culture du pilotage du Back Office Assurance

- Définition et mise en place des notions de vision client, performance, qualité et engagements clients, SLA ; accompagnement du changement
- Implémentation de TRECK dans plusieurs Back Offices (BO Prestations Prévoyance, BO Epargne)

### Amélioration des outils de pilotage

- Analyse, conception et déploiement de tableaux de bord et d'indicateurs de performance couvrant les aspects opérationnels (flux entrants/sortants, stocks, délais, performance) (dans le cadre d'un back office assurance)
- Analyse, conception et déploiement de tableaux de bord et d'indicateurs qui couvrent les aspects financiers et opérationnels (Groupe mondial d'ingénierie)

### Refonte du pilotage

- Déploiement de l'ABC Costing dans un contexte international (secteur de l'industrie)
- Définition du pilotage cible opérationnel de la gestion (BO IARD)

**Exemples de clients dans le domaine de l'assurance** : APICIL, SwissLife, SMABTP

**Tournelle**  
consulting

Tournelle Consulting  
37, rue Etienne Marcel  
75 001 Paris

Tél. : +33 1 55 80 70 01  
Fax : +33 1 55 80 70 02  
www.tournelle.com  
E-mail : info@tournelle.com