« Démarche de progrès » adaptée au sport

ou Fonctionnement d'une entreprise et sa « Démarche qualité »

On appelle en général une entreprise aussi un

«un système »

Les cahiers de Michel Bury

Définitions sommaires

L'amélioration est innée à l'homme, et on pourrait presque dire qu'elle est inscrite dans ses gènes. Au fil de son évolution, il a inventé des milliers de tours de mains, développé des savoir-faire, acquis des connaissances pour se rendre le survie puis la vie plus aisée.

Il s'agit maintenant d'appliquer, de formaliser cette démarche d'amélioration, que nous allons appeler « démarche de progrès », à l'activité sportive. Dans le monde industriel et celui des affaires, elle a pignon sur rue depuis quelques années. La norme ISO 9001 2008 en fournit le cadre et la gère. Quelques éléments vous seront communiqués en fin de cours, pour le cas où vous seriez un jour en contact rapprochée avec un démarche de progrès.

Vous avez d'un côté des associations, des clubs, des centres qui proposent et organisent des activités, des entraînements, des prestations très diverses et de l'autre côté des clients, des usagers, des adhérents, des sportifs… (en fonction des associations et des secteurs sportifs) qui « consomment ». Et il s'agit de les satisfaire, en allant toujours de l'avant.

Les cahiers de Michel Bury

Comment progresser?

En ne laissant pas se perdre les bonnes idées! Toute suggestion, tout dysfonctionnement doit être source d'amélioration!!

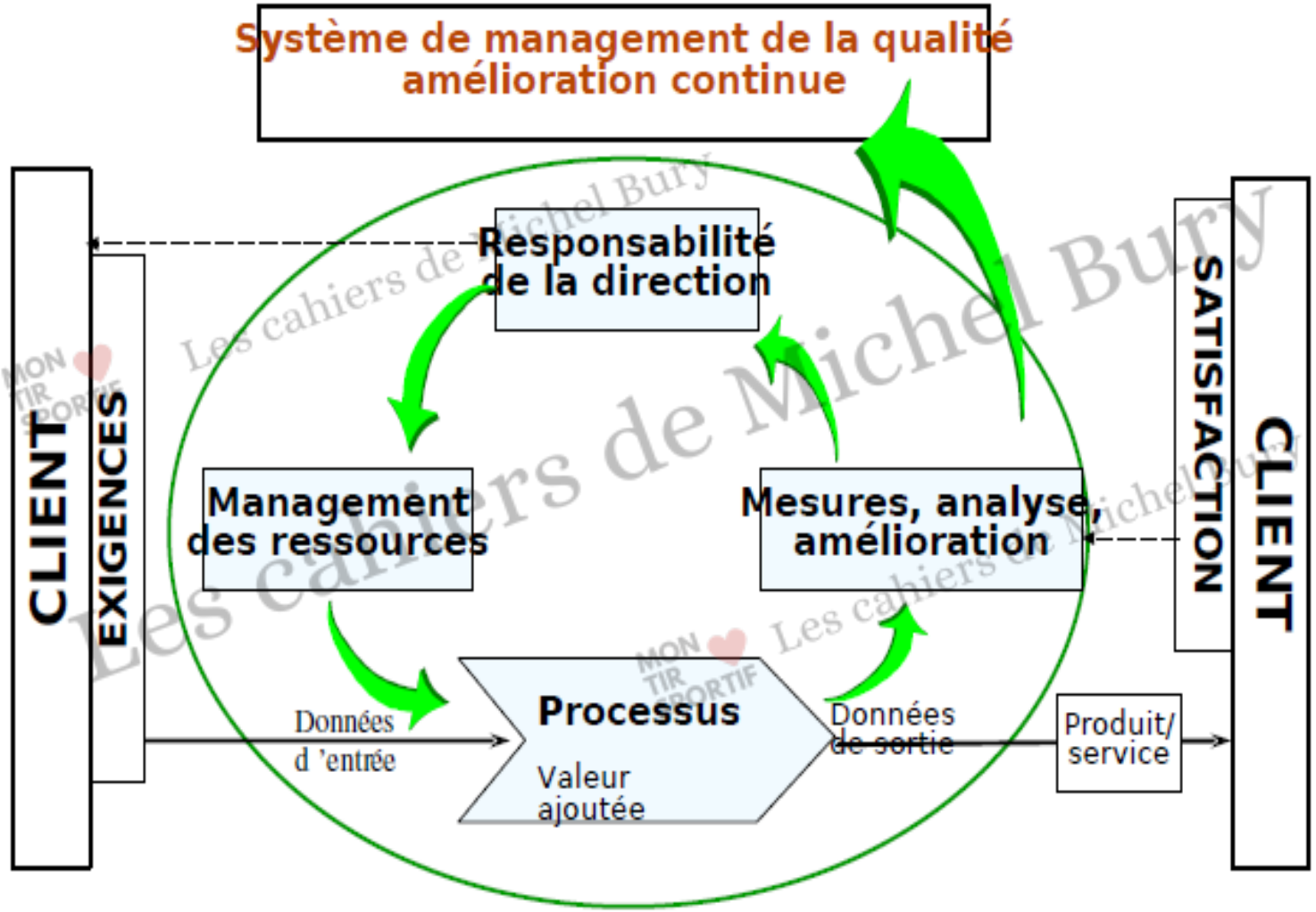


Comment mettre en place un tel système?

En organisant l'entreprise, l'association, le club, la fédération…selon le modèle générique suivant, qui est logique et issu du bon sens:

Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF

Approche fonctionnelle du système



Que faut-il retenir du schéma précédent?

Cette modélisation convient aux entreprises privées à buts lucratifs, mais est aussi adaptée et adaptable aux organismes d'état et aux associations sportives, objets de notre thématique.

L'engagement de le direction correspond aux orientations prises par le conseil d'administration.

Le management des ressources est l'activité déployée par le bureau.

La réalisation du service est la fourniture des prestations mises à disposition des adhérents de l'association , du club…

Les mesures, analyses, améliorations correspondent aux actions d'améliorations menées par les dirigeants et les intervenants bénévoles et/ou salariés, le plus souvent d'ailleurs de manière informelle.

Les cahiers de Michel Bury

Le processus dans l'entreprise

L'entreprise, ou système au sens large, est un ensemble de processus.

« Un processus transforme des matières premières en produits finis ou des informations entrantes en informations sortantes »

Un processus est vivant: il reçoit des informations de son fournisseur interne, fournit des informations à son client interne ou externe, contribue à des axes d'amélioration définis par la direction de l'entreprise, le bureau du club...

L'efficacité d'un processus est mesurée par des indicateurs ou autres moyens.

L'ensemble des indicateurs constitue un tableau de bord de l'entreprise (exemple: nombre de membres, performance des équipes, résultats divers...).

Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF

Eléments du processus	Questions
Les données d'entrées	« De quoi (données) avez-vous besoin pour faire votre travail? »
Les activités principales	« Quelle est votre raison d'être dans l'organisation? Que faites-vous? »
Les données de sortie	« Qu'est-ce que vous fournissez? Quels résultats obtenez-vous? Pour faire quoi? »
Les ressources	« De quels moyens avez-vous besoin pour réaliser votre travail? »
Les processus support (accueil, souvent GRH, comptabilité, entretien des locaux et du matériel, ...)	« De quels services avez-vous besoin? »
Les moyens de contrôles, indicateurs	« Comment mesurez/évaluez-vous les résultats? Quels sont vos critères? »

Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF Les cahiers de Michel Bury

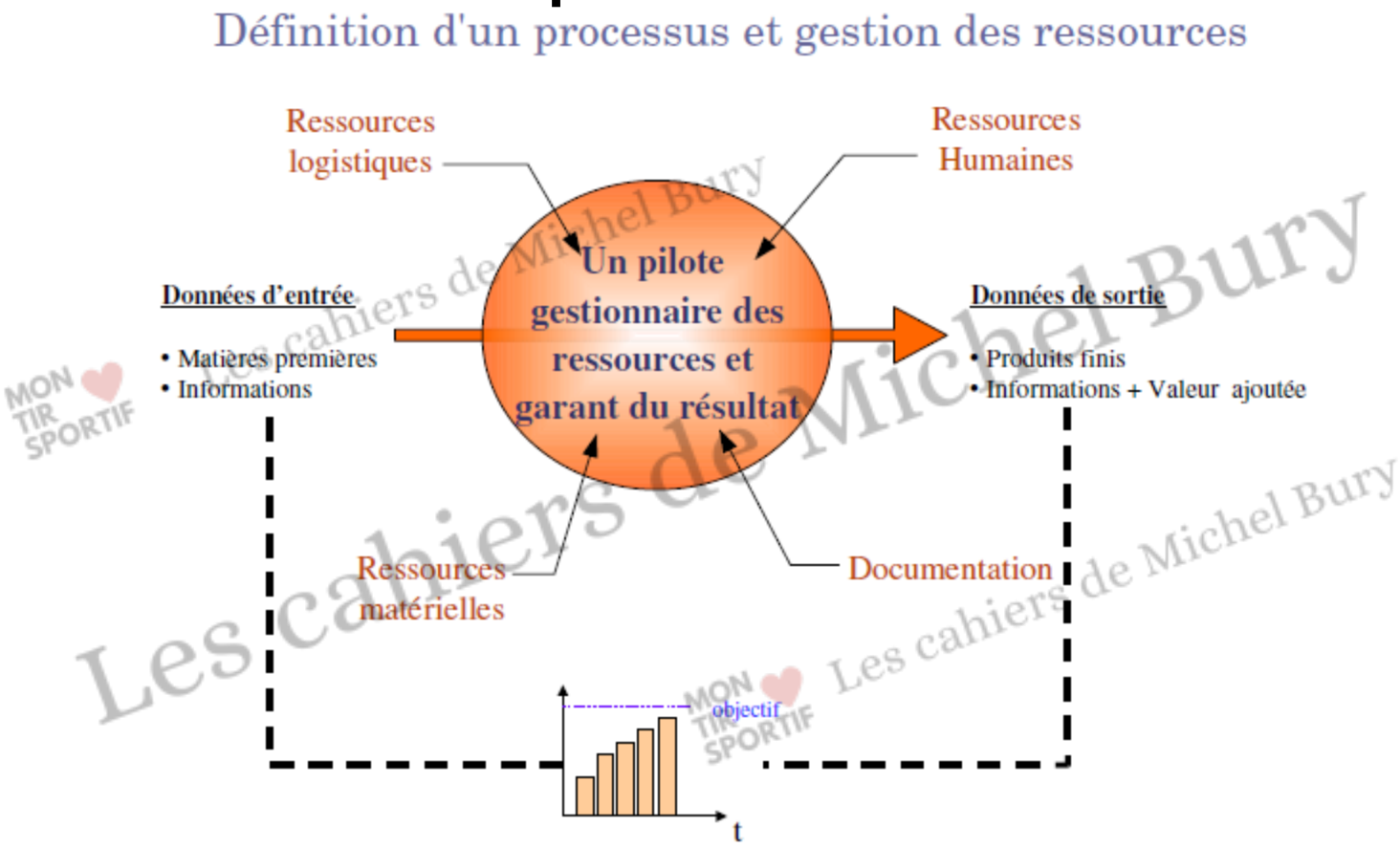
Exemples de processus pour une association sportive

(Liste non exhaustive)

Déplacements/transports
Prévention/santé des sportifs
Activités: « sport/loisirs »
Fitness
Entraînements
Compétitions
Spectacles
Portes- ouvertes
Gardiennage, locaux, installations
Entretien
Publicité
Formation
Trésorerie
Ecoute (satisfaction) des membres et …amélioration
…….

Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF Les cahiers de Michel Bury
Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF Les cahiers de Michel Bury

Structuration modélisée d'un processus



Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF

.

- Une entreprise est performante lorsque tous les processus sont performants. La non maîtrise d'un processus est critique pour l'entreprise.
- Ex: le corps humain, avec tous ses processus (foie + cœur + poumons + digestion…), maintient la vie. Un seul processus défectueux détruit l ensemble.
- La finalité d'un processus est la satisfaction de l'usager (client, membre).

Les Cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF

C’est pour cette raison que chaque processus est dirigé par un pilote qui en est le chef d’orchestre, avec de très nombreuses missions.

Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF

La fonction du pilote de processus

(Chef de fabrication ou chef de service)

« quoi produire, combien, quand et avec quelles ressources? »

- **Résoudre les problèmes rapidement**
- **Piloter ses ateliers de production (ou services)**
- **Gérer les flux de matières et d'informations**
- **Planifier les tâches**
- **Assurer la qualité des produits fabriqués (ou services rendus)**
- **Produire et faire remonter des informations exploitables**
- **Livrer les indicateurs de performance, de surveillance et de satisfaction**
- **Améliorer les capacités et la rentabilité des productions (ou services)**
- **Gérer des projets d'évolution de l'organisation**

Le pilote est garant du bon fonctionnement de son processus et a des objectifs pour son processus

Les Cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF

Sa fonction est avant tout l'animation d'une équipe projet orientée :

-« résolution des problèmes »

-« optimisation des tâches »

-« amélioration des performances globales »

Fin du cours

Merci pour votre attention

Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF Les cahiers de Michel Bury
Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF Les cahiers de Michel Bury