

« Une suite logicielle et une méthodologie simples à prendre en main, un accompagnement de Qualité. »



## TÉMOIGNAGE CLIENT

- Institut 4.10 -

**Sylvie PIGAULT**

Responsable Qualité et Contrôle Interne



### OBJECTIFS

- Déterminer une organisation cible
- Formaliser et partager les processus auprès de 14 sites

### RESULTATS

- La structuration de notre approche processus
- Des équipes formées et structurées
- 28 PU et 14 graphes déjà modélisés

### LE CONTEXTE

*L'institut 4.10 est le centre de formation et d'accompagnement du régime général de la Sécurité Sociale. En tant que Responsable de la Qualité et du Contrôle Interne, Sylvie PIGAULT pilote la démarche processus au sein de l'Institut 4.10*

**PYX4 : Qu'est ce qui a initialement motivé la recherche d'une solution de modélisation des processus au sein de votre entreprise ?**

Au 1 janvier 2016, l'Institut 4.10 est devenu le centre de formation et d'accompagnement du régime général de la Sécurité Sociale, se substituant ainsi aux 14 Centres Régionaux de Formation et de Professionnalisation qui existaient auparavant. Le regroupement de ces 14 centres en un seul a soulevé des problématiques d'**harmonisation des pratiques** et de mise en place de **processus communs**.

C'est ainsi que nous sommes rentrés dans une **réflexion sur notre organisation cible**, et la mise en place d'une solution permettant de **retranscrire ces processus** et les **partager auprès des 250 collaborateurs** répartis sur **14 sites implantés sur toute la France**.

**PYX4 : Comment avez-vous connu notre solution ?**

A l'époque des CRFP, le **CRFP de Limoges était un utilisateur satisfait de Qualigram**, suite logicielle qui a évolué vers PYX4. Nous avons donc étudié PYX4 parmi d'autres solutions sur le marché.

**PYX4 : Qu'avez-vous trouvé de pertinent dans notre offre ? Qu'est-ce qui vous a convaincu de choisir PYX4 ?**

La **méthodologie de modélisation facile à appréhender** et l'**outil accessible par tous via un accès internet** standard ont été de gros atouts, ainsi que le fonctionnement et la **gestion documentaire** simples avec le principe des **workflows**.

Le module **PYX4 Improver**, qui permet de **remonter des dysfonctionnements sur les processus ou procédures**.

Plus généralement, la **modularité de l'offre de la suite**, qui permet d'enrichir le logiciel de nouvelles fonctionnalités au fil de l'**évolution de la maturité de la démarche en interne**.

Nous avons apprécié la possibilité qu'offre l'outil PYX4 d'**accéder et de gérer des documents déjà existants sur d'autres espaces de stockage**, tels que des modes opératoires par exemple, **directement depuis les procédures** modélisées dans l'outil.

Enfin, les **offres d'accompagnement autour de la mise en place d'une approche processus**, qui n'étaient pas proposées par les autres éditeurs consultés.



#### PYX4 : Quelles sont les attentes liées à ce projet et plus généralement à la démarche Qualité ?

Nous avons pour objectif de **finaliser la modélisation de nos processus** dans les 6 mois à venir, et de l'ensemble de nos procédures sous un an, avant de poursuivre la **modélisation des instructions de travail** sous le format mis à disposition dans PYX4.

#### PYX4 : Comment vous êtes-vous organisés pour impliquer les parties prenantes du projet ?

Nous avons identifié 14 macro-processus, représentant la cartographie générale de notre organisation. Pour chaque macro-processus, nous avons nommé un **pilote** chargé de **modéliser sous PYX4 le processus** dont il est responsable, ainsi que **l'ensemble des procédures** qui s'y rattachent. Chaque pilote est aidé par un **modélisateur**, et est bien entendu soutenu, suivi et encadré par l'équipe projet dont je fais partie.

Nous avons été accompagnés par PYX4 dans nos **réflexions autour de notre approche processus**, dans la **construction de nos processus et procédures** et dans la **formation de nos pilotes et modélisateurs** à l'outil en tant que tel.