



Section
Vaud

Swiss Association for Quality



RETHINKING BUSINESS VALUES IN A NEW AGILE WORLD



LA TRANSFORMATION DIGITALE ET SON IMPACT SUR LES ORGANISATIONS

Organisé par la SAQ, Section Vaud

22 juin 2023


AGENDA

Webinaire du 22 juin 2023



Section
Vaud

Swiss Association for Quality

- 
- A large, light grey circle is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the agenda items.
- 1 Introduction au webinaire SAQ
 - 2 Les **constats** issus de l'avènement du digital
 - 3 Les **conséquences** sur le modèle opérationnel
 - 4 Le modèle des **organisations en arbres**
 - 5 Conclusion

- 1 -

INTRODUCTION

PRÉSENTATION DE LA SAQ

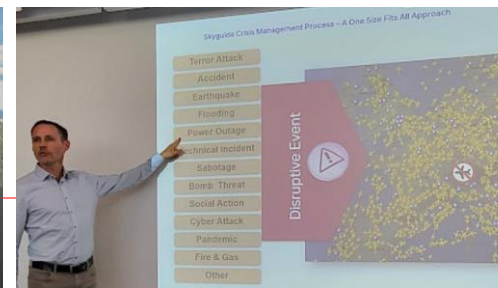
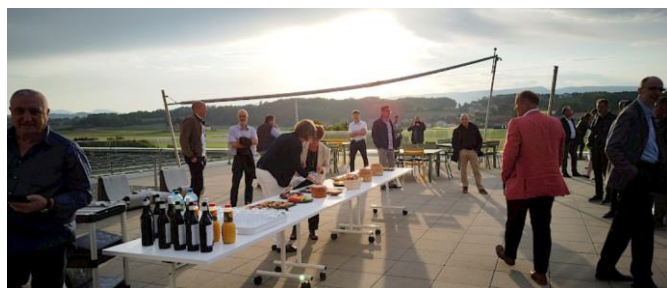
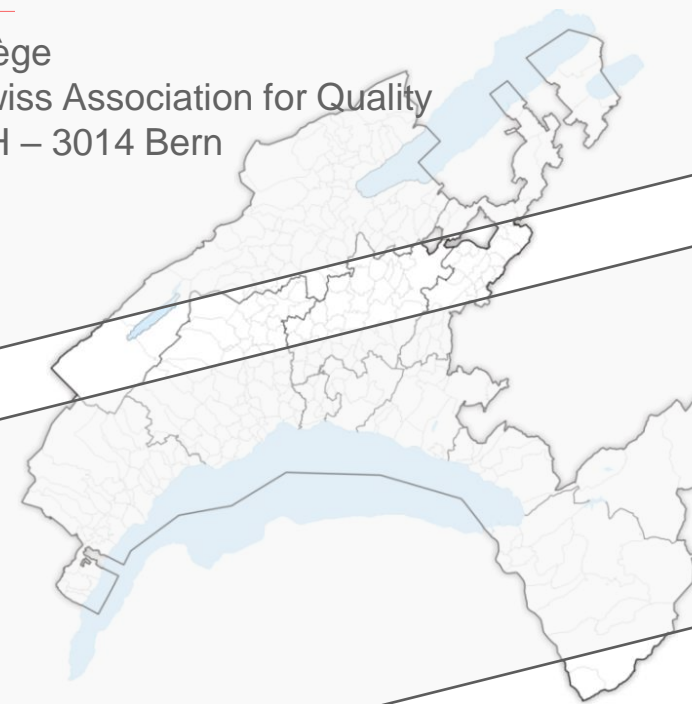
Organisation

- Organisation faîtière en Suisse pour la Qualité
- 1'500 membres, dont 80% collectifs
- 11 sections, dont GE, VD, VS, NR

Mission

- Promouvoir les démarches Qualité et l'Amélioration Continue
- Favoriser le réseautage des professionnels de la branche
- Certifier les professionnels

Siège
Swiss Association for Quality
CH – 3014 Bern





Joachim Fernandes,
Président de Section.



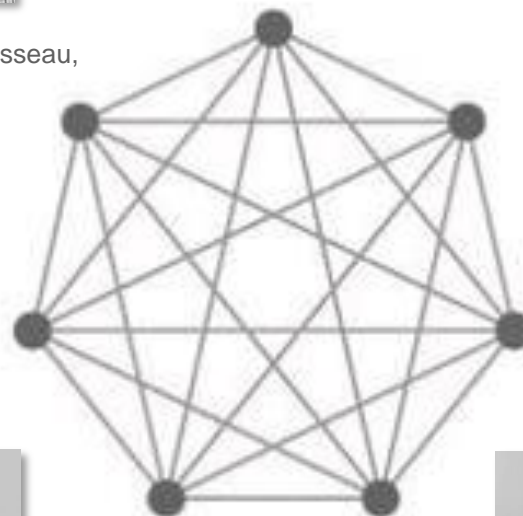
Christophe Rousseau,
Membre



Doris Manz,
Membre



Laurence Gilardi,
Membre



Laurent Fuster,
Secrétaire.



Jérôme Simone,
Trésorier.



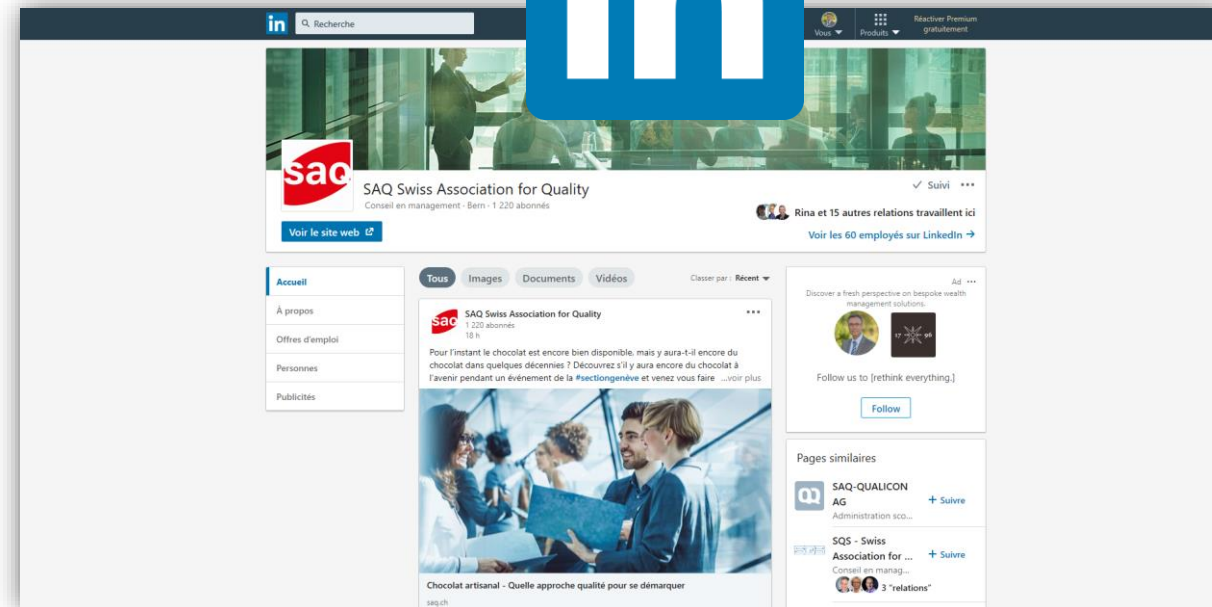
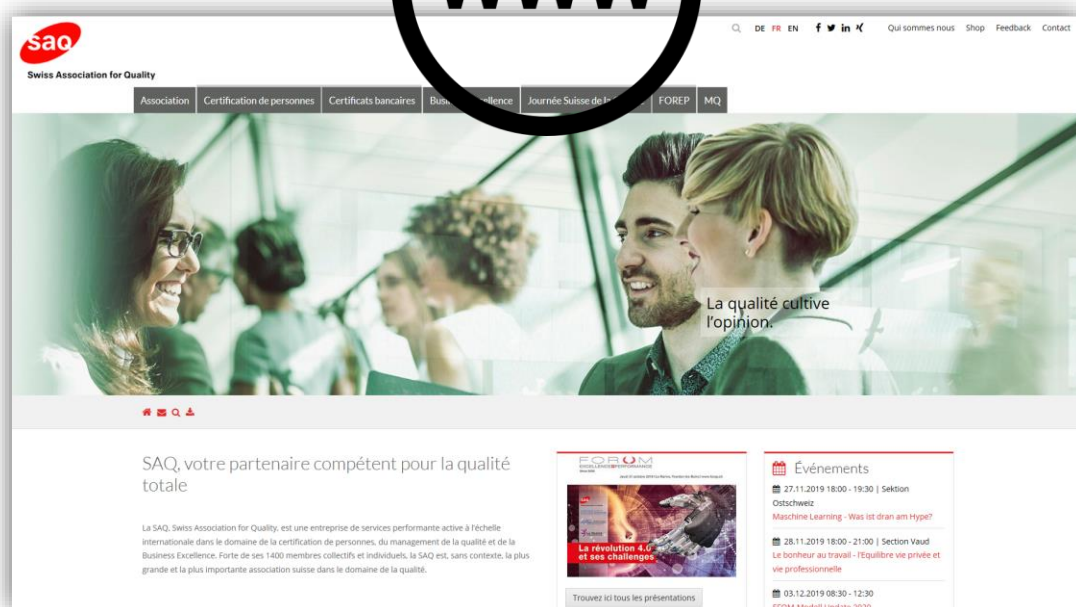
Kevin Greenwood,
Membre

1 Les canaux de communication



Section
Vaud

Swiss Association for Quality



Date	Conférence	Lieu/Format	Horaire
26 MAI	MedTech - Extension des délais des nvx règlements EU	Webinaire	12h30-13h30
31 MAI	Gestion de crise selon SkyGuide	Aérodrome, Payerne	18h15-19h45
14 JUN	SAQ VD – AG 2023	Webinaire	18h00-18h45
22 JUN	Transformation Digitale et les Modèles Opérationnels	Webinaire	12h30-13h30
14 SEPT	Transformation Digitale avec L'Industrie 4.0	ARIAQ, Yverdon	18h00-20h00
28 SEPT	MedTech – Table ronde impact MDR 2028 (hôpitaux)	ARIAQ, Yverdon	17h30-19h30
05 OCT	L'OpEx dans la MedTech	tbd	14h00-17h00
02 NOV	FOREP 2023 – L'humain au cœur de la transformation	STCC, EPFL	08h30-16h30
23 NOV	Aspects humains – Comment la manager la Gen Z ?	Cave de la Cote	18h00-20h00

- 2 -

**INTRODUCTION
À LA DIGITALISATION**

LES CONSTATS

une évolution constante

1990's

Internet des
données

2000's

Internet des
personnes

2010's

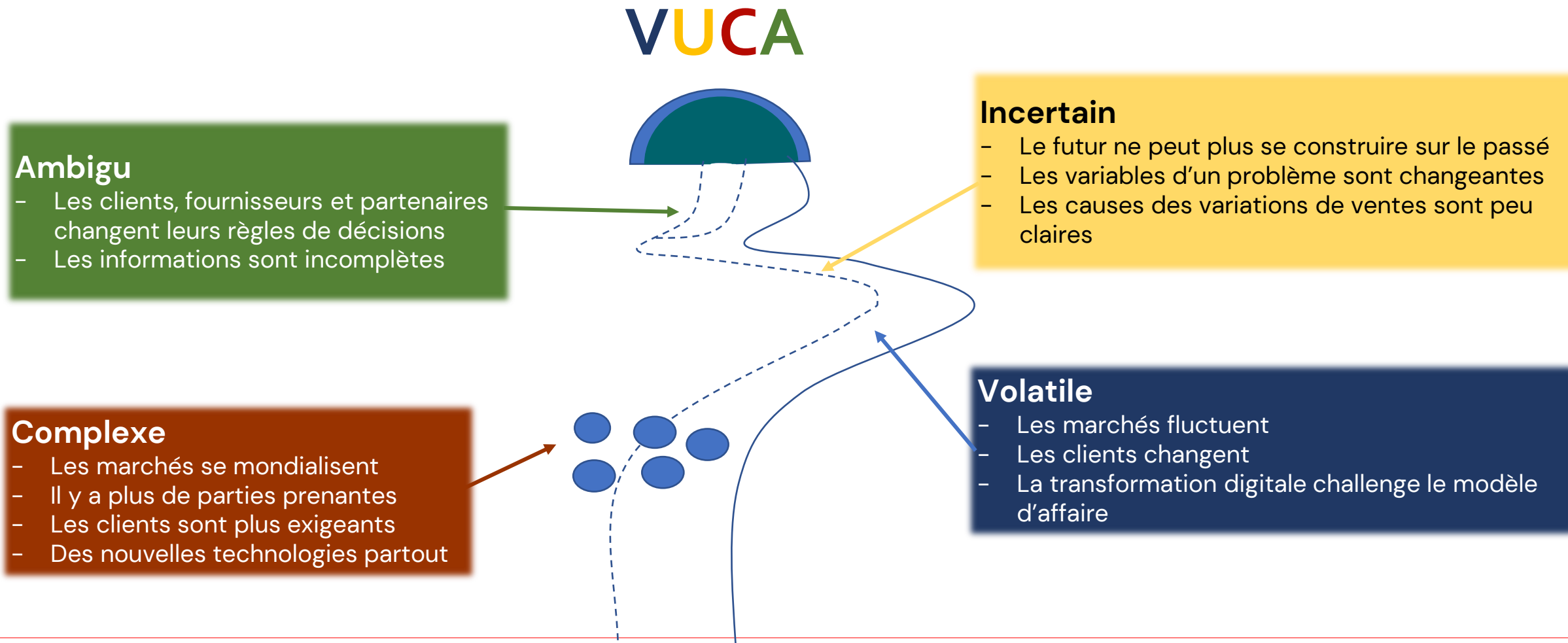
Internet des
choses

2020's

Internet de
l'espace

?

L'environnement pousse à cette évolution



VUCA, une approche pour évaluer la pression

Volatilité

- Les marchés fluctuent
- Les clients changent
- La transformation digitale challenge le modèle d'affaire



Besoin de VISION

- Donner une vision plutôt que des ordres (donner du sens)
- Autonomie et capacité à décider proche de la prestation / du client
- Tester des nouveautés
- Travailler de manière itérative

Incertitude

- Le futur ne peut plus se construire sur le passé
- Les variables d'un problème sont changeantes
- Les causes des variations de ventes sont peu claires



Besoin de COMPREHENSION

- Développer une compréhension à 360° et le consensus
- Compréhension plus large (intégrer plusieurs compétences)
- Développer "l'appétence" aux risques
- Communiquer clairement

Complexité

- Les marchés se mondialisent
- Il y a plus de parties prenantes
- Les clients sont plus exigeants
- Des nouvelles technologies partout



Besoin de CLARTE

- Avoir du courage
- Priorités claires (projets/activités/etc.)
- Entreprise flexible (autonomisation /responsabilisation/scalable/etc.)
- Entreprise collaborative (communication/transparence/etc.)

Ambiguïté

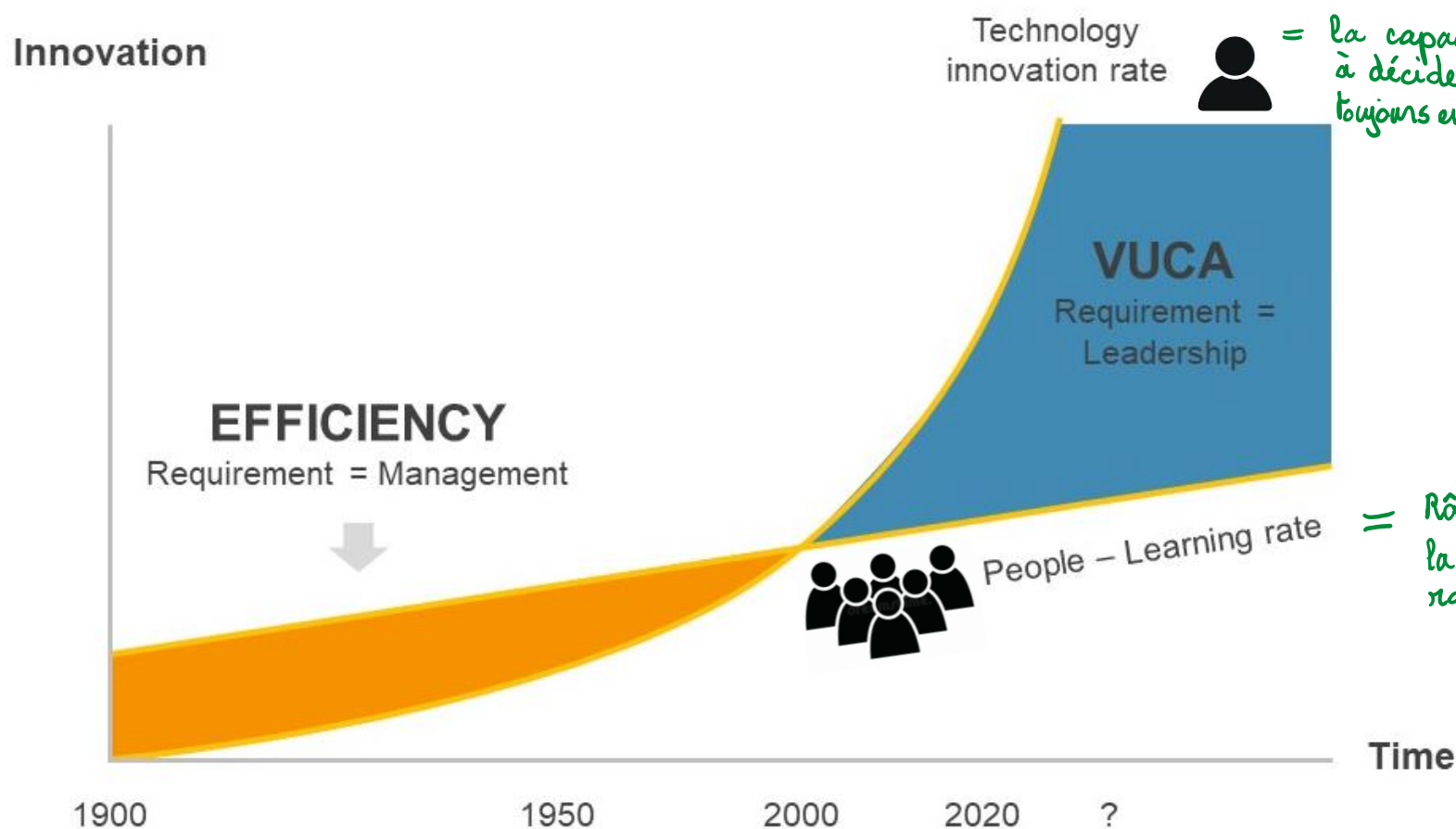
- Les clients, fournisseurs et partenaires changent leurs règles de décisions
- Les informations sont incomplètes



Besoin d'AGILITE

- Etre capable de s'adapter rapidement
- Décider rapidement (droit à l'erreur, capacité à décider, etc.)
- Capacité à innover (faire d'une autre manière)
- Capacité à adapter constamment l'approche(processus)

Le pilotage des activités s'ajuste pour assurer une réponse face à l'environnement VUCA



Rôle du "people manager"
= la capacité du manager à décider dans un environnement toujours en fort mouvement

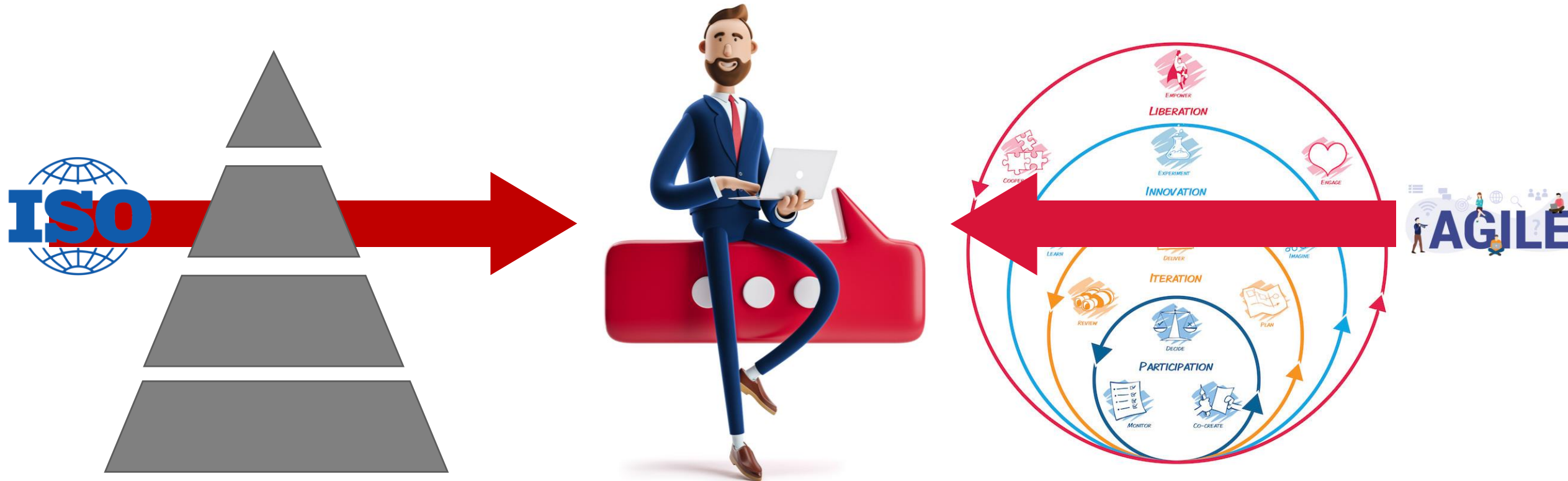
= Rôle des équipes "autonomes"
la capacité à livrer de la valeur rapidement et de manière continue

- 3 -

LES CONSÉQUENCES
DE LA DIGITALISATION SUR LE
MODÈLE OPÉRATIONNEL

Il est le garant de la structure et à disposition des équipes

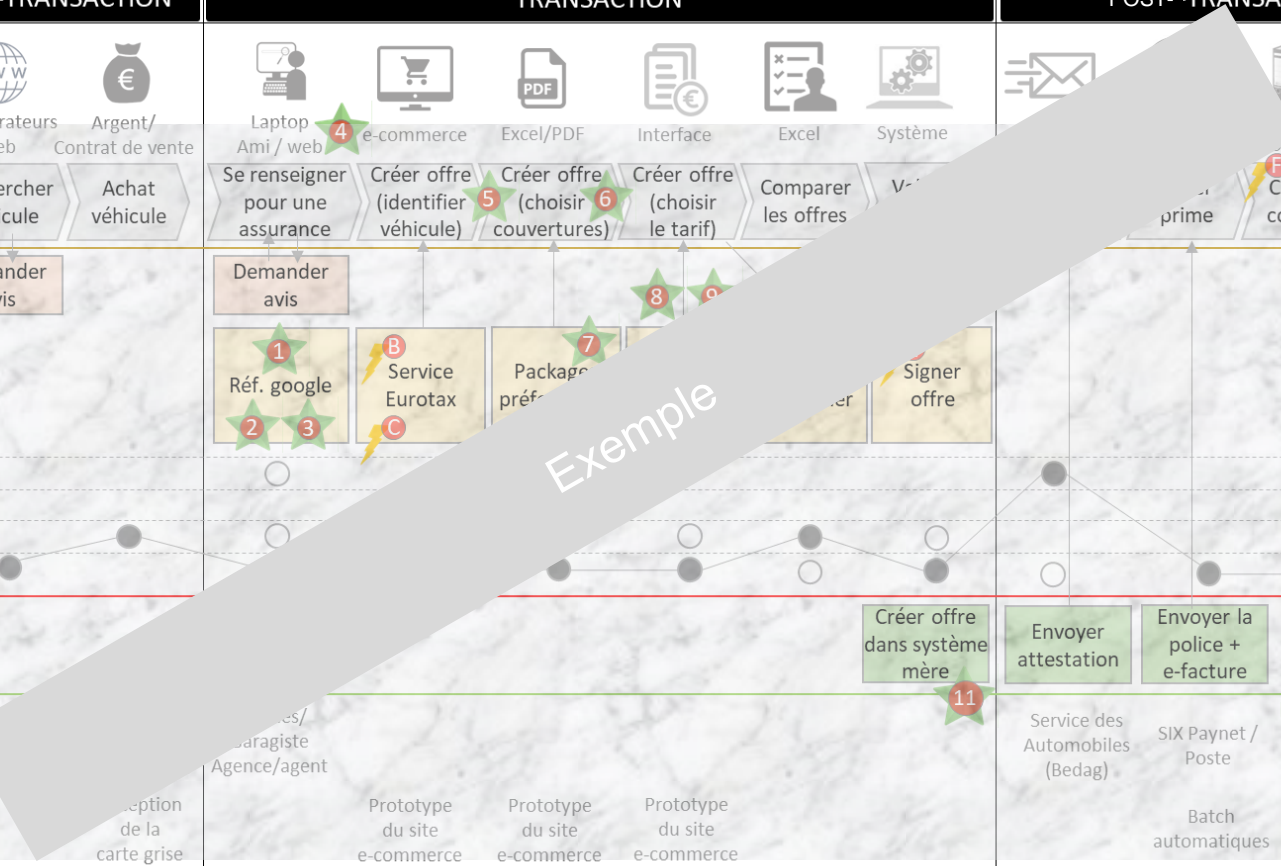
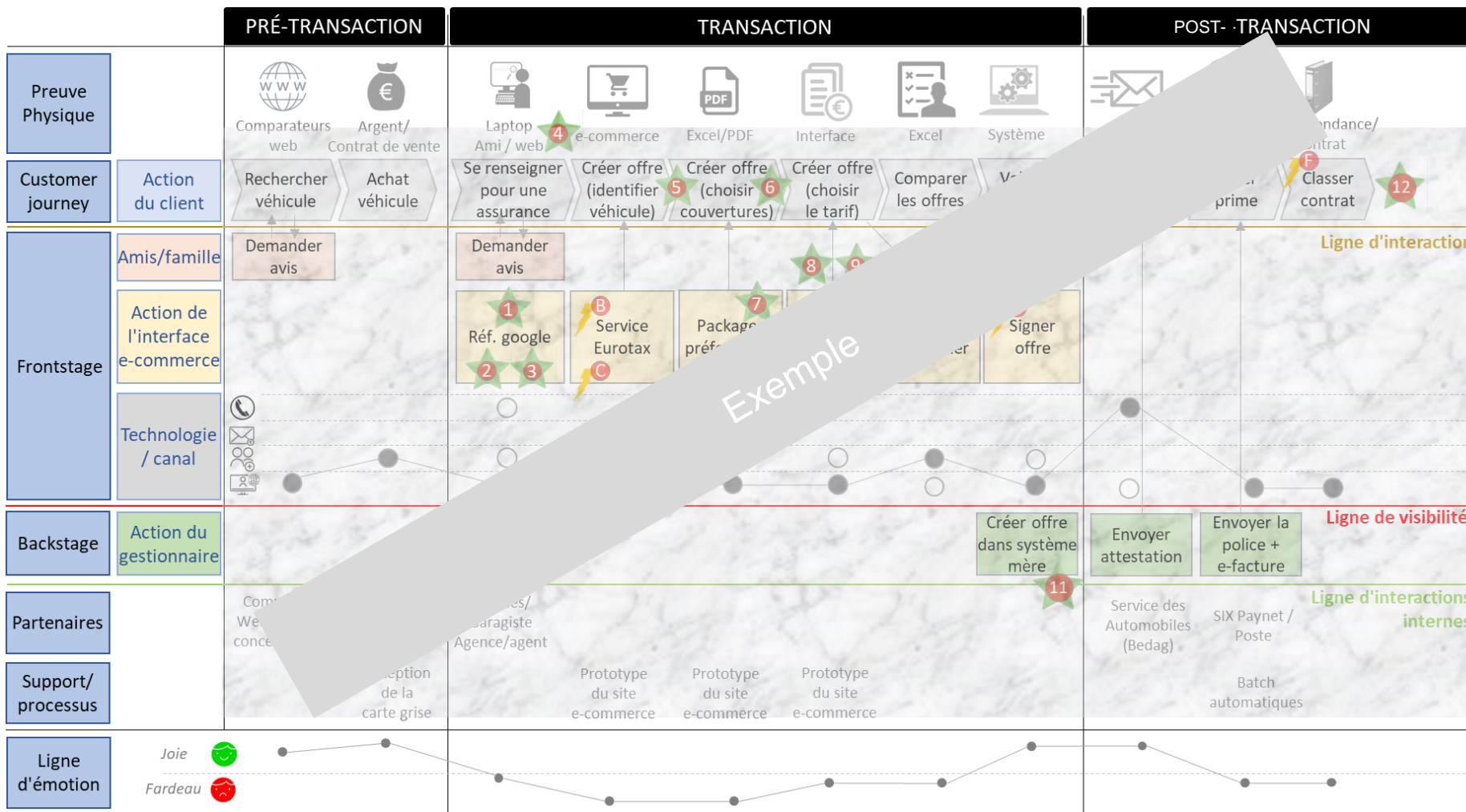
Swiss Association for Quality



La manière de fournir les prestations est bousculée



Le modèle opérationnel doit être révisé



Révision des « **voyages** » client/patient/utilisateur

Remplacement de l'« **innovation** » auprès du métier

Orientation sur la livraison de « **services** »

L'efficience > Production



L'expérience > Client



- 4 -

COMMENT ADRESSER
LES ENJEUX
EN TANT QUE QUALITICIEN

Il est le relai de la stratégie et le garant de la continuité

Doit-il changer de paradigme pour faire partie du jeu ?

Il assure le respect du cadre fixé
(gardien du temple)

- Tenue des rôles
- Respect des instances
- Sécurisation de la gouvernance

Il permet de faire vivre l'organisation
dans sa phase d'opérationnalisation

- Orchestration des méthodes
- Respect des processus
- Respect des responsabilités

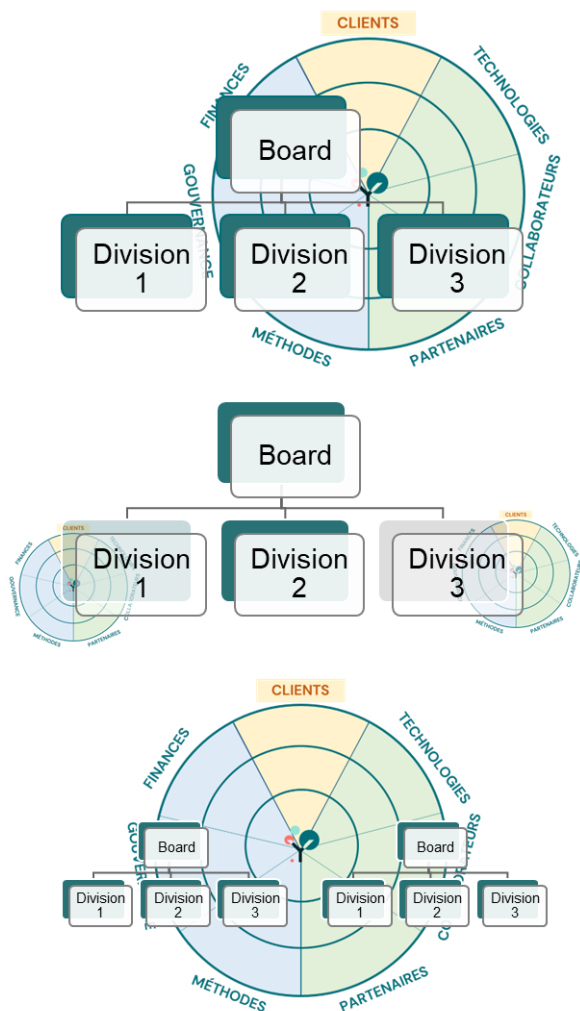


Il est le soutien de la Direction pour
obtenir le ressenti des employés
(rythme et digestion de la transition)

Il participe activement à
la gestion du changement

Il aide la Direction à constater
les progrès, à fixer les prochains jalons
et à maintenir la cadence (révision périodique)
- Idem Plan de Mgmt de la qualité

Le rôle du qualiteuxien se décline



- Pour aider la hiérarchie à conscientiser les enjeux
- Pour s'assurer de la compréhension d'une cible commune
- Pour articuler le même voyage entre les départements, rôles C-Level, filiales
- Pour soutenir la communication par rapport à votre histoire
- Pour disposition d'une vision commune et d'un vocabulaire partagé

Le responsable qualité se positionne entre deux challenges

C'est devenir aussi AGILE que possible,
et rester autant TRADITIONNEL que
nécessaire ...

... en s'appuyant
sur la structure existante.

Le nouveau modèle
des organisations
en arbre



➔ **L'agilité "Produits"**

Délivrer la valeur pour les Clients

Cycle de vie du produit,
Innovation,
Orientation client,
...

↓
**La structure
"Entreprise"**

Délivrer l'efficacité organisationnelle

- 5 -

C O N C L U S I O N

La digitalisation véhicule une transformation Business



Transformation organisationnelle

- Organigrammes & rôles
- Orientation coûts / efficience
- Transition culturelle (GenZ, talent, co-creation,...)

Transformation technologique

- Case management, optimisation des flux, lean
- Vision d'architecture du Système d'information

Transformation de la livraison

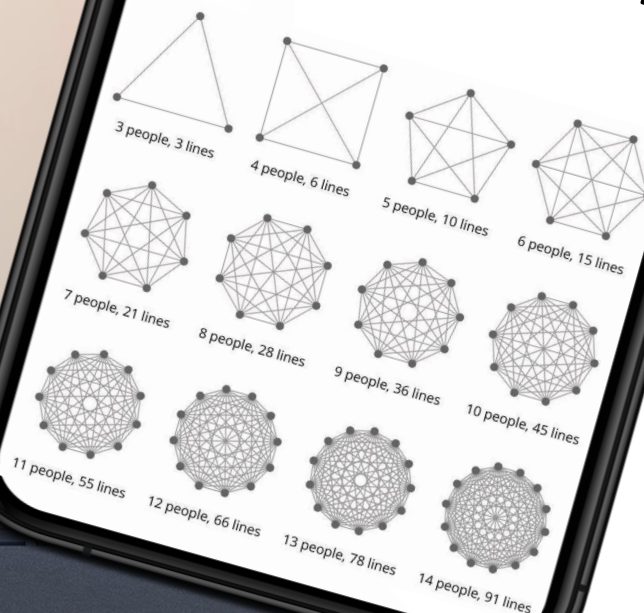
- Équipe produit, orientée continuité & Valeur
- La livraison en continue (incrémentale)

Transformation digitale

- Voyage client (CX)
- Intégration des innovations / rupture

MERCI

« Un modèle opérationnel
posé saura répondre à
l'avènement du digital ».





Swiss Association for Quality

Thanks for your attention



Jérôme
Denisot

Pierre-André
Brechtbühl

