

DOSSIER

ViFlow, modélisation des processus pour Ausy

Les clients s'adressent à Ausy pour des besoins très spécifiques, ce sont plutôt des grands groupes dans l'aéronautique, l'énergie et d'autres secteurs, tels qu'Airbus, Safran ou encore, Thalès. Avec le rachat de l'allemand Elan en 2009, Ausy a choisi d'unifier ses référentiels en s'appuyant sur la solution de management des processus Viflow.

Ausy est une société d'ingénierie en hautes technologies intervenant dans un panel de domaines aussi vaste que l'aéronautique et la défense, les télécoms et le multimédia, les services et les transports, la banque et la finance, l'énergie et la santé... Avec un siège social à Issy les Moulineaux, cette société employant environ 4.400 personnes, possède 19 sites en France et de nombreuses implantations à l'international dont l'Allemagne, le Benelux, les Pays-Bas, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Suède ou encore l'Inde.

A l'origine, le système qualité d'Ausy était statique. Les procédures existaient sous forme papier avec une maintenabilité difficile. L'accès à cette information se faisait par un Intranet peu convivial. La société a souhaité s'équiper d'un outil afin de modéliser ses processus en permettant la visualisation des interactions et en facilitant la gestion de plusieurs versions, métier, site ou pays issues d'un même référentiel pour la totalité du groupe.

En 2009, Ausy a racheté la société allemande Elan, qui envisageait d'utiliser le produit ViFlow pour son système de management de la qualité. A des fins d'harmonisation des pratiques transnationales, la direction de la Qualité du groupe a décidé de démarrer le projet de remodelisation du système qualité du groupe avec cet outil commun.

Le projet, qui a démarré sur les sites français, était colossal. Il fallait prendre

en main l'outil tout en formalisant l'ensemble des processus du système qualité.

L'outil informatique a été maîtrisé assez rapidement. Toutes les procédures ont été modélisées à travers ViFlow avec un niveau de détails de plus en plus important au fur et à mesure de l'avance du projet. « En effet, la navigation entre les processus étant particulièrement aisée, on peut se permettre un niveau de détail important tout en conservant un système clair et simple d'utilisation », déclare M. Martin, responsable Qualité.

Le système qualité modélisé via l'outil Viflow est aujourd'hui le référentiel de qualité du groupe (*Core Model*) reposant sur une centralisation totale de l'information.

La maintenabilité du système est devenue simple grâce au dynamisme de l'outil. De puissantes fonctions de recherche permettent très rapidement de remplacer des termes dans l'ensemble des données.

Des procédures complètes, une maintenabilité simplifiée mais aussi la diffusion rapide de l'information, grâce à la publication des procédures... l'ensemble des collaborateurs d'Ausy peut visualiser les informations des processus via une page Web. L'information circule donc facilement à travers les différents services et les différents rôles de chacun. L'intégration d'un nouveau collaborateur dans le groupe est aussi facilitée.

Un système qualité est important en interne et selon M. Martin cela revêt également une grande importance vis-à-vis des clients. Lors d'un audit ou d'une visite chez un client, Ausy n'hésite pas à mettre en avant son système qualité. M. Martin poursuit : « Cela permet de contrôler notre façon de travailler, l'outil est un garant de notre qualité. Un outil tel que ViFlow permet également de démontrer la conformité à des modèles reconnus en positionnant leurs exigences au niveau des instances de sous-processus les supportant ; à noter que le groupe Ausy est certifié ISO 9001:2008, EN9100:2009, CMMi Dev1.3 level 3 ». La multitude de documents liés et de commentaires présents dans les procédures modélisées est une capitalisation du savoir-faire d'Ausy.

Après une mise en place sur les sites français, le projet s'est étendu sur les sites étrangers, suivant la progression internationale d'Ausy. Et là encore, l'outil a fait ses preuves. ViFlow est particulièrement bien adapté au projet multi-site car il permet de prendre en compte les spécificités de chaque pays (traductions, différences des lois, formalisme ...).

Quelle que soit la taille de l'entreprise ou son secteur d'activité, la notion de processus concerne toutes les organisations. La modélisation peut se faire à différents niveaux (stratégique, groupe, unité de production, procédure de travail). Elle vise dans tous les cas à l'amélioration des performances globales de l'organisation.

Kiran LUMETT