

[Stratégie et Management]

La cartographie des processus : l'outil gratuit de croissance oublié par 90% des entreprises

La cartographie des processus, un outil négligé par la grande majorité des entreprises françaises, peut devenir **un levier puissant de croissance sans aucun investissement financier**. Dans ce document, vous découvrirez pourquoi cette approche est essentielle, comment l'implémenter simplement dans votre entreprise, et les bénéfices tangibles qu'elle peut apporter à votre organisation. De l'identification des gaspillages cachés à la préparation de votre croissance future, cette méthode simple mais stratégique pourrait transformer radicalement l'efficacité de votre PME.

Ce document est rédigé par Chapman & Chapman à des fins informatives. Il ne remplace pas un conseil personnalisé. Les informations contenues dans ce document ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité des rédacteurs.



CHAPMAN & CHAPMAN

Le trou noir organisationnel des PME

Dans une PME typique, chaque collaborateur connaît globalement comment les choses fonctionnent. C'est du moins l'impression générale. Pourtant, dès qu'on pose des questions précises sur les processus, les failles apparaissent :

- Comment passe-t-on exactement de la commande client à la facturation ?
- Qui est habilité à valider les achats dépassant 5 000 € ?
- Quel est le protocole si le directeur commercial s'absente une semaine ?

Les réponses obtenues sont souvent approximatives, contradictoires selon les interlocuteurs, et rarement documentées formellement. C'est ce que les experts appellent **le trou noir organisationnel des PME** : des processus qui existent en pratique, mais qui ne sont pas formalisés.

Cette situation engendre plusieurs problèmes :

Pertes de temps

Les collaborateurs passent des heures à chercher la bonne information, à demander "qui fait quoi", ou à attendre une validation qui n'arrive pas parce que le circuit n'est pas clair.

Erreurs récurrentes

Sans processus formalisé, les mêmes erreurs se répètent : oublis d'étapes critiques, informations transmises au mauvais interlocuteur, doublons dans les tâches.

Dépendance aux personnes clés

La connaissance reste dans la tête de quelques individus, créant une vulnérabilité majeure en cas d'absence, de maladie ou de départ. C'est le fameux "bus factor" : que se passerait-il si cette personne était renversée par un bus ?

Cette situation, bien que commune, n'est pas une fatalité. La cartographie des processus offre une solution simple et puissante pour sortir de ce trou noir organisationnel et transformer cette faiblesse structurelle en avantage concurrentiel.

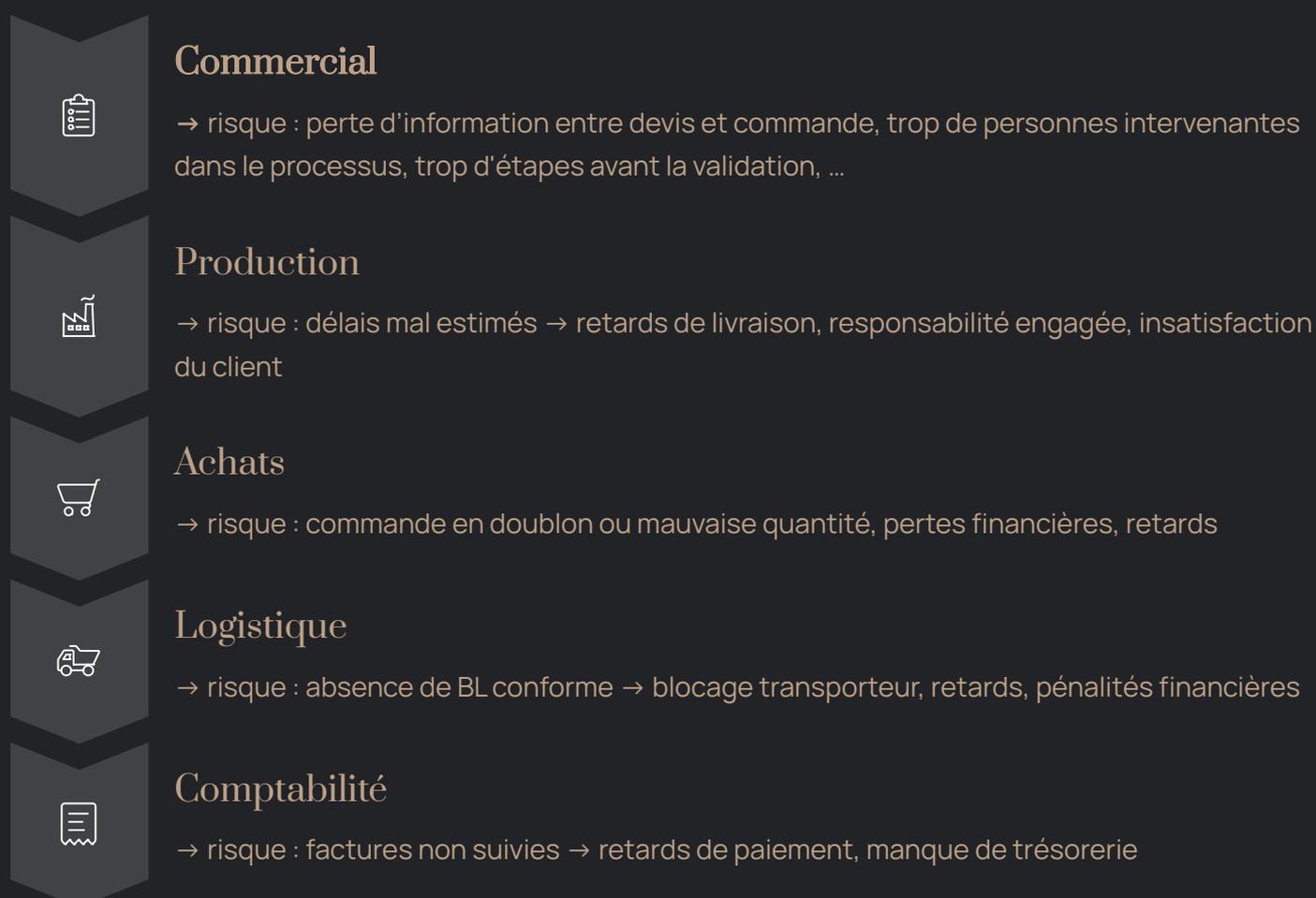
Qu'est-ce qu'une cartographie de processus ?

La cartographie des processus est une représentation visuelle simplifiée du fonctionnement interne de votre entreprise. C'est le **GPS organisationnel** de votre PME qui permet à chacun de comprendre comment l'entreprise fonctionne dans son ensemble. Cette représentation décrit avec précision :

- Les **activités clés** qui constituent le cœur de votre métier (prospection commerciale, traitement des commandes, production, livraison, facturation, etc.)
- Les **acteurs impliqués** à chaque étape (service commercial, production, logistique, comptabilité, direction, etc.)
- Les **flux d'informations** qui circulent entre ces acteurs (devis, bons de commande, bons de livraison, factures, etc.)
- Les **points de contrôle** critiques pour la qualité et la conformité (validations, vérifications, reporting)

Contrairement aux idées reçues, une cartographie efficace n'est pas un document complexe réservé aux grandes entreprises. C'est un outil visuel, intuitif et accessible qui permet de "voir" comment fonctionne l'entreprise en un coup d'œil et où apparaissent les risques.

Prenons l'exemple d'un processus standard de livraison client dans une PME industrielle :



Pourquoi 90% des PME négligent cet outil ?

Malgré ses avantages évidents, la cartographie des processus reste étonnamment sous-utilisée par les PME françaises. Cette résistance s'explique par trois idées reçues particulièrement tenaces :

"On n'a pas le temps"

La pression quotidienne et l'urgence opérationnelle semblent toujours prioritaires par rapport à un travail perçu comme "administratif". Pourtant, la réalité est qu'il suffit généralement de 2 à 3 ateliers internes de quelques heures pour cartographier un processus clé.

"On connaît déjà nos processus"

Cette illusion de connaissance est l'un des plus grands freins. En réalité, chaque membre de l'équipe connaît sa partie du processus, mais rarement l'ensemble. C'est précisément cette vision parcellaire qui crée des frictions et des inefficacités.

"C'est du jargon de consultants"

Beaucoup de dirigeants associent la cartographie à des méthodologies complexes comme le BPMN (Business Process Model and Notation) ou à des logiciels coûteux. C'est faux : une cartographie utile peut parfaitement être dessinée au tableau blanc avec quelques rectangles et des flèches.

Ces idées reçues conduisent à une situation paradoxale : les PME investissent dans des outils informatiques coûteux, mais négligent un préalable fondamental gratuit et qui rapporte énormément.

⚠ Conséquence directe : Les PME se privent d'un outil gratuit de performance qui pourrait pourtant résoudre de nombreux problèmes opérationnels quotidiens et préparer efficacement leur croissance.

Ce qui est particulièrement regrettable, c'est que l'absence de cartographie n'est pas un problème théorique. Elle se traduit concrètement par des retards de livraison, des erreurs de facturation, des pertes d'informations, et finalement une dégradation de l'expérience client. Autant de dysfonctionnements qui affectent directement la rentabilité et la réputation de l'entreprise.

Identifier les gaspillages cachés

Le premier bénéfice immédiat d'une cartographie des processus est la mise en lumière des gaspillages qui passent habituellement inaperçus dans le quotidien de l'entreprise. Ces inefficacités, une fois rendues visibles, peuvent être facilement corrigées.

Détecter les redondances

La cartographie révèle souvent que certaines informations sont saisies plusieurs fois à différentes étapes du processus. Par exemple, les mêmes coordonnées client peuvent être recopiées successivement sur un devis, un bon de commande, puis une facture, multipliant ainsi les risques d'erreur et le temps passé.

Visualiser les goulots d'étranglement

Certains processus dépendent excessivement d'une personne unique, typiquement le dirigeant ou un responsable clé. La cartographie met en évidence ces points de blocage potentiels où toute l'activité peut se retrouver paralysée en cas d'absence de cette personne.

Repérer les étapes inutiles

Avec le temps, les processus s'alourdissent de contrôles et validations souvent mis en place suite à un incident ponctuel, mais jamais remis en question par la suite. La cartographie permet d'identifier ces étapes qui n'apportent pas de valeur réelle.

Exemple Concret

Une PME spécialisée dans la fabrication de pièces métalliques a cartographié son processus de traitement des commandes. Elle a découvert que chaque commande transitait par 3 services différents avant d'être confirmée au client, avec un délai moyen de 5 jours ouvrés. En supprimant les étapes redondantes et en parallélisant certaines vérifications, ce délai a été réduit à 2 jours, donnant un avantage concurrentiel décisif sur un marché où la réactivité est cruciale.

Le bénéfice immédiat de cette identification des gaspillages se traduit par une réduction notable des délais de traitement, une diminution du stress des équipes qui ne "courent" plus après l'information, et une meilleure maîtrise des processus. Ces gains sont d'autant plus précieux qu'ils ne nécessitent généralement aucun investissement financier, seulement une réorganisation intelligente des flux.

Gagner en efficacité opérationnelle

Au-delà de l'élimination des gaspillages, la cartographie des processus permet d'optimiser significativement l'efficacité opérationnelle de votre PME en agissant sur trois leviers fondamentaux :



Fluidifier les circuits d'information

Une cartographie claire définit précisément qui doit recevoir quelle information et à quel moment. Elle réduit drastiquement le nombre d'emails inutiles, les allers-retours chronophages et les demandes redondantes. L'information circule de manière plus directe et plus efficace.



Raccourcir le délai de traitement

En visualisant l'ensemble du parcours client, de la commande à la livraison, la cartographie permet d'identifier les séquences qui peuvent être parallélisées plutôt qu'exécutées séquentiellement. Cette réorganisation peut réduire le délai global de 30 à 50% sans aucun sacrifice sur la qualité.



Sécuriser les flux

La formalisation des processus réduit considérablement les risques d'erreurs humaines : oublis d'étapes importantes, pertes de documents essentiels, ou traitement incorrect des exceptions. Chaque acteur sait exactement ce qu'il doit faire et quand.

"L'impact le plus surprenant de notre cartographie a été sur la satisfaction client. Ce n'était pas notre objectif initial, qui était plutôt de gagner en productivité interne. Mais en livrant plus vite, avec moins d'erreurs, nous avons vu notre taux de recommandation client bondir de 30%."

— PDG d'une PME de services B2B

Cette amélioration de l'efficacité opérationnelle se traduit par un triple bénéfice : plus de rapidité dans l'exécution, moins d'erreurs dans le traitement, et un impact direct sur la satisfaction client qui perçoit immédiatement la différence dans la qualité du service.

Mieux former et intégrer les nouveaux collaborateurs

L'intégration de nouveaux collaborateurs représente un défi majeur pour les PME. Sans processus formalisés, la transmission des connaissances repose souvent sur un apprentissage informel, par essais et erreurs, qui peut s'étendre sur plusieurs mois. La cartographie des processus transforme radicalement cette dynamique en offrant un support visuel et concret pour accélérer l'opérationnalité des nouvelles recrues.



Visualisation immédiate

Un schéma clair du fonctionnement de l'entreprise permet au nouvel arrivant de comprendre rapidement sa place dans l'organisation et ses interactions avec les autres services.



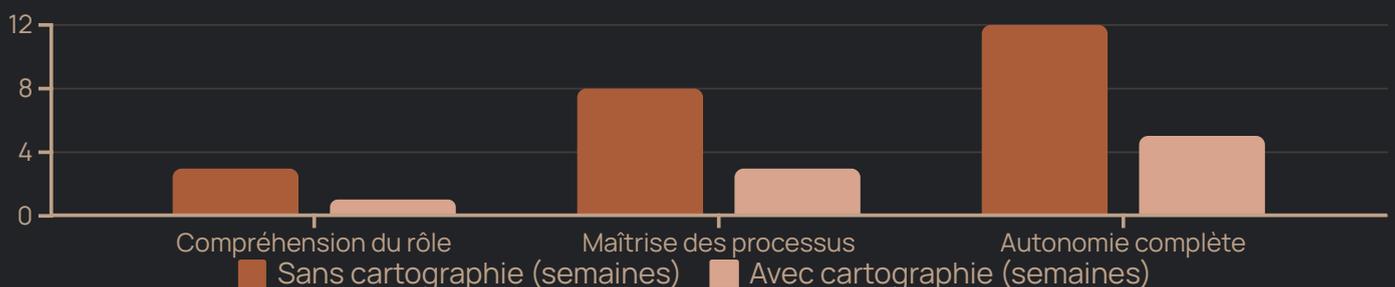
Standardisation des tâches

Les tâches répétitives ou sensibles sont expliquées de manière précise et standardisée, réduisant les risques d'interprétations personnelles ou d'erreurs. Le nouveau collaborateur dispose d'un référentiel clair pour exécuter ses missions selon les standards de l'entreprise.



Autonomie accélérée

En disposant d'une cartographie détaillée, le nouvel employé peut résoudre de nombreuses situations par lui-même, sans constamment solliciter ses collègues. Cette autonomie précoce est valorisante pour lui et soulageante pour l'équipe en place.



Ces chiffres illustrent parfaitement le gain de temps considérable dans l'intégration des nouveaux collaborateurs. Une personne devient pleinement opérationnelle en 5 semaines au lieu de 12, soit un gain de près de 60% sur le temps d'intégration.

Dans un contexte où le recrutement est de plus en plus difficile pour les PME, cette capacité à rendre rapidement opérationnels les nouveaux collaborateurs constitue un avantage compétitif majeur. Elle permet également de réduire significativement la période durant laquelle la productivité du nouvel arrivant est inférieure à celle attendue pour son poste.

Améliorer la rentabilité

Au-delà des avantages organisationnels et opérationnels, la cartographie des processus a un impact direct et mesurable sur la rentabilité de votre PME. Cette amélioration de la performance financière découle directement de l'optimisation des flux de travail et de la réduction des inefficacités.

30%

Du temps salarié perdu

Selon une étude du Lean

Enterprise Institute, près d'un tiers du temps de travail dans les PME est consacré à rechercher de l'information, à attendre des validations ou à corriger des erreurs dues à des processus mal définis.

15%

De productivité supplémentaire

Les PME ayant implémenté une cartographie de leurs processus clés rapportent un gain moyen de productivité globale de 15%, sans aucun investissement matériel ou logiciel supplémentaire.

20%

De réduction des coûts cachés

La suppression des tâches redondantes, la diminution des erreurs administratives et l'accélération des cycles de traitement permettent de réduire significativement les coûts cachés qui grèvent la rentabilité.

Pour comprendre concrètement l'impact financier, considérons un exemple chiffré pour une PME de 20 salariés :

Poste d'économie	Gain mensuel	Gain annuel
Réduction du temps perdu à chercher l'information (2h/semaine/salarié)	3 500 €	42 000 €
Diminution des erreurs administratives et de leurs corrections	1 800 €	21 600 €
Accélération du cycle commande-facturation (impact trésorerie)	1 200 €	14 400 €
Réduction des opportunités commerciales perdues par manque de réactivité	2 500 €	30 000 €
TOTAL	9 000 €	108 000 €

"Le plus surprenant dans notre démarche de cartographie a été le retour sur investissement. Nous avons consacré environ 5 jours-homme à ce travail, soit un coût d'environ 5 000 €. Les économies générées la première année ont dépassé 80 000 €. C'est probablement l'investissement le plus rentable que nous avons jamais réalisé."

Préparer la croissance

La cartographie des processus n'est pas seulement un outil d'optimisation de l'existant. Elle constitue également un socle fondamental pour préparer et soutenir la croissance de votre PME. En formalisant le fonctionnement actuel de l'entreprise, elle crée une base solide pour les évolutions futures.

Une PME qui envisage de franchir des caps de développement significatifs (ouverture d'une nouvelle agence, internationalisation, lancement d'une nouvelle gamme de produits) se heurte souvent à des difficultés pour "industrialiser" son fonctionnement. La cartographie des processus permet de :

- Identifier les processus qui devront être dupliqués à l'identique
- Repérer ceux qui nécessiteront des adaptations
- Anticiper les besoins en termes de ressources humaines et matérielles
- Préparer les formations nécessaires

Elle constitue également un atout majeur lors de la recherche de financements. Les investisseurs et les banques sont particulièrement sensibles à la maturité organisationnelle d'une entreprise avant d'y engager des fonds.

Implémentation d'un ERP

La cartographie est un prérequis indispensable avant de déployer un ERP ou tout autre système d'information structurant. Elle permet de configurer le logiciel en fonction des processus réels de l'entreprise, plutôt que de devoir adapter l'organisation aux contraintes du logiciel.

Ouverture d'une filiale

La création d'une nouvelle entité (filiale, agence) nécessite de transférer les savoir-faire et les modes de fonctionnement. La cartographie facilite cette transmission en fournissant un référentiel clair et exhaustif des processus à reproduire.

Levée de fonds

Une PME qui peut présenter des processus clairement formalisés démontre sa maturité organisationnelle et sa capacité à absorber une croissance rapide, des arguments particulièrement convaincants pour des investisseurs potentiels.

📌 Témoignage : "Lorsque nous avons présenté notre dossier de financement pour notre développement à l'international, le fait d'avoir une cartographie détaillée de nos processus a clairement fait la différence. Notre banquier nous a explicitement dit que cela démontrait notre niveau de professionnalisme et de préparation, réduisant ainsi significativement le risque perçu de notre projet." — PDG d'une PME exportatrice

En définitive, la cartographie des processus agit comme un amplificateur de croissance. Elle permet de passer d'un fonctionnement artisanal, où la croissance est limitée par la capacité du dirigeant à tout superviser, à une organisation structurée capable de se développer de manière plus autonome et plus rapide.

Comment faire concrètement : Étapes 1 & 2

Mettre en place une cartographie des processus dans votre PME n'est ni complexe ni coûteux. Voici les deux premières étapes d'une méthode pragmatique adaptée aux contraintes des petites et moyennes entreprises.

Étape 1 – Choisir un périmètre limité

L'erreur la plus courante est de vouloir tout cartographier d'un coup. Cette approche trop ambitieuse conduit généralement à l'abandon du projet face à sa complexité. La clé du succès réside dans le choix d'un périmètre initial restreint mais stratégique :

- Sélectionnez **un seul processus clé** pour commencer
- Privilégiez un processus qui impacte directement la satisfaction client ou la rentabilité
- Choisissez un processus qui implique plusieurs services pour maximiser les bénéfices de la cartographie

Exemples de premiers processus à cartographier :

Le cycle complet de la prise de commande à la livraison

Le traitement des réclamations et le service après-vente

Le processus de recrutement et d'intégration

Étape 2 – Réunir les acteurs concernés

La cartographie n'est pas un exercice théorique à réaliser seul dans son bureau. Sa valeur réside dans la confrontation des différentes perceptions du processus par ceux qui le vivent au quotidien :

- Organisez un **atelier de 2-3 heures** dans un espace permettant d'utiliser un tableau ou des post-it
- Réunissez **tous les acteurs impliqués** dans le processus (commercial, production, logistique, comptabilité, etc.)
- Incluez à la fois des **managers et des opérationnels** pour croiser les perspectives

L'animation de cet atelier doit permettre à chacun de décrire "sa partie du film" : ce qu'il reçoit en entrée, ce qu'il fait, et ce qu'il transmet en sortie. C'est souvent à ce moment que les premières surprises apparaissent :

"Lors de notre premier atelier, nous avons découvert que trois personnes pensaient chacune que c'était à l'autre de vérifier la solvabilité du client avant d'accepter une commande importante. En réalité, personne ne le faisait systématiquement !"

Ces deux premières étapes posent les fondations d'une démarche réussie. Elles permettent de créer rapidement une dynamique positive en impliquant les équipes dès le départ. Cette approche participative est essentielle pour garantir que la cartographie reflète la réalité du terrain et non une vision théorique déconnectée des pratiques réelles.

Comment faire concrètement : Étapes 3 & 4

Étape 3 – Décrire simplement

La cartographie n'a pas besoin d'être complexe pour être efficace. Privilégiez la clarté et la lisibilité à l'exhaustivité :

- Utilisez un **support visuel accessible** : paperboard, tableau blanc, ou outil gratuit comme Miro, Lucidchart ou Draw.io
- Adoptez une **symbolique simple et intuitive** :
 - Des rectangles pour les activités ou étapes du processus
 - Des losanges pour les points de décision
 - Des flèches pour indiquer les flux et séquences
 - Des colonnes verticales (swimlanes) pour délimiter les responsabilités par service ou acteur
- Focalisez-vous sur les **étapes principales** sans vous perdre dans les détails

Étape 4 – Identifier les points faibles

Une fois le processus actuel formalisé, l'étape suivante consiste à l'analyser de manière critique pour identifier les opportunités d'amélioration :

- Posez trois questions fondamentales à l'équipe :
 - **Qu'est-ce qui prend trop de temps** dans ce processus ?
 - **Quelles étapes génèrent régulièrement des erreurs** ou des problèmes ?
 - Où observe-t-on des **doublons** ou des **redondances** ?
- Identifiez les **étapes à valeur ajoutée** et celles qui n'en apportent pas
- Repérez les **dépendances critiques** qui pourraient fragiliser le processus

L'identification des points faibles révèle souvent des opportunités d'amélioration évidentes une fois visualisées, mais qui restaient invisibles dans le flux quotidien des opérations. Les équipes sont généralement surprises de constater à quel point certaines complications se sont installées progressivement sans jamais être remises en question.

✓ **Conseil pratique** : Utilisez des codes couleurs pour marquer visuellement les problèmes identifiés sur votre cartographie :

- **Rouge** pour les goulots d'étranglement
- **Orange** pour les risques d'erreurs
- **Jaune** pour les étapes à faible valeur ajoutée

Cette technique simple permet de visualiser rapidement les zones prioritaires à améliorer.

Comment faire concrètement : Étapes 5 & 6

Après avoir cartographié le processus actuel et identifié ses points faibles, il est temps de passer à l'action pour optimiser votre fonctionnement et pérenniser les améliorations.

Étape 5 – Corriger et documenter

Cette étape consiste à redessiner le processus optimisé en intégrant les améliorations identifiées :

- **Supprimer les doublons** et les étapes sans valeur ajoutée
- **Clarifier les responsabilités** pour chaque étape du processus
- **Paralléliser** certaines activités qui étaient séquentielles
- **Standardiser les formulaires** et documents utilisés
- Créer des **check-lists** pour les étapes critiques ou complexes
- Définir les **indicateurs de performance** qui permettront de mesurer l'efficacité du nouveau processus

Une fois le processus optimisé, il est essentiel de le documenter clairement et de le communiquer à toutes les parties prenantes. Cette documentation doit être :

- **Visuelle** et facilement compréhensible
- **Accessible** à tous les collaborateurs concernés
- **Suffisamment détaillée** pour être utilisable au quotidien, mais sans excès de complexité

Étape 6 – Mettre à jour régulièrement

Une cartographie des processus n'est pas un document figé à ranger dans un tiroir une fois créé. Pour conserver sa valeur, elle doit évoluer avec l'entreprise :

- Planifiez une **revue formelle tous les 12-18 mois** pour vérifier que la cartographie correspond toujours à la réalité opérationnelle
- Mettez à jour la cartographie **lors de changements significatifs** :
 - Introduction d'un nouvel outil ou logiciel
 - Réorganisation interne
 - Évolution importante de l'offre ou des clients
- Désignez un **"propriétaire" du processus** responsable de maintenir la cartographie à jour

Cette mise à jour régulière garantit que la cartographie reste un outil vivant et utile, plutôt qu'un exercice ponctuel sans suite.

Les erreurs fréquentes à éviter

Malgré sa simplicité apparente, la démarche de cartographie des processus comporte quelques pièges classiques qui peuvent compromettre sa réussite ou limiter ses bénéfices. Voici les erreurs les plus fréquentes à éviter absolument :

1

Faire trop compliqué

Une cartographie n'est pas un exercice académique visant l'exhaustivité, mais un outil pratique destiné à être utilisé au quotidien. Une bonne cartographie doit tenir sur une page A3 maximum pour rester lisible et utilisable.

Solution : Privilégiez la clarté à l'exhaustivité. Concentrez-vous sur les 20% d'étapes qui génèrent 80% de la valeur (ou des problèmes).

2

Ne pas impliquer les opérationnels

Une cartographie réalisée uniquement par la direction ou un consultant externe, sans impliquer ceux qui exécutent quotidiennement le processus, sera inévitablement déconnectée de la réalité du terrain.

Solution : Constituez des équipes mixtes incluant managers et opérationnels pour capturer la réalité des pratiques et non leur version théorique.

3

Ne jamais la mettre à jour

Trop souvent, la cartographie devient un document statique qui ne reflète plus la réalité après quelques mois, perdant ainsi toute utilité. Les processus évoluent constamment avec l'entreprise.

Solution : Désignez un "propriétaire" pour chaque processus cartographié et planifiez des revues périodiques (au minimum annuelles).

4

S'arrêter à la carte

La cartographie n'est pas une fin en soi, mais un moyen d'identifier et de mettre en œuvre des améliorations. Trop d'entreprises s'arrêtent à l'étape de documentation sans passer à l'action.

Solution : Fixez des objectifs clairs d'amélioration dès le début de la démarche et définissez un plan d'action avec responsables et échéances.

⚠ Piège classique : La "paralysie par l'analyse" - certaines entreprises passent tellement de temps à peaufiner leurs cartographies qu'elles ne passent jamais à l'étape d'amélioration. Rappelez-vous qu'une cartographie imparfaite mais utilisée vaut infiniment mieux qu'une cartographie parfaite mais jamais implémentée.

Un outil gratuit... mais stratégique

Contrairement à de nombreuses initiatives d'amélioration qui nécessitent des investissements significatifs, la cartographie des processus se distingue par son exceptionnelle accessibilité, combinée à un potentiel d'impact stratégique majeur pour les PME.

Un investissement minimal

La force de la cartographie des processus réside dans sa simplicité et son coût quasi-nul :

- **Zéro coût logiciel** : un tableau blanc, des post-it ou des outils gratuits en ligne comme Draw.io, Lucidchart ou Miro suffisent amplement
- **Ressources humaines limitées** : quelques ateliers de 2-3 heures impliquant les équipes opérationnelles
- **Expertise accessible** : la méthodologie est suffisamment simple pour être maîtrisée en interne (même si un accompagnement initial est recommandé pour accélérer la démarche)

Des bénéfices immédiats et durables

Contrairement à de nombreux projets dont les résultats se font attendre, la cartographie des processus génère rapidement des bénéfices tangibles :

- **ROI immédiat** : les premiers gains apparaissent dès les corrections simples (suppression des étapes redondantes, clarification des responsabilités)
- **Améliorations visibles** : réduction des délais, diminution des erreurs, meilleure satisfaction client
- **Effets durables** : les processus optimisés continuent à générer des bénéfices année après année

En définitive, la cartographie des processus représente probablement l'un des meilleurs rapports valeur/investissement pour une PME. Elle constitue un rare exemple d'initiative qui peut être mise en œuvre avec des ressources minimales tout en générant un impact maximal, tant sur le plan opérationnel que stratégique.

Conclusion : passez à l'action

Le constat est clair :

90%

Des PME sous-équipées

La grande majorité des PME françaises n'ont jamais formalisé leurs processus clés, se privant ainsi d'un puissant levier d'amélioration.

0€

D'investissement initial

Contrairement à la plupart des initiatives d'amélioration, la cartographie des processus ne nécessite aucun investissement matériel ou logiciel.

15%

De productivité gagnée

Les PME qui ont implémenté cette démarche rapportent systématiquement des gains significatifs de productivité et d'efficacité opérationnelle.

Pour un dirigeant de PME, la question n'est donc pas **"Est-ce que j'ai le temps de cartographier mes processus ?"** mais plutôt **"Combien me coûte chaque jour le fait de ne pas l'avoir fait ?"**

Les coûts cachés de processus non optimisés s'accumulent silencieusement : temps perdu, opportunités manquées, erreurs récurrentes, stress des équipes... Autant de gaspillages qui grèvent la rentabilité et limitent le potentiel de croissance de votre entreprise.



☐ Rappel des bénéfices clés :

- Identification des gaspillages cachés
- Gain d'efficacité opérationnelle
- Accélération de l'intégration des nouveaux collaborateurs
- Amélioration significative de la rentabilité
- Préparation structurée de la croissance future

Notre proposition d'accompagnement

Chez Chapman & Chapman, nous accompagnons les entreprises dans leur démarche de cartographie et d'optimisation des processus avec une approche pragmatique et orientée résultats :

État des lieux

Animation d'ateliers collaboratifs pour cartographier vos processus clés en impliquant vos équipes opérationnelles.

Plan de transformation

Élaboration d'une feuille de route pour préparer le terrain de votre croissance future (ERP, internationalisation, levée de fonds).

1

2

3

4

Analyse d'optimisation

Identification de 3 à 5 actions correctrices à fort impact, immédiatement applicables pour générer des gains rapides.

Suivi d'implémentation

Accompagnement dans la mise en œuvre des améliorations et mesure des résultats obtenus.

"Avec Chapman & Chapman, nous avons cartographié et optimisé nos 3 processus clés en moins d'un mois. Six mois plus tard, notre délai de traitement des commandes a diminué de 40%, notre taux d'erreur administratif a été divisé par 3, et notre satisfaction client a bondi de 25%. C'est l'investissement le plus rentable que nous ayons réalisé ces dernières années."

— Directeur Général, PME industrielle, 45 salariés

Pour toute information complémentaire, prenez rendez-vous sur notre site web <https://chapmanandchapman.eu> ou par email à marc@chapmanandchapman.eu



CHAPMAN & CHAPMAN