Coverfield
Continuous Learning

OFFRE DE CONSEIL · TRANSFORMATION MÉTIER & PROCESSUS

Pragmatic Process

La démarche Coverfield pour des processus qui servent vraiment les équipes

Un processus n'a de valeur que s'il sert les collaborateurs dans leur quotidien.

Pragmatic Process part du terrain, là où la valeur se crée : les gestes métier des collaborateurs. Elle les relie progressivement aux activités, aux missions, aux processus puis à la stratégie, pour construire une organisation lisible, autonome et capable de s'améliorer en continu.

PRAGMATIC PROCESS · PRINCIPES

Trois piliers au service d'un même socle

Collaborateurs, missions et processus : trois piliers qui convergent vers un même objectif

Coverfield · Aymeric PROUX · aymeric.proux@coverfield.fr · 06 88 01 96 94

LE CONSTAT

Pourquoi cette démarche

Elle répond à une situation fréquente dans les directions métier en transformation :

- un **support métier saturé**, qui fonctionne surtout en réaction ;
- une **dépendance forte à quelques experts**, et des pratiques qui varient d'un collaborateur à l'autre ;
- une **documentation dispersée** ou difficile à trouver ;
- des **processus décrits sur le papier mais peu vécus**, qui ne permettent pas de piloter de façon transverse ;
- une **transformation digitale** (plateformes, PIM, data) qui bute sur des activités et des rôles mal définis.

Les démarches processus classiques partent du haut : on modélise, puis on demande aux équipes d'appliquer. **Pragmatic Process fait l'inverse, et c'est ce qui la rend durable.**

LES FONDATIONS

Les trois principes

1 · Ancrer les gestes métier avant de modéliser

On commence là où la valeur se réalise : chaque collaborateur maîtrise ses gestes métier, gagne en autonomie et en confiance. Les processus viennent ensuite, sur une base solide.

2 · Relier progressivement le terrain à la stratégie

Gestes → activités → missions et rôles → processus → mission collective. Chaque niveau nourrit et éclaire les autres ; les processus deviennent des outils vivants de pilotage.

3 · Faire du processus un levier d'autonomie

Chacun accède facilement à l'information utile, comprend son rôle dans la chaîne de valeur et contribue à l'amélioration. Le processus est un outil, pas un carcan.

PRAGMATIC PROCESS · PRINCIPE 2

Des gestes métier à la mission collective

Chaque niveau est construit sur le précédent, du terrain vers la stratégie

LA MÉTHODE

La démarche en quatre étapes

Du support au système de pilotage, chaque étape élargit le périmètre. Elle se termine par un signe de réussite observable, qui permet de mesurer le chemin parcouru.

↻ **Pas de cycle en V : le point d'entrée dépend de la maturité de l'organisation, et chaque étape avance par itérations courtes, co-construites avec les équipes et leurs managers.**

LES BÉNÉFICES

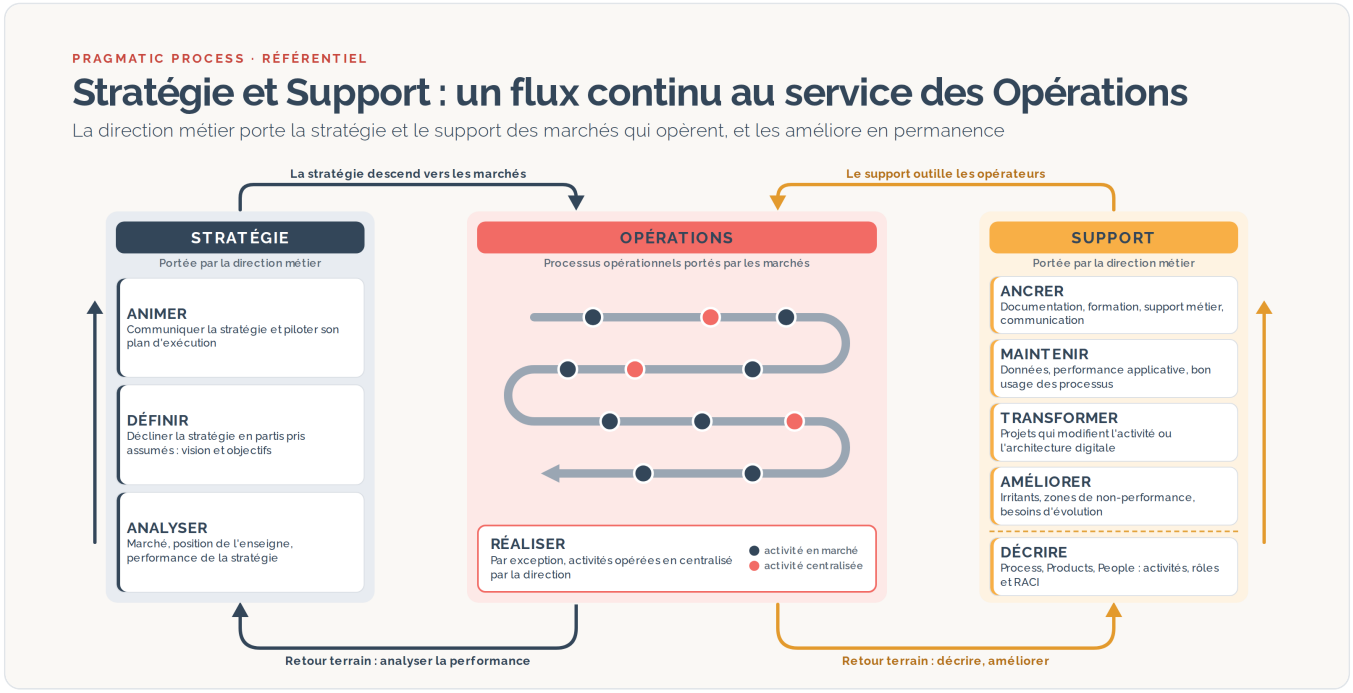
Ce que la démarche change

- **Autonomie** : moins de dépendance au support et aux experts, plus de compétence et d'assurance sur le terrain.
- **Efficience collective** : des processus clairs, partagés et pilotés.
- **Maturité organisationnelle** : rôles clarifiés, référentiels complets, meilleure coordination entre équipes.
- **Amélioration continue** : gestion structurée des irritants, ateliers Lean, rituels réguliers.
- **Capacité à se transformer** : une organisation prête à absorber les prochains changements digitaux.

LE RÉFÉRENTIEL

Stratégie et support, en flux continu

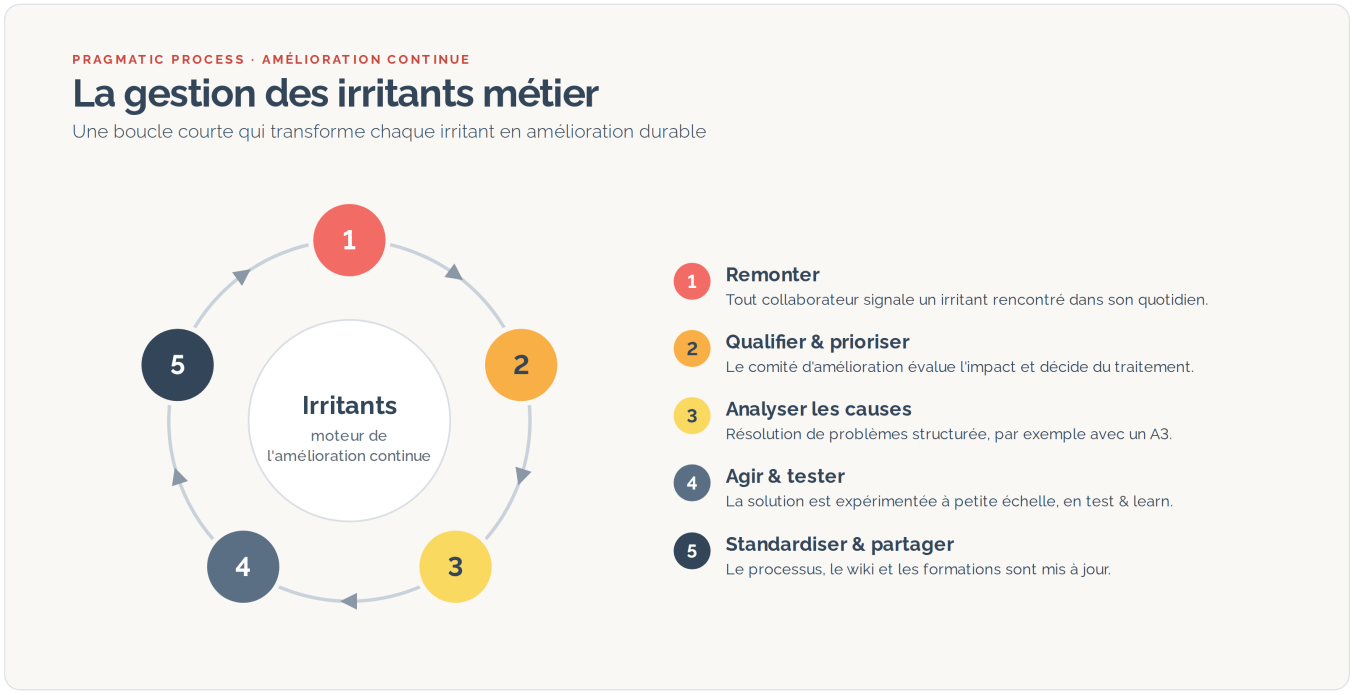
Les marchés opèrent les processus ; la direction métier porte la stratégie et le support. Chacune de ces deux responsabilités forme une boucle continue avec le terrain.



L'AMÉLIORATION CONTINUE

Les irritants, moteur du progrès

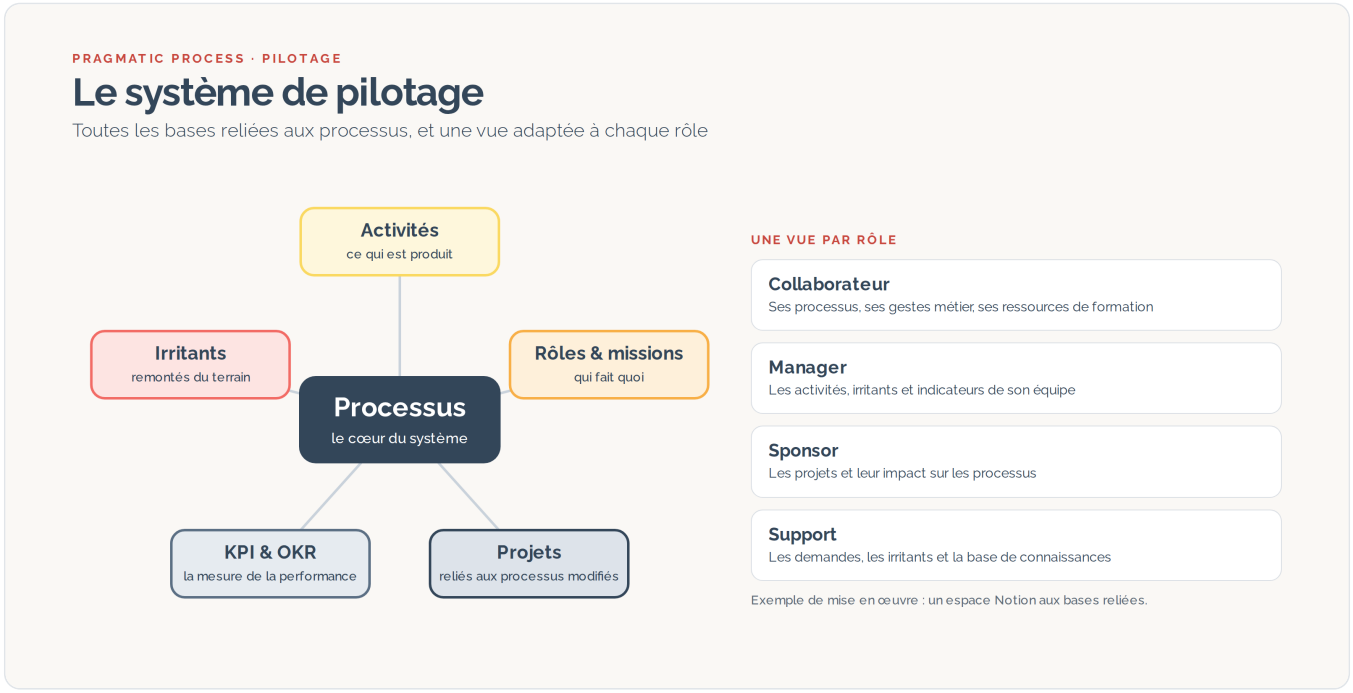
Chaque irritant remonté du terrain suit une boucle courte, de son signalement à la mise à jour du processus, du wiki et des formations.



L'OUTILLAGE

Le système de pilotage

Toutes les bases sont reliées aux processus, et chaque rôle dispose de sa propre vue : la direction pilote sa transformation de façon autonome et transparente.



TRAVAILLER ENSEMBLE

Formats d'intervention

Diagnostic de maturité

État des lieux des gestes métier, du support, des processus et du pilotage ; recommandation du point d'entrée.

Accompagnement de transformation

Déploiement d'une ou plusieurs étapes, avec coaching des managers et transfert de compétences.

Système de pilotage

Conception et mise en place de l'espace de pilotage (processus, projets, irritants, KPI), par exemple sous Notion.

Expertise mobilisée

Optimisation des processus métier · excellence opérationnelle & Lean · cartographie et gouvernance des processus · conduite du changement · formation, onboarding et pédagogie métier · résolution de problèmes · animation transverse et facilitation · design d'outils organisationnels (Notion) · structuration d'équipes

RÉFÉRENCE CLIENT

Leroy Merlin France, direction de l'Offre

La démarche s'est construite au fil d'un accompagnement de sept ans auprès de la direction de l'Offre de Leroy Merlin France : d'un support métier réactif à une direction pilotée par ses processus.

+150
collaborateurs formés via le dispositif d'ancrage métier

– 60 %
de sollicitations du support métier

4 mois → 2 sem.
pour l'onboarding des nouveaux collaborateurs

10 activités clés
structurées et reliées au référentiel des processus

280+
irritants métier traités sur les processus de l'Offre

90 %
des impacts métier des projets traités avant le build

ÉTUDE DE CAS · DIRECTION DE L'OFFRE DE LEROY MERLIN FRANCE

Sept ans de transformation, phase par phase

Du support aux gestes métier, puis aux processus et au pilotage : chaque phase a élargi le périmètre

Point de départ : un support métier réactif — **Aboutissement : une direction pilotée par ses processus**

PHASE 1 · 2019 – 2020 — Professionnaliser le support

RÉALISATIONS
- Wiki métier centralisant les connaissances
- Rituels, test & learn et résolution de problèmes

RÉSULTATS
- 8 lecteurs réseau → 1 wiki unique
- 1 600+ visites par mois pour ~40 collaborateurs
- 100 % de l'équipe support formée (lean / test&learn)

PHASE 2 · 2021 – 2022 — Support & ancrage métier

RÉALISATIONS
- Onboarding et catalogue de formations
- Auto-support : wiki, guides, tutoriels

RÉSULTATS
- 80+ collaborateurs de l'offre formés aux OKR
- 150+ collaborateurs formés aux gestes métier
- Support/ancrage : 80/20 → 20/80

PHASE 3 · 2023 – 2024 — Processus & amélioration continue

RÉALISATIONS
- Référentiel des processus
- Activités clés, rôles et missions
- Gestion des irritants, KPI et OKR

RÉSULTATS
- 10 activités clés structurées
- 80+ processus pilotés
- 280+ irritants traités

PHASE 4 · 2024 – 2026 — Système de pilotage

RÉALISATIONS
- Espace Notion unifié et relié
- Vues par rôle
- Projets reliés aux processus modifiés

RÉSULTATS
- 80 collaborateurs l'utilisent au quotidien
- 100 % des projets pilotés dans Notion
- 90 % des impacts métier traités avant le build

EN SEPT ANS — **– 60 %** de sollicitations du support · **4 mois → 2 sem.** pour l'onboarding · **150+** collaborateurs formés

Mission conduite par Coverfield de 2019 à 2026, au sein de la direction de l'Offre puis de la direction Achats de Leroy Merlin France.

QUI SOMMES-NOUS

Coverfield

Coverfield est une société de conseil fondée en 2010. Elle accompagne les directions métier dans leur transformation, de l'organisation et des processus jusqu'aux outils, avec une conviction : partir du terrain pour construire des organisations autonomes.

L'équipe

Aymeric P.

Fondateur · Consultant senior transformation & organisation, Chief Product Manager de Catena

Koen L.

Chef de projet AMOA & IT, organisation et conduite du changement · certifié PMP

Tony M.

Architecte full-stack SaaS & IA · responsable applicatif e-commerce

CATENA, L'OUTIL MAISON

Coverfield conçoit et opère Catena, une plateforme SaaS d'ateliers collaboratifs avec IA générative : environ 500 ateliers animés et près de 4 000 participants, dans cinq pays. Elle instrumente les ateliers de co-construction de la démarche.

COMMENT DÉMARRER

Trois étapes simples

1

Un premier échange

Comprendre votre contexte, vos enjeux et vos irritants.

2

Un diagnostic de maturité

Évaluer gestes métier, support, processus et pilotage, puis recommander le bon point d'entrée.

3

Un accompagnement sur mesure

Déployer une ou plusieurs étapes, avec vos équipes et vos managers.

PARLONS DE VOTRE ORGANISATION

Aymeric PROUX, fondateur de Coverfield

aymeric.proux@coverfield.fr · 06 88 01 96 94 · coverfield.fr

Coverfield
Continuous Learning