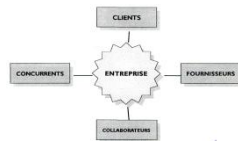


ORGANISATION ET PROCESSUS



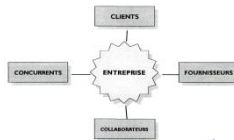
Session 1

Thèmes des 10 sessions de travail.



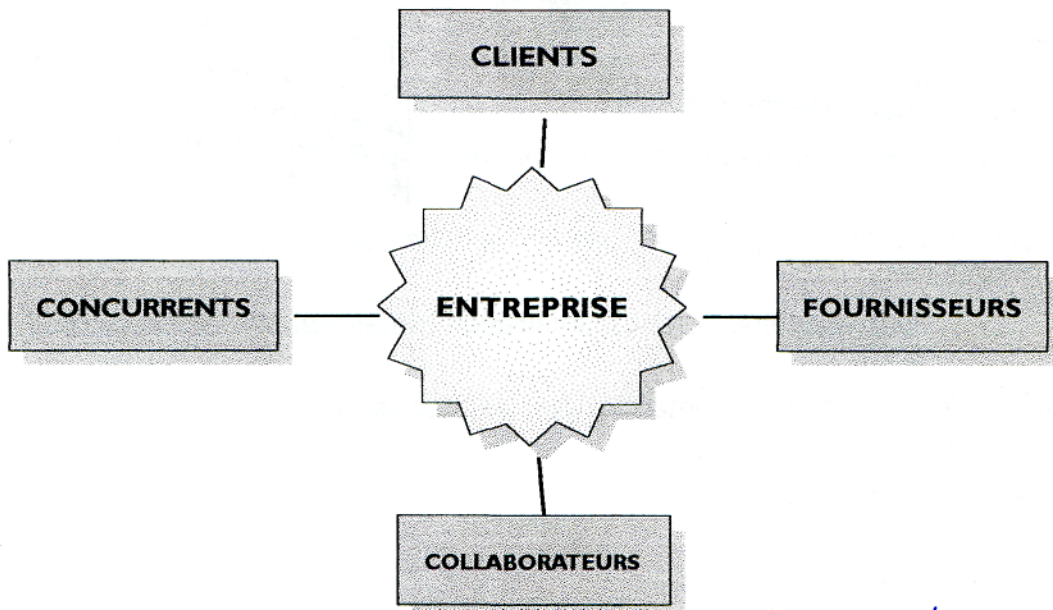
- 1- Le contexte des affaires pour les Entreprises, 2 approches de l'organisation, modèles de coordination & 3 standardisations
- 2 et 3- Définitions et exemples (processus, activité, tâche, ..), 4 outils de visualisation des processus
- 4, 5, 6, 7 – Démarche, méthode & outils d'amélioration des processus.
- 8- Facteurs clés de succès de la démarche par les processus, pertinence & actualités
- 9- Synthèse du cours, rappel
- 10-Applications pratiques : exercices et/ou soutenances

ORGANISATION ET PROCESSUS



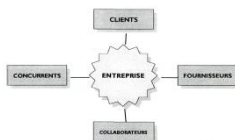
Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.



Complétez ce schéma avec d'autres groupes qui influent sur les décisions des entreprises.

ORGANISATION ET PROCESSUS

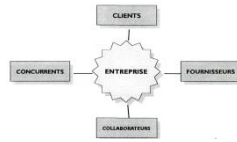


Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

1 - Clients:	2 - Concurrents:	3 - Fournisseurs:	4 - Employés
<ul style="list-style-type: none"> • De plus en plus exigeants • Disparates • Volatiles • Nomades • Versatiles (nouvelles valeurs) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mondiaux • Inattendus par des produits ou services de substitution • Et par des offres nouvelles (Business model). 	<ul style="list-style-type: none"> • Impliqués en amont... & en aval de l'entreprise. • Influencent fabrication & organisation • Contribuent à l'image de l'entreprise • Informant sur le marché & informant le marché 	<ul style="list-style-type: none"> • Veulent être informés & impliqués • Recherchent un équilibre vie privé/vie au travail. • Veillent à leur employabilité • Etc....
<i>Gagner & maintenir leur fidélité</i>	<i>Se différencier</i>	<i>Construire & renforcer la collaboration</i>	<i>Établir une relation gagnat-gagnant personnalisée + contrat social</i>

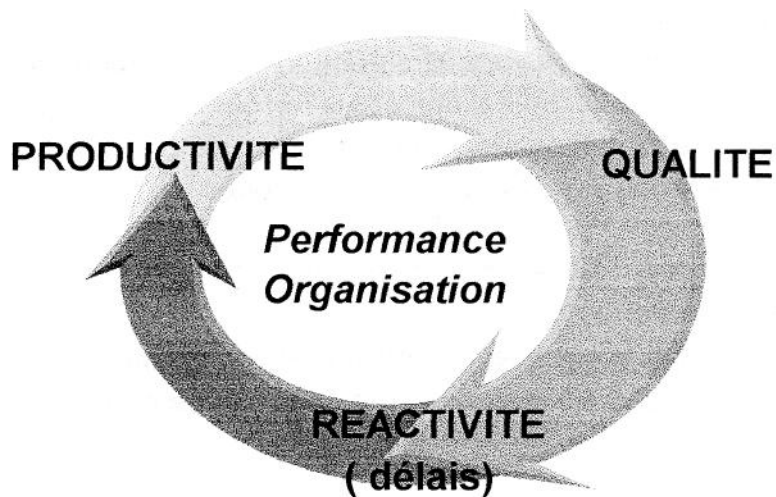
ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

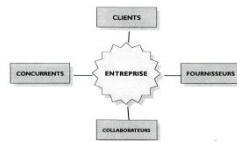
Quels enjeux pour les entreprises ?



- * confiance des clients.
- * réduction des coûts et de la durée grâce à une utilisation efficace des ressources.
- * compréhension partagée par tous des activités et des tâches de chacun.
- * mobilisation de chaque collaborateur sur l'amélioration de l'ensemble.

→ orienter la gestion de l'entreprise vers la satisfaction des clients (logique du résultat)

ORGANISATION ET PROCESSUS



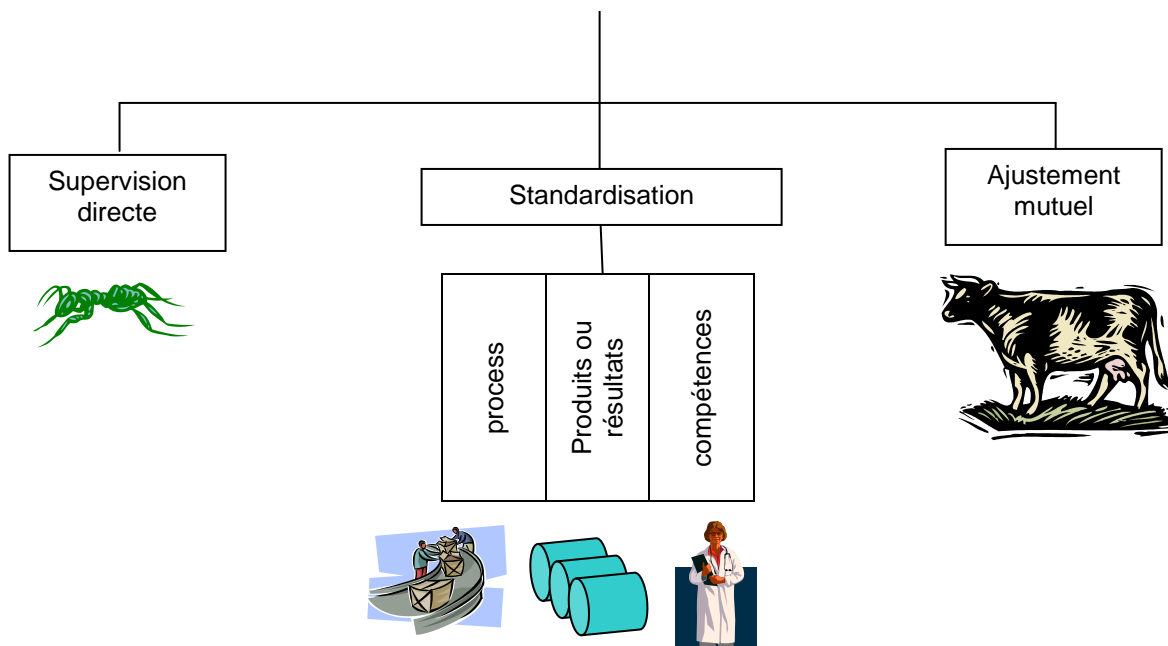
Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

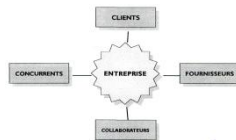
La Coordination,

Un point clé entre organisation, management & comportements :

from H. Mintzberg



ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

Les 2 approches (écoles) de l'organisation des entreprises :

L'approche par les fonctions

vs

l'approche processus (par les flux)

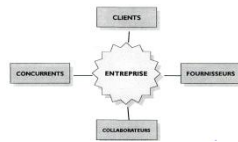


Organisation verticalisée

Organisation transversale

<p>Outils:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigramme (hiérarchique) • Missions • Descriptions de fonction 	<p>Outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagramme de Mintzberg (flacon) • Modélisation de processus (tortue) • Logigramme de processus, fluxgrammes
<p>Caractéristiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orienté production • pyramidal • pensée en silo • rigide • lourd, lent 	<p>Caractéristiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orienté client • horizontal • pensée en réseau • souple • Réactif

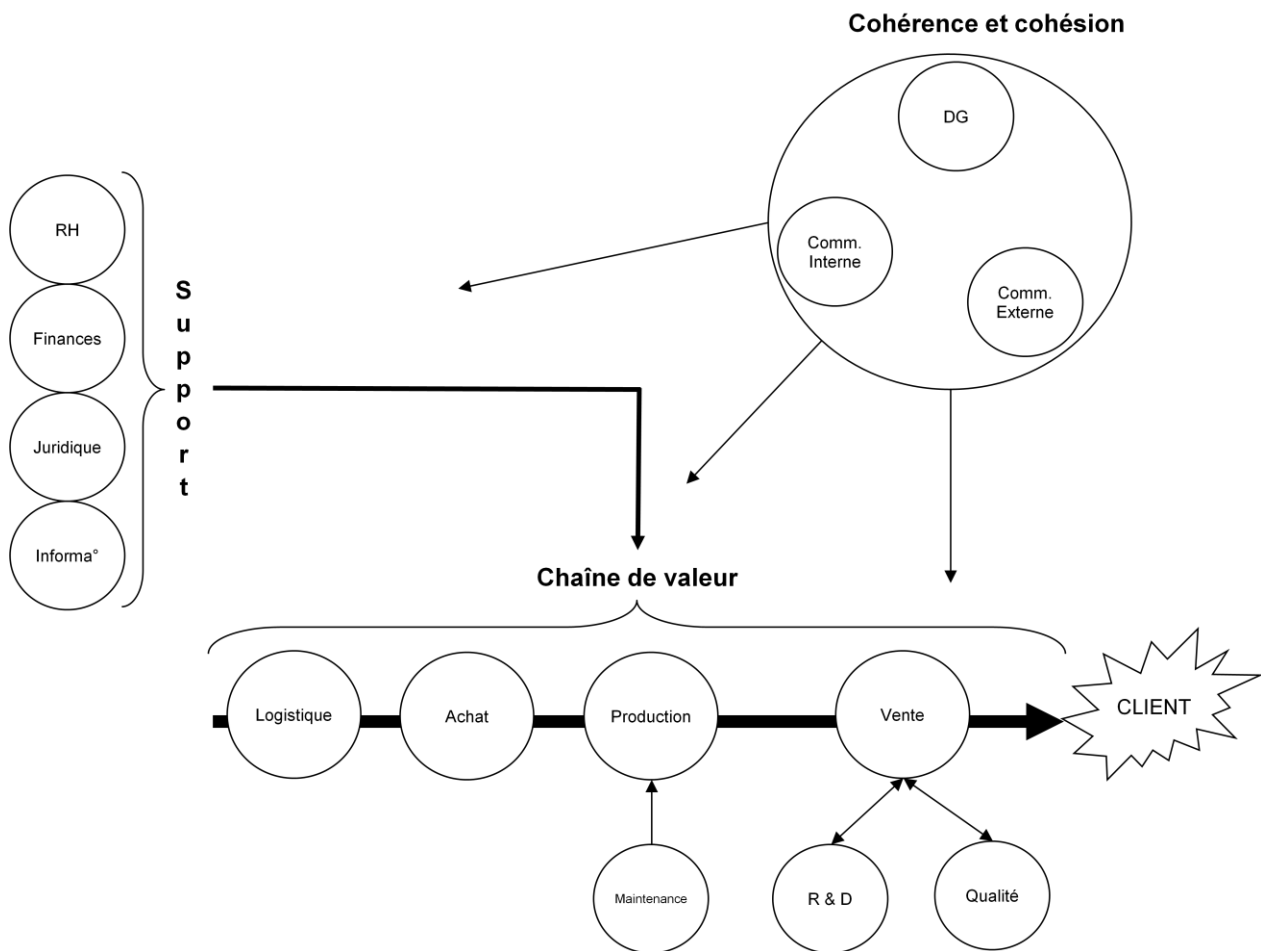
ORGANISATION ET PROCESSUS



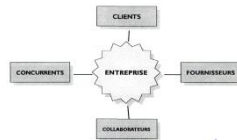
Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

Les 14 fonctions génériques de l'entreprise selon Pr Péqueux du CNAM



ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

Les dilemmes de la vraie vie :

- * les aléas (retards, erreurs, modifications, incidents) bouleversent les plans.
 - * les urgences cassent les prévisions et créent des effets secondaires néfastes.
 - * les communications sont multiples, dans tous les sens, incomplètes.
 - * les litiges font perdre du temps et la confiance.
 - * les conflits de personnes surgissent de ces difficultés.
- les organigrammes ne permettent pas de résoudre ces difficultés, il faut **coordonner autrement**, il faut **écrire des règles de coordination, coopération, communication**.
(si les causes ne sont pas traitées, les effets négatifs se reproduiront).
