

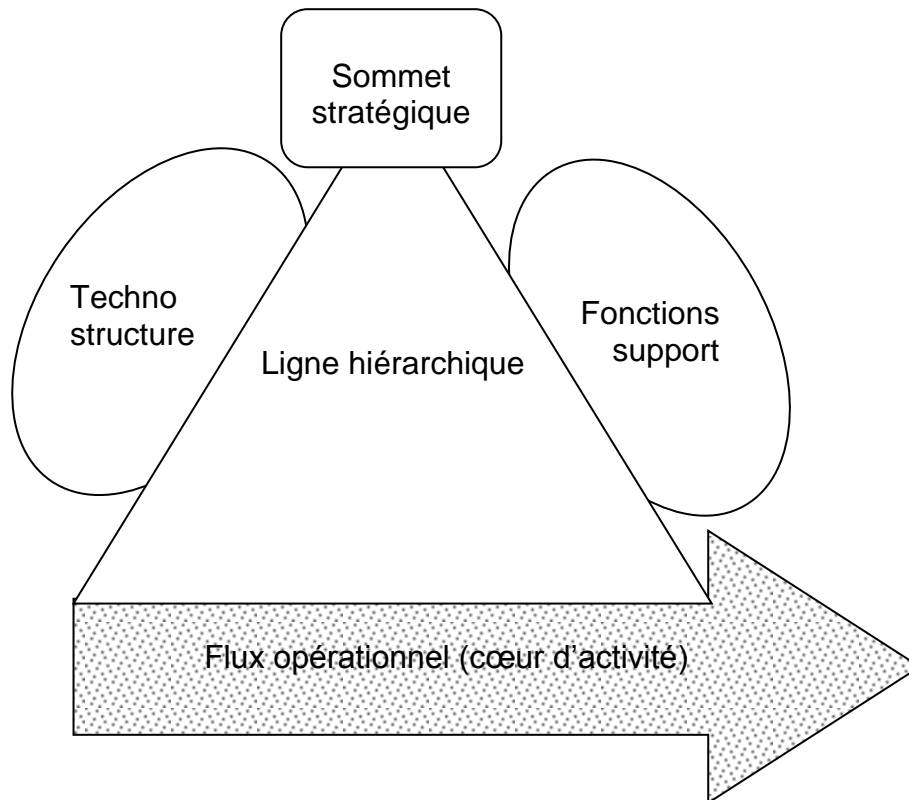
ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 2

Définitions et Exemples

1er outil de visualisation : La structure de Mintzberg:



A large rectangular box containing five horizontal lines for writing notes. A small pencil icon is located in the top-left corner of the box.

ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 2

Définitions et Exemples

Définition d'un processus:

* suite d'activités interfonctionnelles et interdépendantes qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie avec apport de valeur ajoutée.

i.e.

Suite d'activité coordonnées qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie finalisés.

Les éléments d'entrée et les éléments de sortie peuvent être *tangibles* (matériaux, composants, ...) ou *intangibles* (énergie, information). Certains éléments de sortie (déchets, pollution) ne sont pas intentionnels.

Un processus cible des *clients* et / ou *d'autres personnes* (internes ou externes à l'organisme) qui définissent les *résultats* qui doivent être fournis en fonction de leurs *besoins et attentes*.



Exemples:

- * concevoir un nouvel avion.
- * produire des comptes.
- * entretenir un équipement.

- * traiter une réclamation d'un client.
- * acheter un appartement.

--

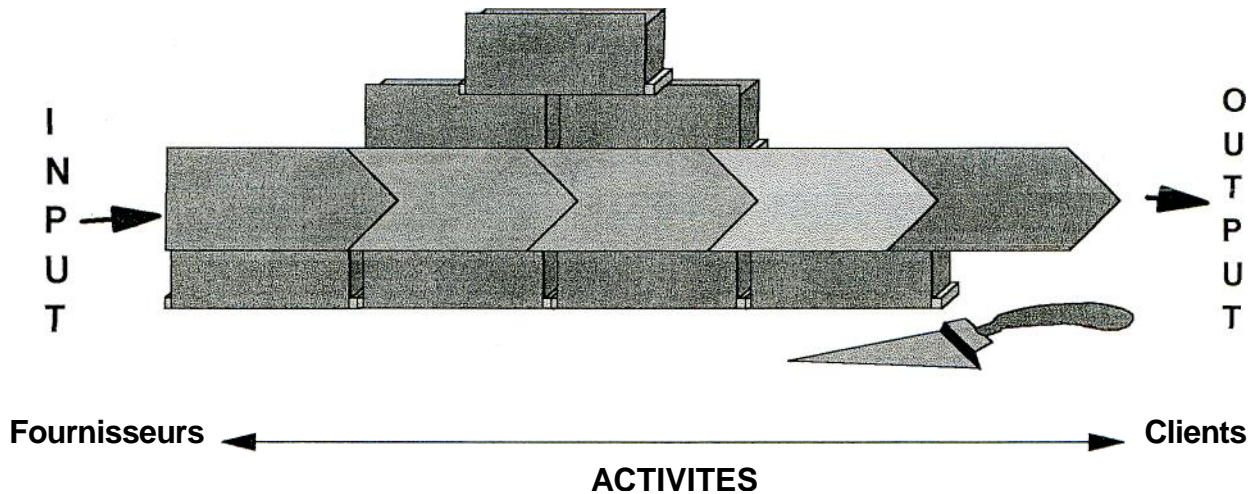
ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 2

Définitions et Exemples

Structure et Processus :



La plupart des processus économiques transforment par une combinaison de travail et d'outils (activités et ressources), un input en un output précis afin d'obtenir

- la satisfaction d'un client en lui apportant une *valeur d'usage et/ou une valeur d'estime*,
- la satisfaction des besoins d'un client en lui apportant une valeur d'usage.
- ...(à inventer)

ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 2

Définitions et Exemples

Croisement entre fonctions et processus :



et



Processus	Structure- Fonctions				
	Usines	Finances	Admin.	Ventes	Services
construire l'offre	x		x	x	x
commercialiser			x	x	x
contrat/commande	x	x	x	x	x
livrer	x		x	x	
facturer		x	x	x	x
se faire payer		x	x	x	
compter	x	x			

(ce tableau illustre un exemple)

ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 2

Définition et exemples de processus (revoir le schéma de Mintzberg)

3 familles de processus:

- * processus de direction
- * processus de support (ici en fait techno-structure et support)
- * processus d'opération.

Exemples:

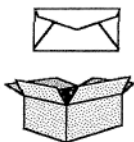
- * processus de définition des stratégies.
- * processus de lancement d'un produit.
- * processus d'investissements.

- * processus de recrutement.
- * processus de certification Qualité
- * processus de choix de fournisseurs.

* processus logistique.

* processus d'offres de (prêt, produit, formation, ...).

* processus de traitement des commandes



Handwriting practice area with a pencil icon in the top left corner and six horizontal lines for writing.

ORGANISATION ET PROCESSUS








Session 2



Définition d'un processus:

Définir un processus, c'est écrire ses caractéristiques afin de le distinguer des autres. Pour l'améliorer (cf. chapitres 4,5 et 6), il est nécessaire de connaître.

- * le nom du processus.
- * sa finalité et son champ d'action
- * le nom du propriétaire / responsable avec la Direction/ Unité à laquelle il appartient.
- * les sorties 
- * les clients et leurs exigences 
- * les entrées 
- * les fournisseurs et nos exigences à leur égard 
- * la date d'établissement de la définition.



ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 2

Nom du processus : c'est la formulation simple de ce qu'il fait globalement

ex: traiter les réclamations-clients (l'utilisation d'un verbe d'action à l'infinitif plutôt que d'un substantif évite des erreurs de conception)

Finalité du processus: c'est la formulation du pourquoi de l'existence du processus.

ex: restaurer ou consolider la confiance du client malgré sa réclamation.

Nom du responsable / propriétaire : nom du responsable chargé de réaliser l'objectif et la performance du processus.

Client et exigences: C'est celui (ceux) à qui est (sont) destiné(s) le(s) produit(s) de sortie, il a explicité les conditions spécifiques de sa satisfaction.

ex: recevoir le jour même un accusé réception de la prise en compte de sa réclamation, connaître le nom du responsable chargé du dossier, obtenir une correction de l'anomalie avec une compensation financière.

Sortie: c'est le résultat fabriqué par le processus.

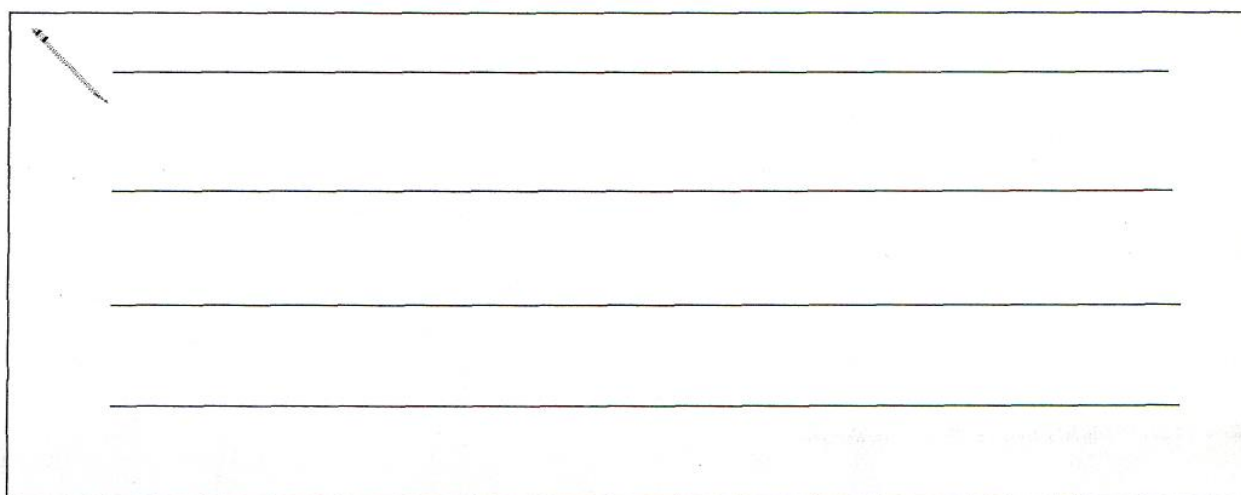
ex: la solution à la réclamation.

Entrée : ce sont les informations/produits/matières qui permettent le déroulement du processus.

ex: demande écrite du client // rapport de visite // retour du produit //

Fournisseur et exigences: C'est celui qui délivre l'entrée en conformité avec des exigences de formes, coûts, délais.

Un document formalisé et daté authentifie le processus. C'est sa carte d'identité.



ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 2

Autres définitions

Activités:

ensemble de tâches élémentaires réalisées par un individu
faisant appel à un savoir-faire spécifique
fournissant une sortie précise (matérielle ou immatérielle)
destiné à un client (interne ou externe)

Cette activité est réalisée grâce à des ressources humaines et matérielles (cf. session 3).

ex: visiter un client, présenter un produit, décharger un camion,

Un processus est constitué *d'activités* variées contribuant à la fabrication du produit de sortie du processus.

Fonction:

ensemble d'activités présentant de grandes similitudes, en matière de savoir et savoir-faire nécessaires.

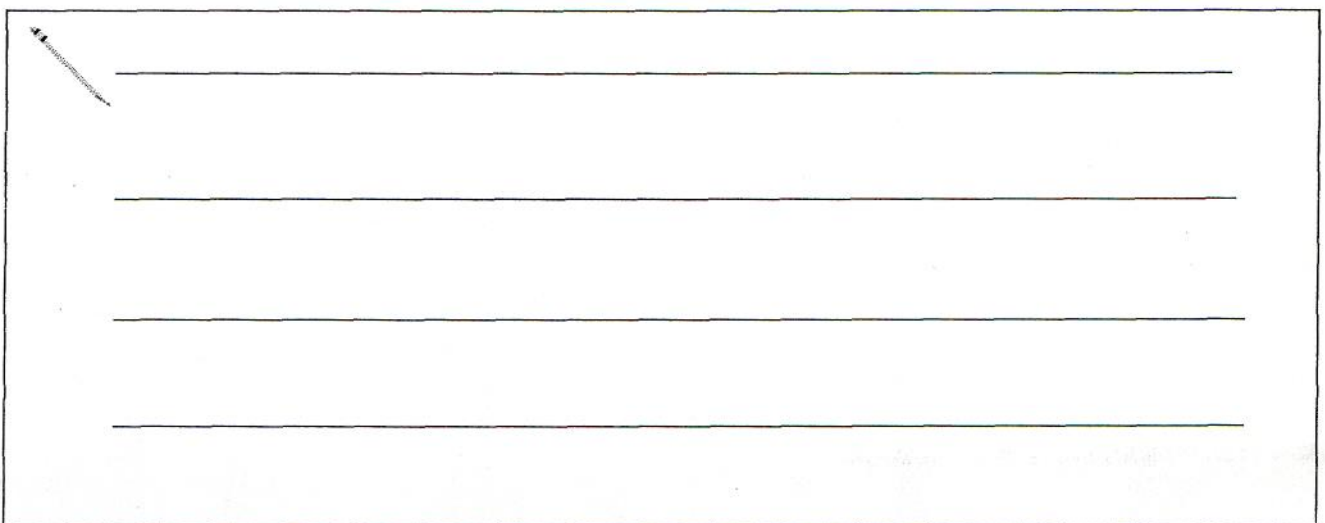
ex: fonction Études Marketing, fonction Gestion des Compétences, ...

La fonction Études Marketing regroupe toutes les activités qui font appel à des compétences en matière de Marketing , *quelque soit leur localisation dans l'entreprise.*

Processus = logique entreprise extravertie "Clients". Ils décrivent l'entreprise en modes opératoires avec la "vue clients".

Fonction: logique entreprise intravertie avec la "vue métiers".

L'organisation est le découpage, la formalisation et la coordination de l'ensemble des activités de l'entreprise.



ORGANISATION ET PROCESSUS

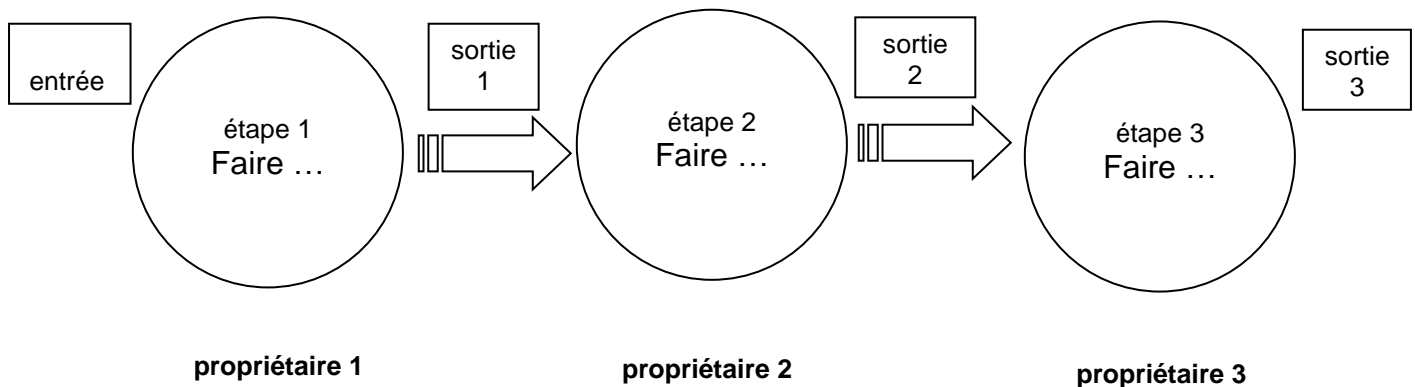


Session 2

Le logigramme simplifié - démarche processus -

De quoi s'agit-il ?

- d'une représentation simplifiée d'un flux de processus
- pouvant servir à structurer une démarche processus
- et à faciliter les premiers échanges entre « propriétaires » de processus



Quelques explications (rappels) et quelques conseils

- pour nommer un processus, préférer (ou comparer avec) une expression commençant par un VERBE D'ACTION (les substantifs conviennent aussi mais sont plus abstraits)
- dans cette version simplifiée (cf. une « tortue », pour la version complète), on s'efforcera de réduire les sorties du processus à la seule SORTIE représentative du flux de ce processus (un produit pour un flux opérationnel, une situation pour un flux de service, un document pour un flux d'information...)
- idem pour les entrées qui normalement se confondent avec la sortie du processus précédent
- quelque soit le nombre de personnes mobilisées par l'un des processus, les PROPRIETAIRES (expression pour indiquer les responsables d'un processus) seront toujours des personnes physiques ; on prendra soin d'appliquer la règle : aucun propriétaire d'un processus ne peut être son propre client (hors l'exception de délai entre 2 processus consécutifs)