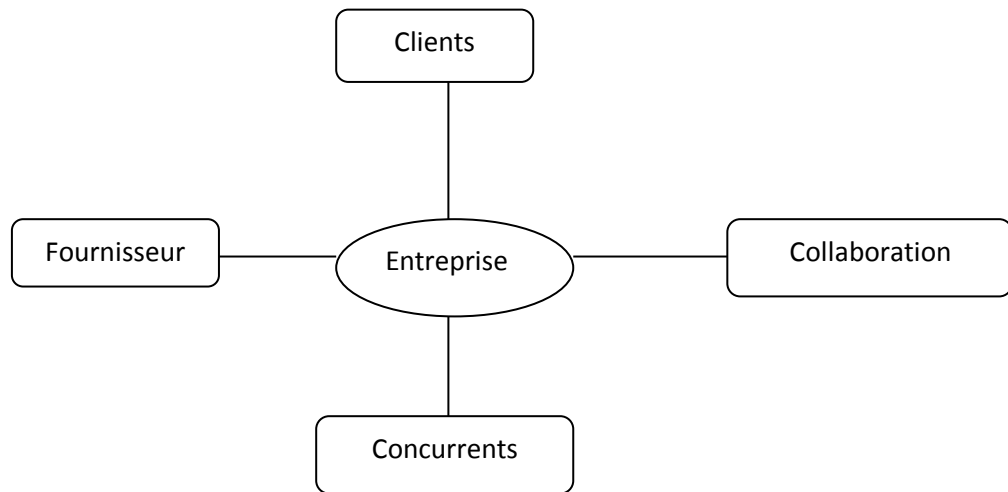


# Organisation et processus



Structure de Mintzberg

## Organisation Verticale

- \*orientée produit
- \*pyramidale
- Organisée en silos
- \*rigide
- \*lente

## Organisation Transversale

- \*orientée client
- \*horizontale
- \*organisée en réseau
- \*évolutive
- \*réactive

## **Définition du processus :**

Suite d'activités inter-fonctionnelles et indépendantes qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie avec apport de valeur ajoutée.

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

Quand on crée un processus, on pense d'abord à la sortie (attentes et exigences).

PUSH : tu l'imposes à tes clients

PULL : les clients aspire ce qu'ils veulent

Structure et processus :

3 familles de processus :

- Processus de direction
- Processus de support
- Processus d'opération

Définir un processus, c'est écrire ses caractéristiques afin de le distinguer des autres.

Un processus, c'est :  
Un nom  
Sa finalité et son champ d'action  
Le nom du propriétaire/ responsable avec l'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

## **Logigramme processus-organigramme**

- 1) Repérer ce qui sort de l'entreprise (valeur ajoutée).
- 2) Regarder les entrées, et seulement le cœur d'activité.
- 3) Regarder ce qu'il y a entre l'entrée et la sortie.

## Schéma « Tortue »

Les ressources humaines sont composées par le personnel interne de la société, elles doivent être identifiées par le propriétaire du processus.

Les compétences sont la combinaison du Savoir \* Savoir Faire \* Savoir être (connaissances + aptitudes + adaptabilité)

3 types d'indicateurs : -indicateurs de satisfaction-clients (centré client)  
-indicateurs de conformité (centré produit)  
-indicateurs de fonctionnement (centrés processus)

Les 9 phases de l'étude et la résolution de problèmes :

- 1 – choisir et poser le problème.
- 2 – analyser la situation.
- 3 – diagnostiquer.
- 4 – trouver des solutions répondant au diagnostic.
- 5 – choisir la meilleure solution.
- 6 – mettre en œuvre cette solution.
- 7 – suivre les résultats de cette mise en œuvre.
- 8 – améliorer la solution initiale.
- 9 – généraliser cette solution améliorée.

- 1) Recenser les problèmes existants, définir les critères de priorité, donner des notes aux problèmes, déterminer LE problème et le poser.

- 2) Rechercher les éléments du problème, des explications, les faits constatés et des données.  
Recenser les symptômes et les quantifier. QQQQC (Qui, Quoi, Où, Quand, Comment)

**Logigramme / Tortue**

- 3) Faire le compte rendu de la réunion, faire des hypothèses, identifier les causes.

**Diagramme 5M** (ou cause-effet, ou Ishikawa) et 5P

- 4) Chercher des idées pour supprimer les causes trouvées en 3) et trouver des solutions.  
Brainstorming (4 étapes), Brainwriting et Benchmarking (comparaison de processus en 4 étapes)
- 5) Choisir la solution avec le plus d'avantages avec l'analyse **multicritères** (notes de 1 à 5, Solutions/Critères) Synthèse à l'appui pour prouver nos dires. En 4 parties : description du domaine, description du processus, présentation des solutions et enfin présentation du plan de mise en œuvre.
- 6) Détailler le plan d'actions, QQQQCR (Risques), QFQ
- 7) Enquête de satisfaction, d'indicateurs.
- 8) Faire les ajustements, améliorations, formalisation de la documentation.
- 9) Préparer le terrain avec actions de sensibilisation et information. Ne pas oublier d'améliorer en continu.

Alterner phases divergences et convergences à chaque étape.

Amélioration des processus permanents

Roue de DEMING ( P, D, C, A)

Mise sous contrôle d'un processus

RCFI : Relation Client-Fournisseur Interne

ISO : Organisation Internationale de normalisation