



**Université Internationale
de Casablanca**

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

Chapitre préliminaire:

Approche processus

Présenté par Pr BAKELI Tarik

Contenu

- Qu'est-ce qu'un processus ?
- Processus et macro processus
- Typologie des processus
- Description d'un processus : le logigramme

QU'EST-CE QU'UN PROCESSUS ?

Selon l'ISO 9000 : 2008

Un processus est un système d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

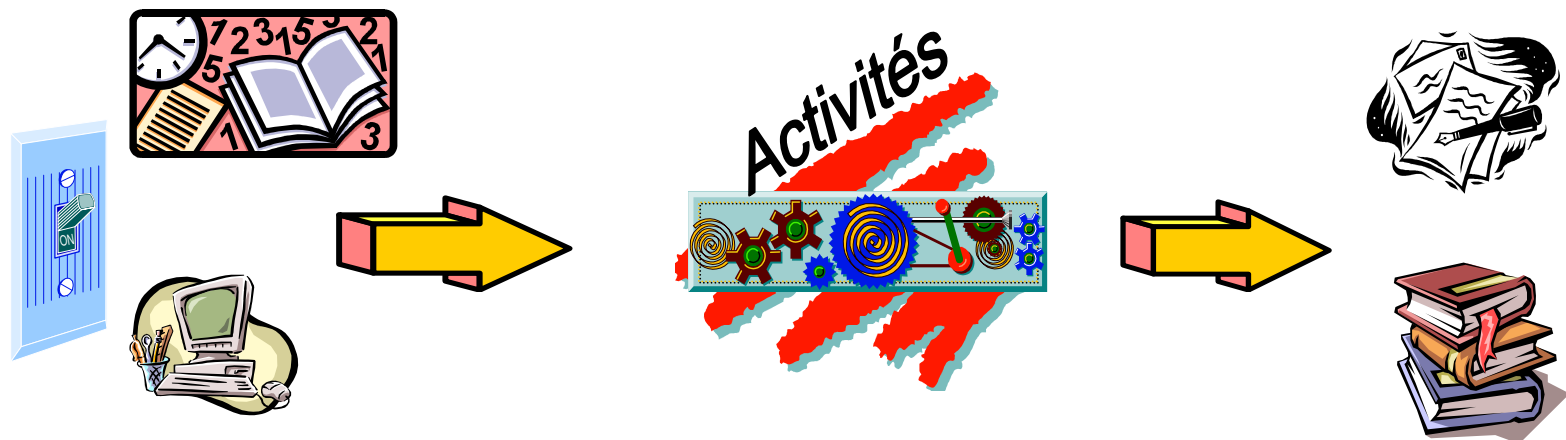
Note 1 : *les éléments d'entrée dans un processus sont généralement les éléments de sortie d'autres processus.*

Note 2 : *les processus d'un organisme sont généralement planifiés et mis en œuvre dans des conditions maîtrisées afin d'apporter une valeur ajoutée.*

Note 3 : *lorsque la conformité aux exigences du produit résultant ne peut être immédiatement ou économiquement vérifiée, le processus est qualifié de « procédé spécial ».*

QU'EST-CE QU'UN PROCESSUS ?

Dans la chaîne des *clients/fournisseurs* internes de l'entreprise, les processus représentent donc la somme des interfaces (entrées/sorties) contribuant à la réalisation des produits/services destinés en final au client externe.



QU'EST-CE QU'UN PROCESSUS ?

Un processus n'est pas :

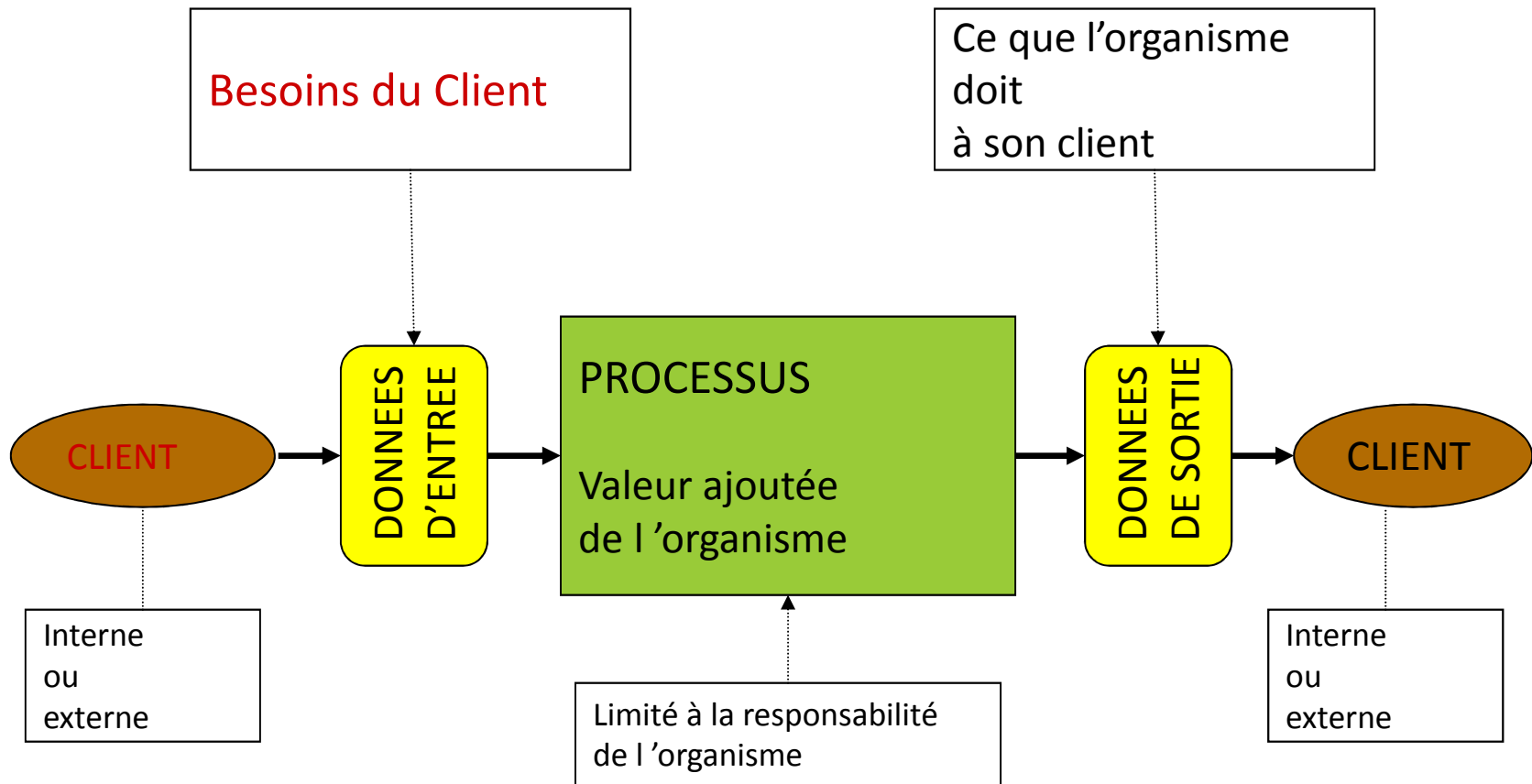
- **Un produit ou un service en tant que tel.**
- **Une simple série de tâches ou d'actions.**

Il rend toujours compte d'une succession de fonctions et/ou d'opérations reliées entre elles au sein d'une chaîne finalisée.



QU'EST-CE QU'UN PROCESSUS ?

Orientation ISO 9000 : 2000



PROCESSUS ET MACRO PROCESSUS



On peut considérer qu'il y a deux grandes catégories de processus



PROCESSUS ET MACRO PROCESSUS

Les macro-processus qui sont des enchaînements de processus qui vont des Clients vers les Clients.

(De l'écoute et des premiers contacts jusqu'à la livraison, la facturation et la perception de leur niveau de satisfaction)

Ils constituent des fondements même de l'entreprise.

Exemple :

Pour une société d'ingénierie :

- Macro processus de conception.
- Macro processus réalisation.

PROCESSUS ET MACRO PROCESSUS

Ceux qui, étant une déclinaison des précédents, correspondent concrètement au processus constituant chaque macro processus . On peut les qualifier du « simple » en égard au faible nombre de fonctions impliquées .

Exemple :

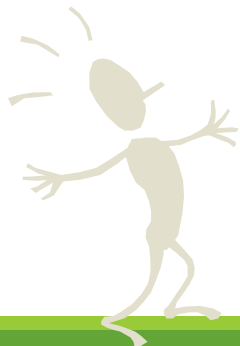
Pour une société d'ingénierie

- Macro processus réalisation peut se décomposer en :
 - ✗ *Processus Lancement de l'affaire.*
 - ✗ *Processus Étude.*
 - ✗ *Processus Approvisionnement .*
 - ✗ *Processus Livraison.*

TYPOLOGIE DES PROCESSUS

« Il convient que les processus nécessaires au système de management de la qualité comprennent les processus relatifs aux activités de management, à la mise à disposition des ressources, à la réalisation des produits et aux mesures »

ISO 9001 : 2000, § 4.1



TYPOLOGIE DES PROCESSUS



Cependant, bien que la norme donne un début de typologie de processus :

- **Elle n'en exige pas l'application,**
- **Elle ne demande pas expressément qu'une typologie soit établie,**
- **Cette typologie est donnée à titre indicatif pour mieux faire comprendre l'exigence.**



TYPOLOGIE DES PROCESSUS

D'après le fascicule (FD X 50-176) de documentation publié par l'AFNOR en Juin 2000, on distingue trois grandes familles de processus :

Type de processus	Résultats
Les processus de réalisation	Produit, prestation
Les processus de support	Ressources
Les processus de management	Décision
Les processus de mesure	Mesure

TYPOLOGIE DES PROCESSUS

1. Processus de management

(Appelés aussi processus de pilotage, de direction)

Ces processus permettent principalement :

- **De conduire et guider l'organisme pour améliorer sa capacité à évoluer positivement,**
- **De vérifier si les décisions prises sont cohérentes avec les objectifs visés,**
- **D'anticiper sur l'environnement de l'entreprise.**

Exemples :

- Définir la stratégie de l'entreprise,
- Piloter ses activités.

TYPOLOGIE DES PROCESSUS

2. Processus de réalisation

(Appelés aussi processus opérationnels, cœur de métier)

- **Ces processus contribuent directement à la réalisation du produit depuis la détection du besoin du client jusqu'à sa satisfaction.**
- **Ils regroupent les activités liées au cycle de vie du produit.**

Exemples :

- Conception du produit,
- Production.

TYPOLOGIE DES PROCESSUS

3. Processus support

(Appelés aussi processus de soutien, processus ressources)

Ces processus contribuent au bon fonctionnement des autres processus en leur apportant les ressources nécessaires.

Exemples :

- Gestion du système d'information,
- Achats.

TYPOLOGIE DES PROCESSUS

4. Processus de mesure

Ces processus contribuent :

- **À la maîtrise et à l'amélioration des autres processus et du SMQ,**
- **Au pilotage des processus et du SMQ, en fournissant des mesures par rapport à des objectifs préalablement définis.**

Exemples :

- Mesurer la satisfaction client,
 - Mesurer l'efficacité des processus.
- 

DESCRIPTION D'UN PROCESSUS : Le logigramme

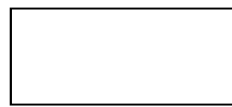
Construction d'un logigramme en 3 étapes :

- 1. Détailler les activités constituant le processus en plusieurs éléments d'information :**
 - les intervenants,
 - les actions,
 - les moyens utilisés
 - les produits du processus, ...
- 2. Construire un tableau à double entrée (acteurs/actions), y inclure les acteurs répertoriés et inscrire les actions en suivant l'ordre chronologique de déroulement des activités.**
- 3. Réaliser le logigramme.**

DESCRIPTION D'UN PROCESSUS : Le logigramme

Décrire un processus : Le Logigramme

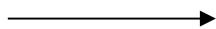
Utiliser les signes suivants :



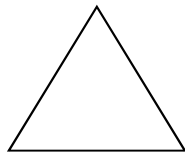
Action



Document,
produit ou service



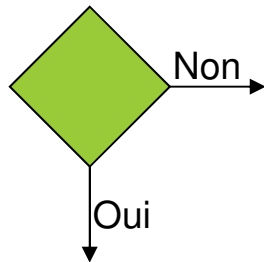
Transmission



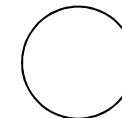
Classement



Action liée
à un document



Choix

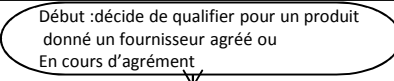
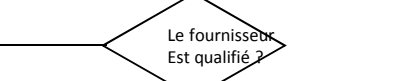
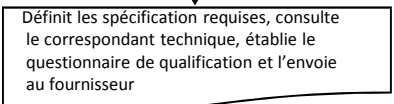
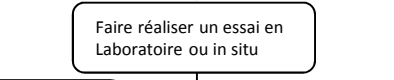


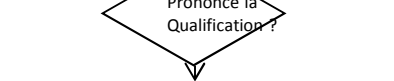
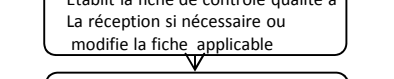
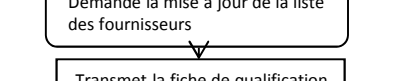
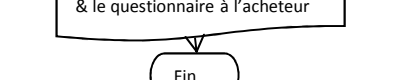



Contrôle
ou auto-contrôle

Note :

Il existe plusieurs formes de logigramme. Chaque entreprise choisira celui qui lui correspond le mieux.

DESCRIPTION D'UN PROCESSUS : Le logigramme

N°	Etapas	Ressources Humaines			Documents	Observations
		Chef service achat	Acheteur	Magasinier		
1		X				
2		X				
3		X				
4		X				
5		X				
6		X				
7		X				
8		X				
9		X				
10		X				
11						

EXERCICE



Afin de vous exercer à manier les processus et leur typologie, nous vous proposons l'exercice suivant :

- *Identifier la typologie des processus dans la liste de la page suivante.*



NOM DU PROCESSUS	TYPOLOGIE			
	Management	Opérationnel	Support	Mesure
Concevoir et développer des produits nouveaux				
Gérer les ressources humaines				
Piloter les activités de l'entreprise				
Acheter				
Communiquer en interne et en externe				
Établir une offre				
Expédier				
Gérer les situations anormales				
Mesurer la satisfaction de la collectivité				
Identifier les besoins et attentes des clients				
Vendre le produit				
Réaliser une revue de direction				
Maintenir les installations des équipements				
Gérer les compétences				
Auditer				

NOM DU PROCESSUS	TYPOLOGIE			
	Management	Opérationnel	Support	Mesure
Concevoir et développer des produits nouveaux		X		
Gérer les ressources humaines			X	
Piloter les activités de l'entreprise	X			
Acheter			X	
Communiquer en interne et en externe			X	
Établir une offre		X		
Expédier		X		
Gérer les situations anormales			X	
Mesurer la satisfaction de la collectivité				X
Identifier les besoins et attentes des clients		X		
Vendre le produit		X		
Réaliser une revue de direction	X			
Maintenir les installations des équipements			X	
Gérer les compétences			X	
Auditer			X	