



# Qu'est-ce qu'un processus ?

Projet QESAMED

Nicolas Delelign, 2016



## Approche processus

---



Des résultats cohérents et prévisibles sont obtenus de manière plus efficace et efficiente lorsque les activités sont comprises et gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système cohérent.

### ***Fondement***

Le système de management de la qualité est constitué de processus corrélés. Comprendre comment des résultats sont obtenus par ce système, y compris l'ensemble de ses processus, ressources, maîtrise et interactions, permet à l'organisme d'optimiser ses performances.

# L'approche processus



CLIENT / Besoins et attentes

Eléments d'entrée

Activité 1

Activité 2

Activité 3

Eléments de sortie

CLIENT / Satisfaction



Préparation

Cuisson

Présentation



## L'approche processus



Vision transversale du client au client, en créant un réseau de processus qui interagissent entre eux pour produire un résultat performant, satisfaisant les besoins du client et en accord avec les objectifs fixés par la direction

➔ Recherche d'une efficacité globale en réduisant les problèmes aux interfaces



L'identification et la gestion systématique des divers processus employés au sein d'un organisme, et en particulier des interactions entre de tels processus, définissent "l'approche par processus" du management.

## *L'approche processus*

---



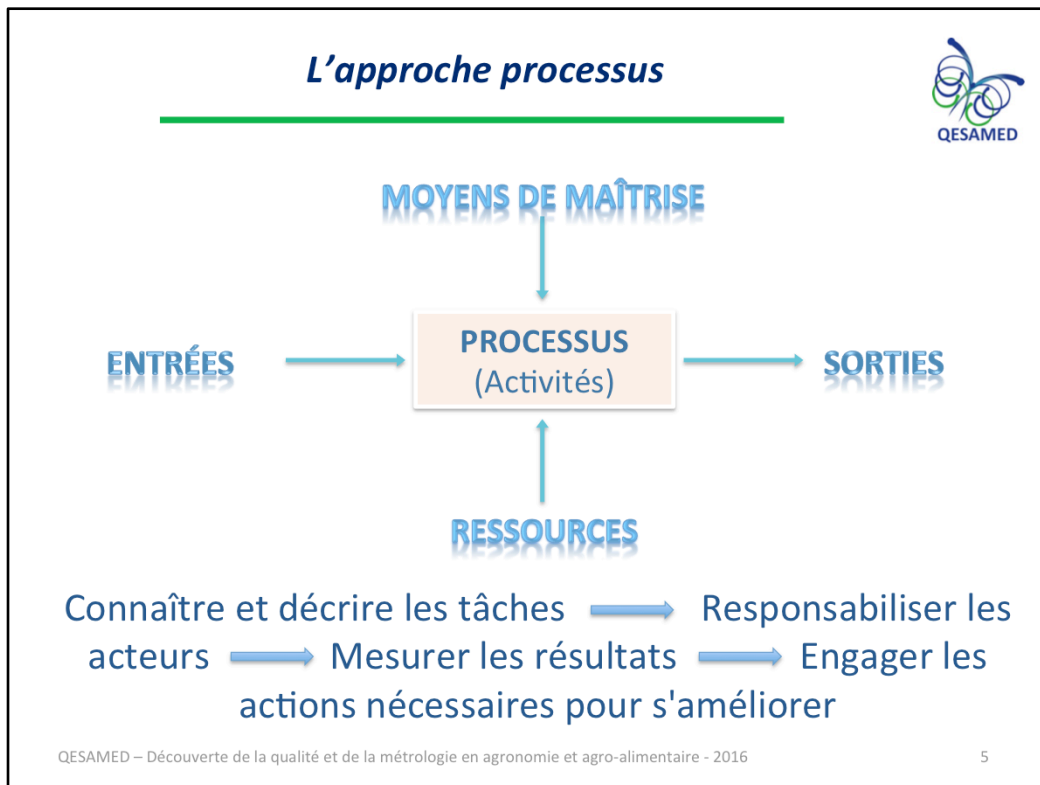
Un processus présuppose :

- des éléments entrants mesurables,
- une valeur ajoutée,
- des éléments de sortie mesurables,
- un caractère reproductible.

Les éléments de sortie seront conformes à des critères d'acceptation définis au préalable de manière à ce qu'ils répondent aux exigences du client, de la réglementation, ou aux exigences propres à l'organisme.

Une démarche qualité porte avant tout sur l'analyse de la réalisation du service et de son amélioration, pour permettre le pilotage des 3 processus essentiels :

- **processus de conception** pour spécifier le service, la prestation de service et la maîtrise de la qualité,
- **processus marketing** pour décrire le service,
- **processus de production** pour réaliser le service.



### Exemple sur une activité de formation :

- Entrées : candidat sélectionné, référentiel de formation, fournitures, ...
- Moyens de maîtrise : procédure, instruction, planification de la formation, planning des ressources, budget ...
- Ressources : hommes, équipements, infrastructures ...
- Sorties : étudiant diplômé, certificat de formation, reconnaissances des acquis ...

### Ne pas confondre processus (procédé) et procédure ou produit.

- Un processus est un système d'activités qui utilise des ressources pour transformer des éléments entrants en éléments de sortie. C'est une succession d'activités réalisées à l'aide de moyens (personnel, équipement, matériels, informations, procédures décrivant la méthode) et dont le résultat final attendu est un produit/service.
- Un processus est défini par : Des éléments entrants - Une valeur ajoutée - Des éléments de sortie mesurables conformes à des critères d'acceptation - Un caractère reproductible.

## L'approche processus



### En résumé : la description d'un processus ...

- sa carte d'identité
- son carnet de santé
- sa représentation : *Quoi, Qui, Quand, Comment*
  - Vision transversale orientée vers les clients
  - Décloisonnement des services
  - Clarté des interfaces

### Description d'un processus :

- sa carte d'identité (caractéristiques : intitulé, type, acteurs, clients, entrées, sorties...)
- son carnet de santé (vitalité : indicateurs et tableau de bord)
- sa représentation (comprenant les éléments nécessaires à sa maîtrise) *Quoi, Qui, Quand, Comment*.

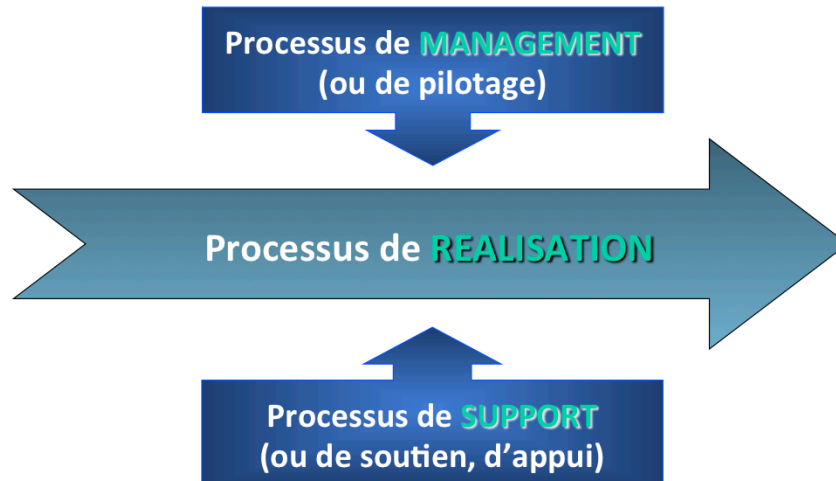
### Aspects découlant de l'application du principe :

- Définition systématique des activités nécessaires pour obtenir un résultat désiré avec la mise en série des objectifs
- Etablissement de responsabilités claires pour la gestion des activités clés
- Analyse et mesure du potentiel des activités clés
- Identification des interfaces des activités clé avec et entre les différentes fonctions de l'organisme
- Focalisation sur les facteurs qui améliorent les activités clés de l'organisme (ressources, méthodes, matériels, environnement de travail)
- Evaluation des risques, des conséquences et des impacts des activités sur les clients (et les fournisseurs)

## L'approche processus



Exemple de cartographie simplifiée représentant un processus :



QESAMED – Découverte de la qualité et de la métrologie en agronomie et agro-alimentaire - 2016

7

**Processus de management :** Ce sont les processus qui :

- *déterminent les orientations et l'organisation* de l'organisme
- fixent les *bases de la dynamique d'amélioration*

Exemples : élaboration de la stratégie, définition de l'organisation, management qualité (dont amélioration continue), management des ressources (humaines et financières), communication interne, ...

**Processus de réalisation :** ce sont les processus qui *génèrent directement de la valeur ajoutée* pour le client. Ils sont essentiellement *liés à la réalisation* du Produit/Service.

Exemples : Formation, Expertise, Recherche, ....

**Processus support :** ce sont les processus qui sont *nécessaires au fonctionnement efficace* de l'organisme, sans générer directement de la valeur ajoutée pour le client externe.

Exemples : achats, maintenance des locaux, veille stratégique, ...



## Approche processus

---



### ***Bénéfices***

- ☑ plus grande aptitude à porter ses efforts sur les processus clés et opportunités d'amélioration
- ☑ résultats cohérents et prévisibles au moyen d'un système de processus alignés avec les orientations stratégiques
- ☑ optimisation des performances par un management efficace des processus, une utilisation efficiente des ressources et une réduction des obstacles inter-fonctionnels
- ☑ possibilité pour l'organisme d'assurer la confiance des parties intéressées en ce qui concerne sa cohérence, son efficacité et son efficience.

## Approche processus

---



### ***Actions possibles***

- ☑ définir les objectifs du système et les processus nécessaires pour les atteindre
- ☑ définir les autorités, les responsabilités et les obligations relatives au management des processus
- ☑ comprendre les capacités de l'organisme et déterminer les contraintes en matière de ressources avant d'agir
- ☑ déterminer les interdépendances entre processus et analyser l'effet des modifications de processus individuels sur l'ensemble du système
- ☑ gérer les processus et leurs interrelations comme un système pour atteindre les objectifs qualité de l'organisme de manière efficace et efficiente
- ☑ s'assurer de la disponibilité des informations nécessaires pour mettre en oeuvre et améliorer les processus et pour surveiller, analyser et évaluer les performances du système dans son ensemble
- ☑ gérer les risques susceptibles d'avoir une incidence sur les éléments de sortie des processus et les résultats globaux du SMQ.