

Cursus optionnel Français Langue Professionnelle

Foued Hamdi
Zdeněk Wegscheider

Cours de Processus en environnement de services

I. Qui sommes-nous?

II. Introduction: il était une fois...

III. Définir un processus

IV. Les différents types de processus

V. Qu'est-ce qu'un bon processus?

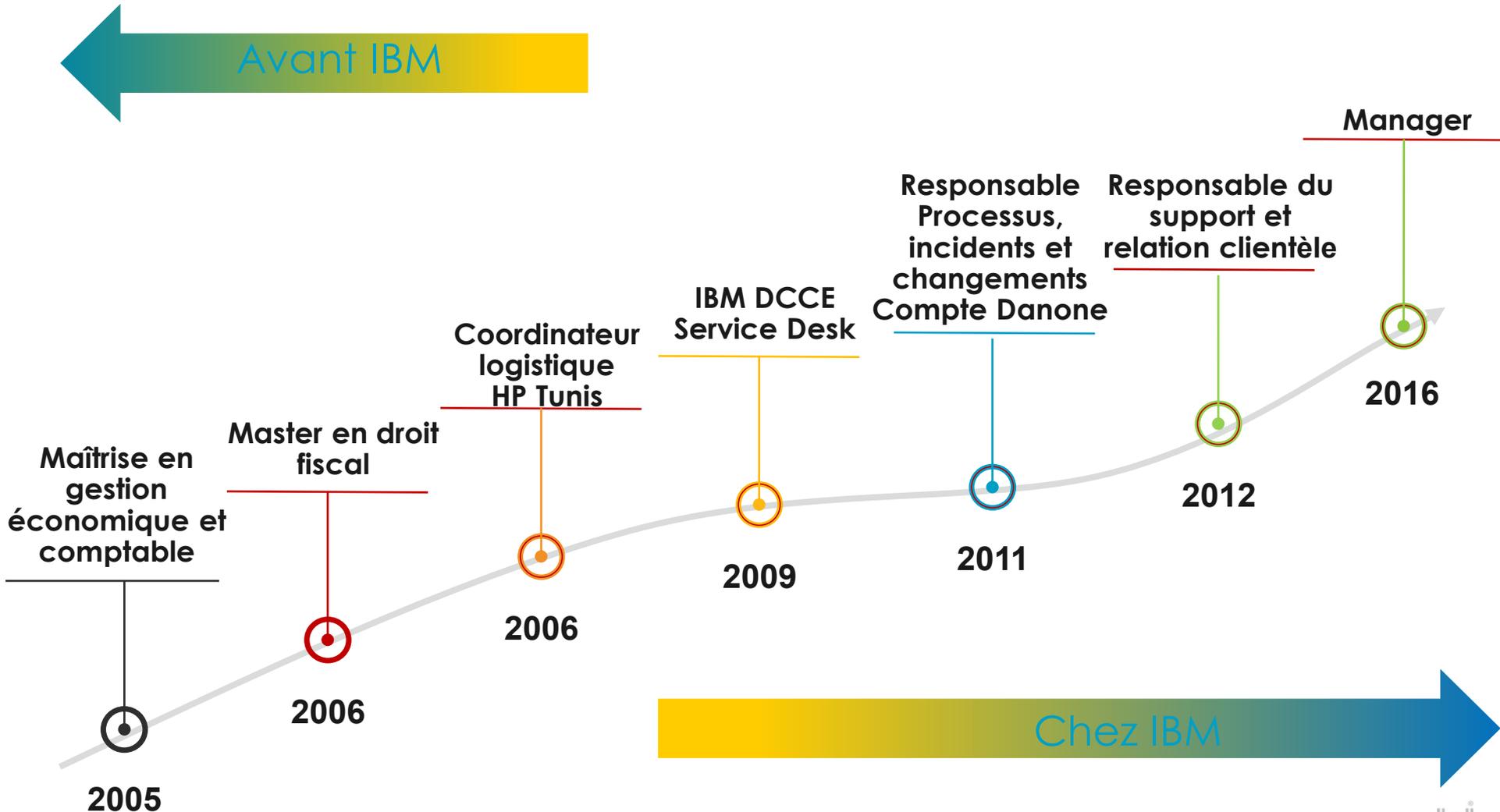
VI. Les processus en environnement de services: un exemple concret

VII. Atelier



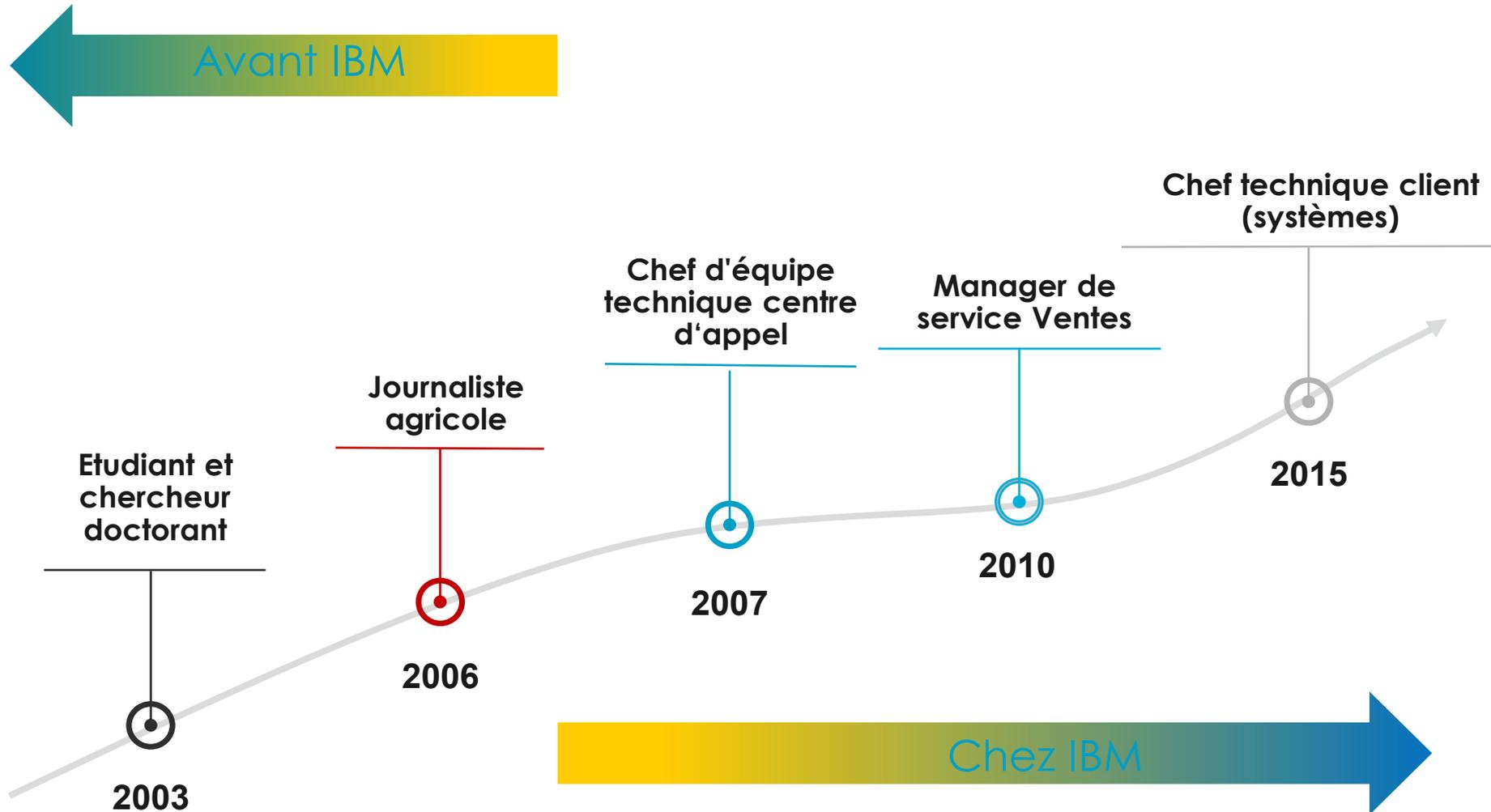
I. Qui sommes-nous? (1)

Foued Hamdi

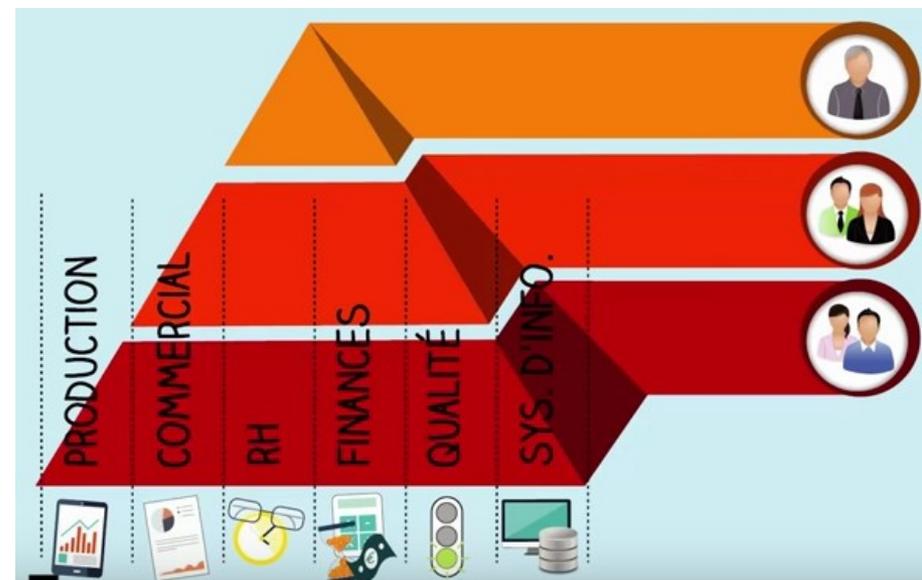
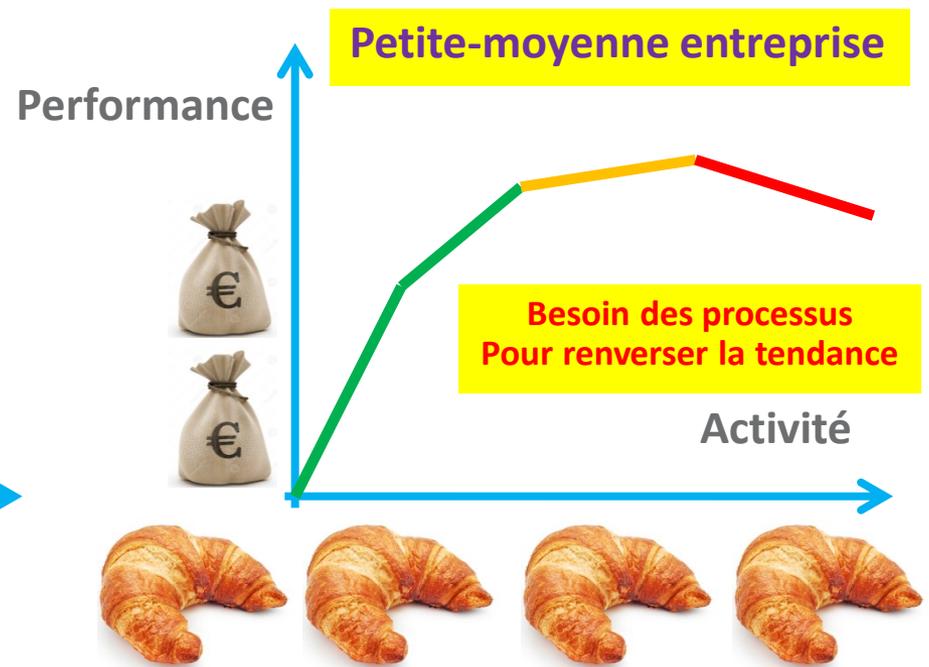
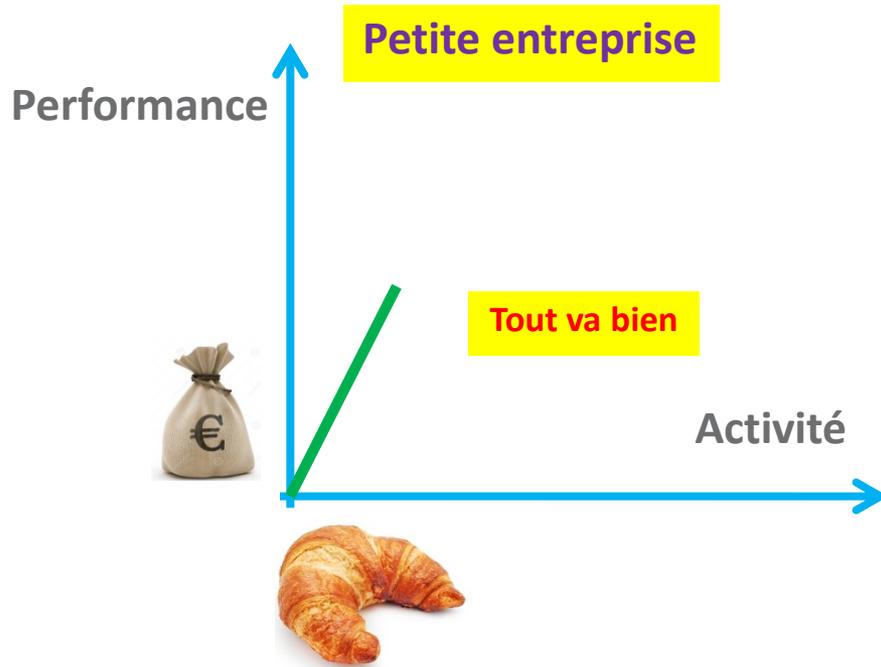


I. Qui sommes-nous? (2)

Zdeněk Wegscheider

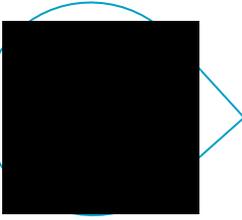


II. Introduction: il était une fois...une petite boulangerie

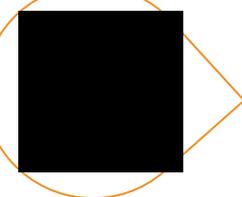


III. Définir un processus(1)

Qu'est-ce qu'un processus?



C'est un ensemble de tâches liées les unes aux autres dont le but est de livrer un service ou un produit à un client.



Un processus répond à la question “Dans quel ordre effectuer les tâches?” et **ne doit pas être confondu avec le procédé** qui est “la façon de faire **une tâche**”.

III. Définir un processus(2)

Quel est l'intérêt de la mise en place d'un processus?

Avoir une vision précise:

- Du rôle de chacun dans l'accomplissement d'une tâche
- Du positionnement des acteurs les uns par rapport aux autres (notion de clients / fournisseurs internes).



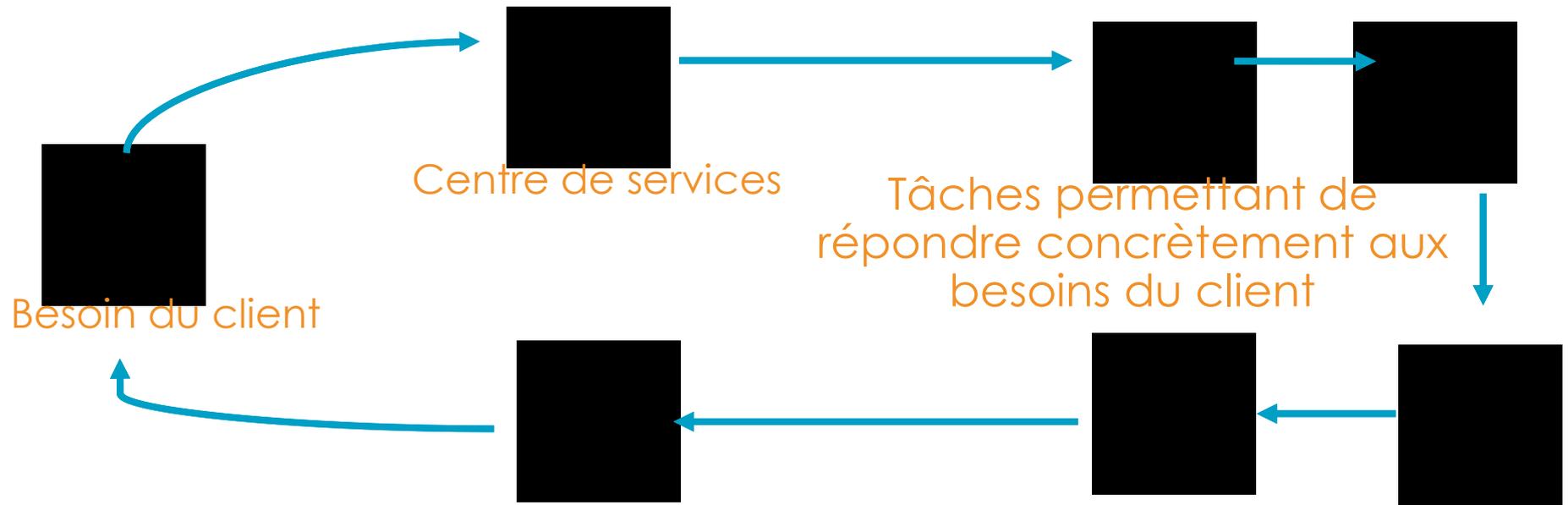
IV. Les différents types de processus

Savoir faire la distinction entre
le Processus de direction (A),
le Processus de support (B) et
le Processus de management (C)



(A) Le processus de direction ou processus opérationnel

Ensemble des tâches allant du client au client, c'est l'activité "métier" de l'organisation

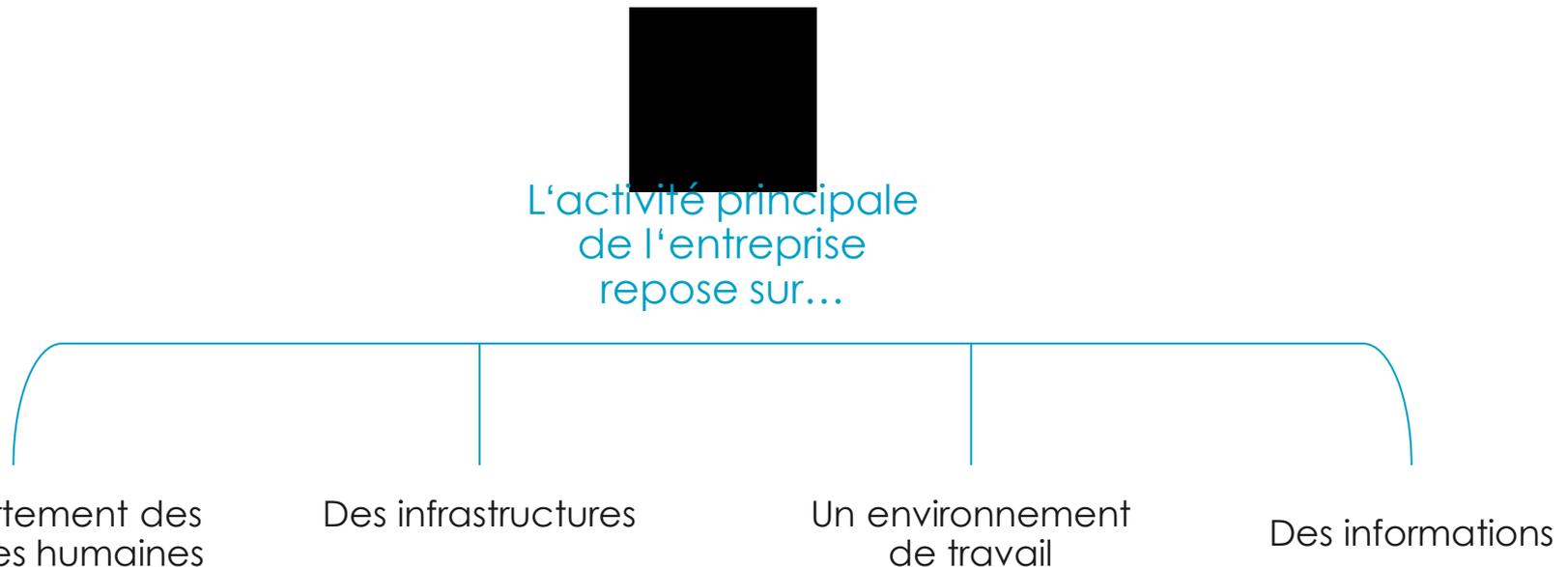


(B) Le processus de support ou processus de soutien

Ensemble des processus donnant des ressources aux autres processus de l'organisation.

Ils sont une activité interne, transversale, qui permet d'assurer le bon fonctionnement de l'entreprise.

Ils ne créent pas de valeur directement perceptible par le client.



Et autant de processus!



(C) Le processus de management ou processus de pilotage

Il correspond à la détermination d'une politique et d'une stratégie pour l'organisation et au pilotage des actions mises en œuvre pour atteindre ses objectifs.

Il est sous la responsabilité de l'équipe dirigeante.

Il a une action directe sur le fonctionnement de l'organisme et sur sa dynamique d'amélioration.

Il assure la cohérence des pro ' réalisation et support.

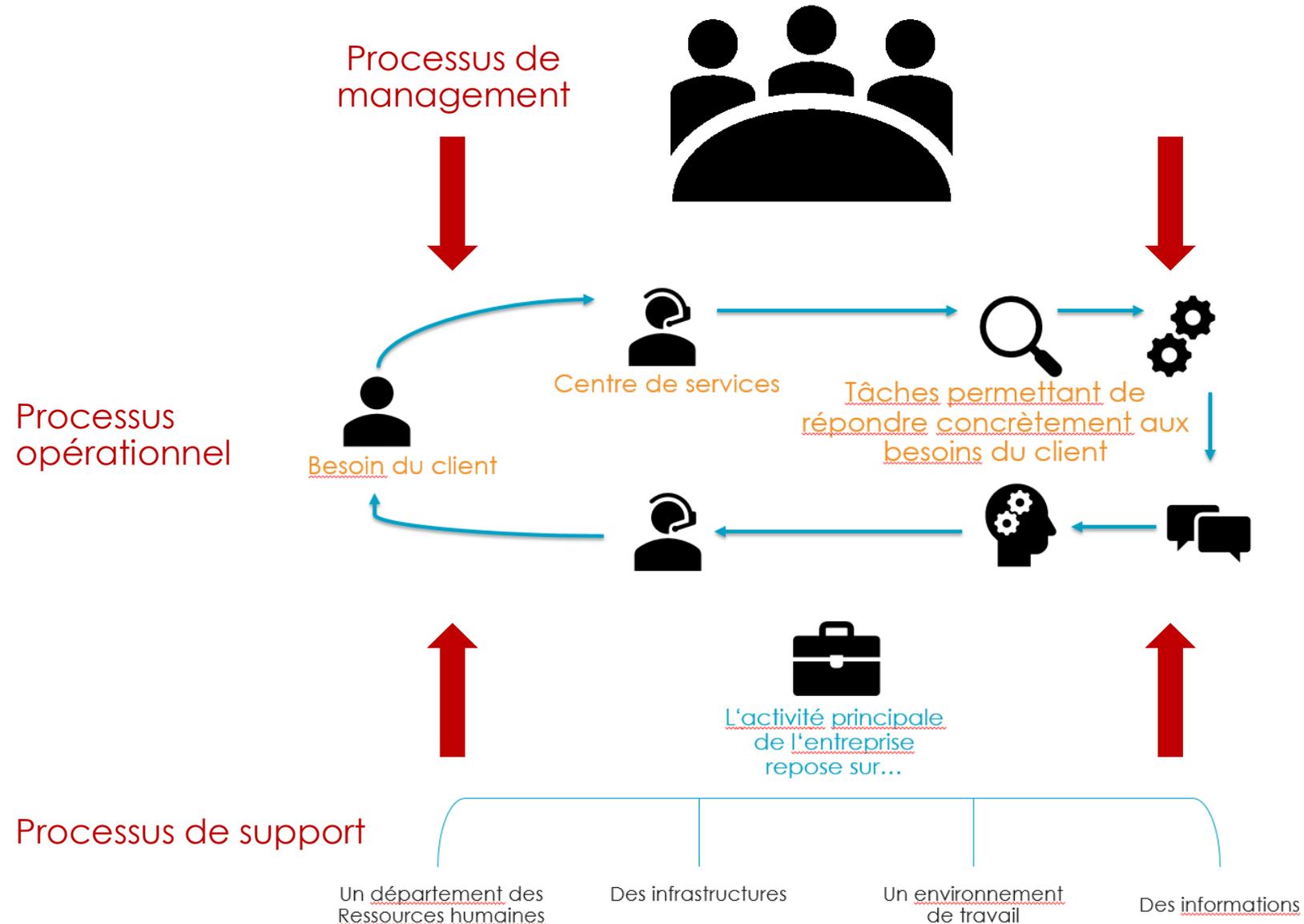


Déploiement de la politique qualité

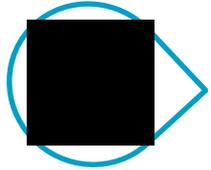
Amélioration de l'efficacité du système de management de la qualité

Stratégie d'accroissement de la satisfaction client

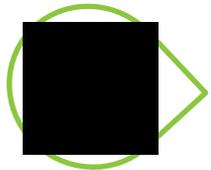
Ces trois types de processus sont imbriqués



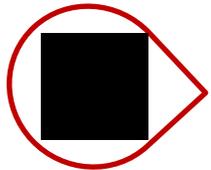
V.Qu'est-ce qu'un **bon** processus?



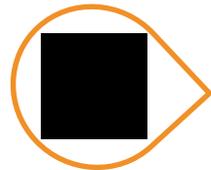
Ses **produits** de sortie sont bien **identifiés**



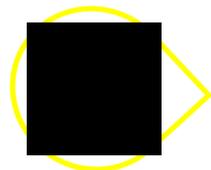
Il apporte une **valeur ajoutée** pour l'entreprise



Il dispose d'un **pilote**



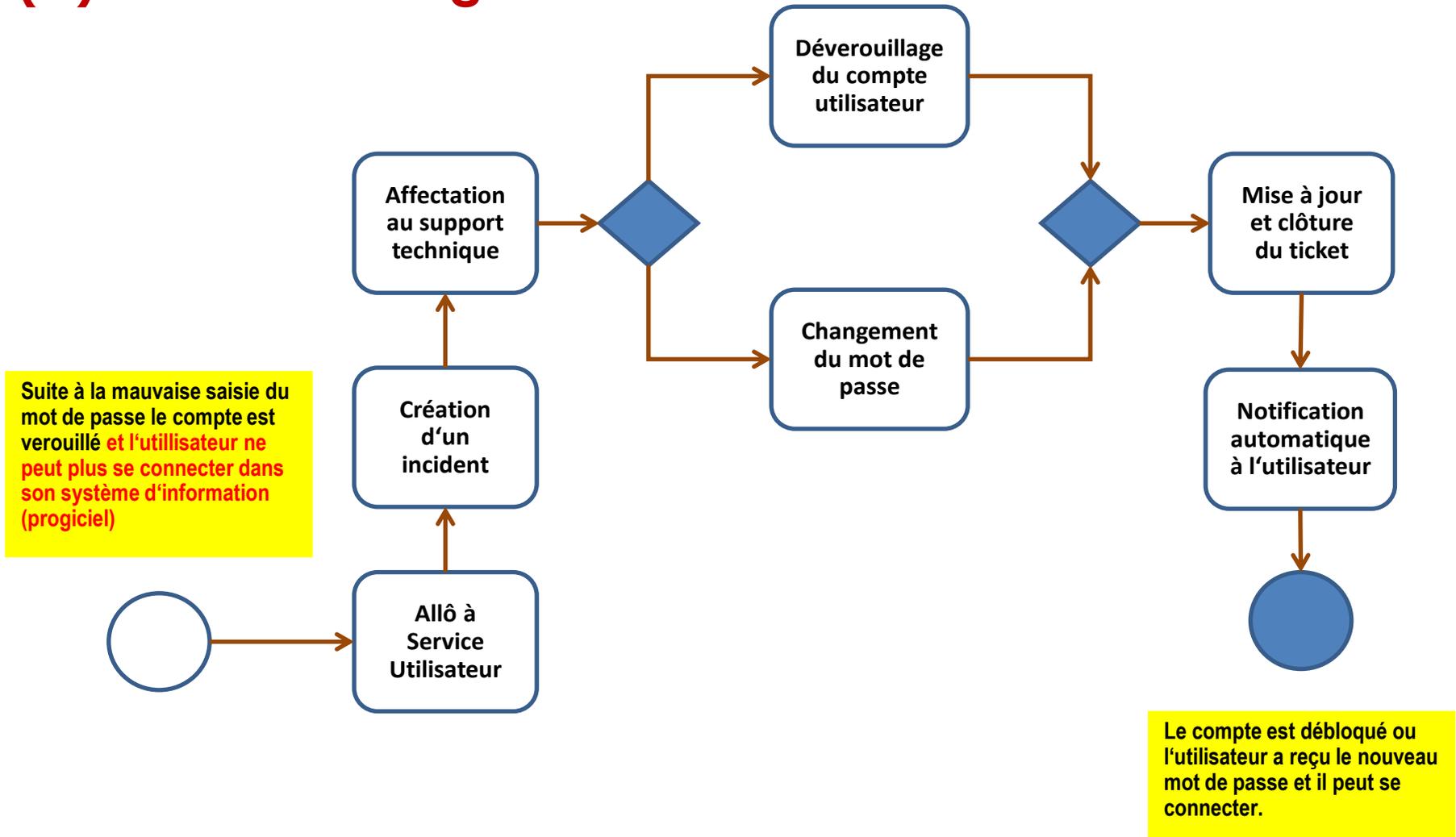
Il dispose de **critères d'évaluation pertinents**



Il est **amélioré régulièrement**

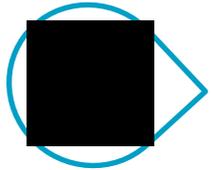
VI. Les processus en environnement de service: l'exemple du déverrouillage de compte (1)

(A) Le déverrouillage manuel

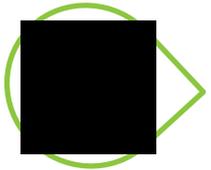


(A) Le déverouillage manuel

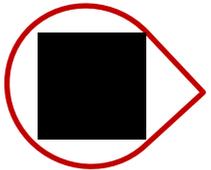
Ce processus de déverouillage manuel est-il un processus de qualité?
Vérifions:



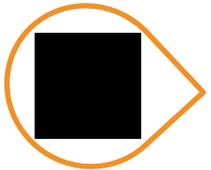
Produit bien identifié: à l'issue du processus, on doit obtenir un **compte opérationnel**



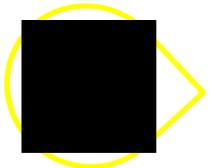
Plus-value pour l'entreprise: elle est capable de **gérer de manière autonome** ses comptes utilisateurs



Pilote existant: **l'opération est testée** avant de déclarer le compte opérationnel



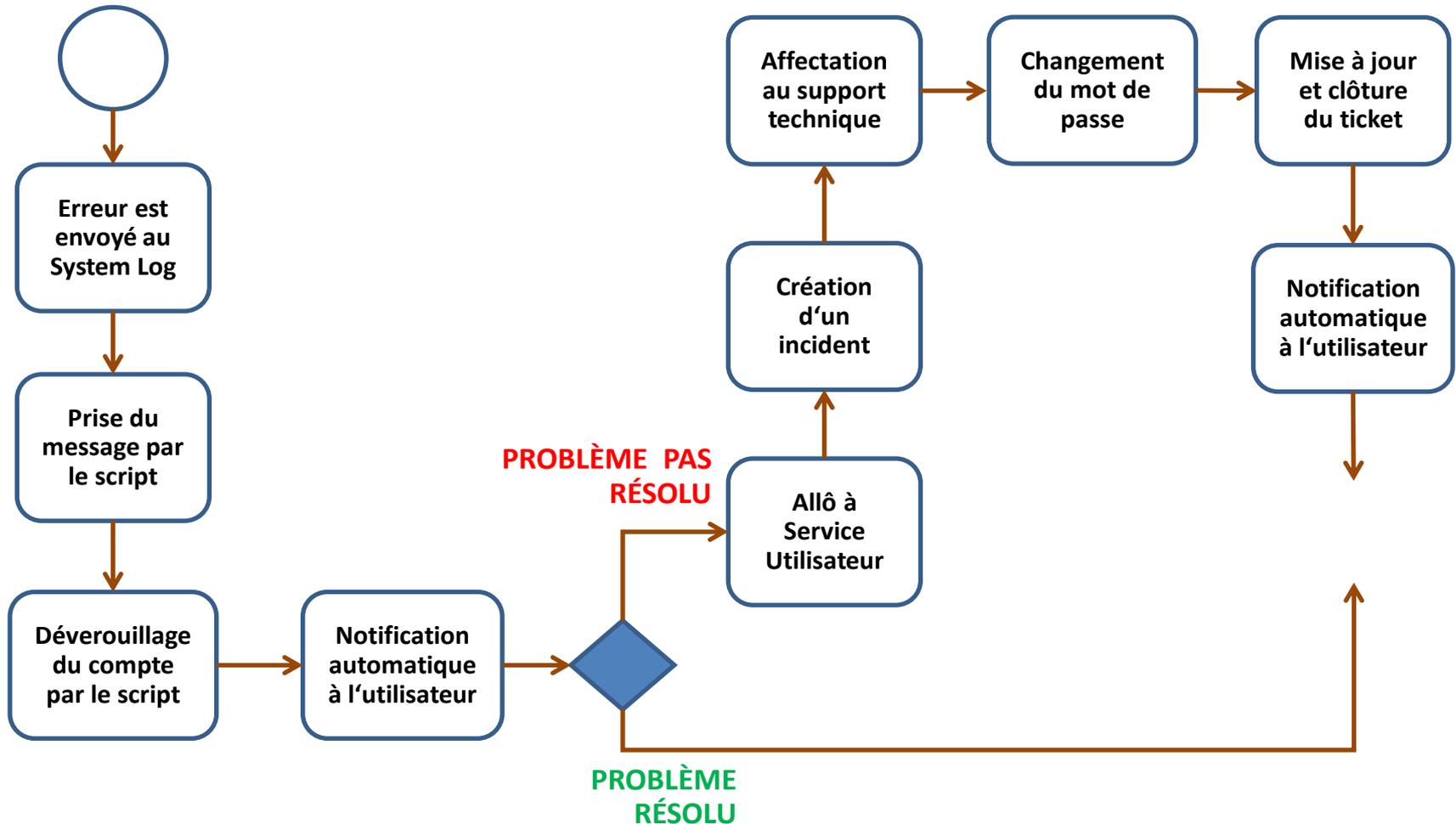
Les résultats du processus sont évalués: la durée de résolution et le nombre de comptes déverouillés dans un temps donné sont pris en compte (**suivi de l'efficience du processus**)



Amélioration continue: le processus de déverouillage peut être **revu et optimisé à tout moment**

(B) L'automatisation partielle du processus de déverrouillage des comptes

Suite à la mauvaise saisie du mot de passe le compte est verrouillé et l'utilisateur ne peut plus se connecter dans son système d'information (progiciel)



Atelier

C'est à vous!

Choisissez un “irritant systématique” qui mérite d’être piloté par un processus et faisons la conception du processus ensemble!

