



ATELIER PILOTAGE DE PROCESSUS

- Diane BRIARD,
 - Sylvie FAUCHEZ,
 - Christiane LE QUINTREC,
 - El-Hadji M. NDOUR
- Institut de Recherche pour le Développement (IRD)

PROCESSUS



UN PRINCIPE DE TRAVAIL



TOUTE ACTIVITÉ EST RELIÉE À D'AUTRES ACTIVITÉS AU SEIN D'UN PROCESSUS

❑ Processus :

“Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie” (ISO 9000: 2005)

Les différents types de processus

Typologie des processus

Processus de Pilotage

Déterminent la politique et le déploiement des objectifs dans l'organisme

(politique, stratégie, technologie, décision, budget, mesure, ...)

Processus de Réalisation

Contribuent directement à la réalisation du produit ou du service

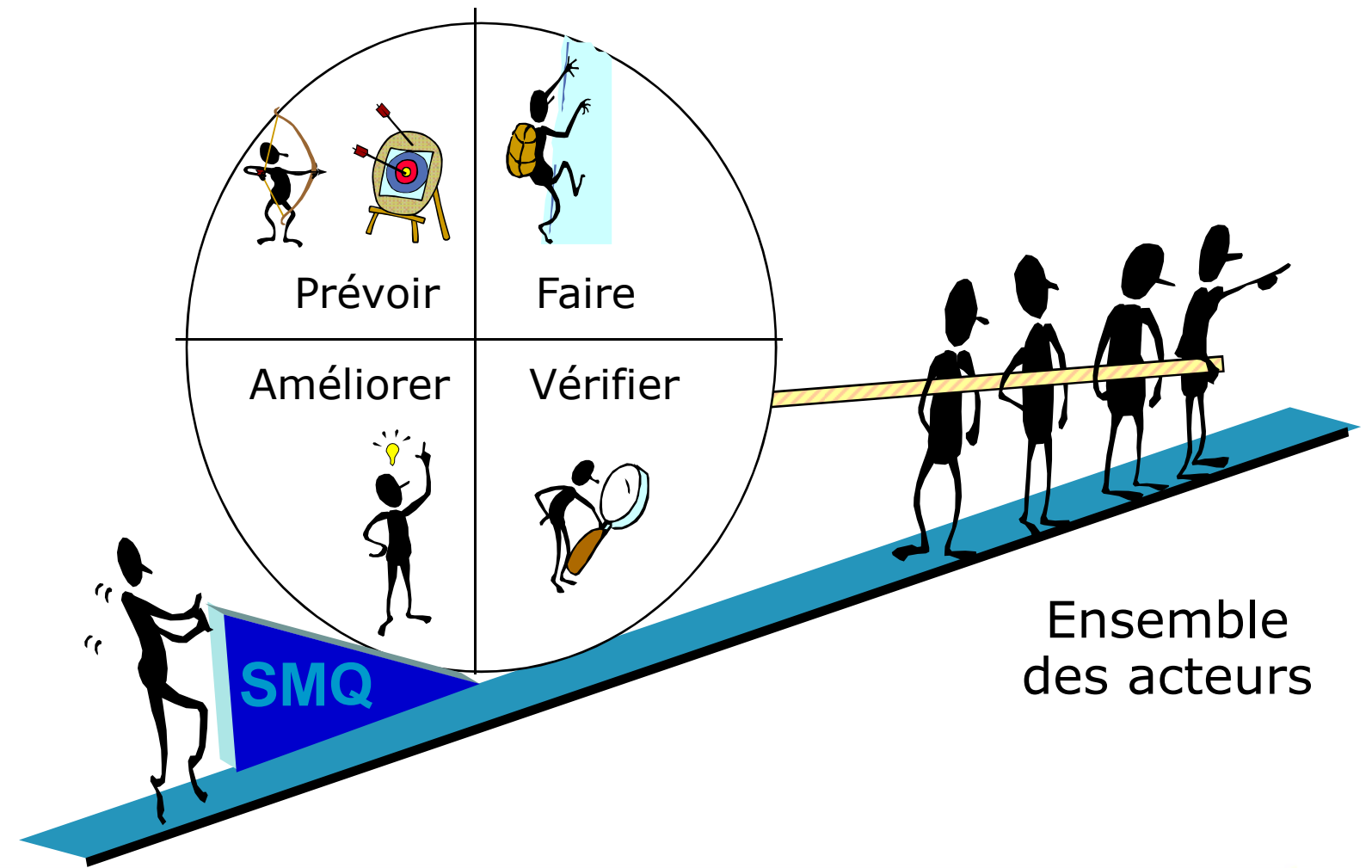
(conception, activités de recherche, prestation, ...)

Processus Support & soutien

Contribuent au bon déroulement de la réalisation en leur apportant les ressources nécessaires

(ressources, achat, métrologie informatique, maintenance, ...)

Approche processus et roue de Deming



Missions du pilote au travers du PDCA



1.PLAN: Définir, prévoir, manager

participer à la description du processus, définir les indicateurs de performance, fixer les objectifs du processus.

2.DO: Mettre en œuvre

gérer les interfaces du processus et être son représentant en interne.



Missions du pilote au travers du PDCA



3. CHECK: vérifier, mesurer

Surveiller le fonctionnement du processus, analyser les indicateurs de performance, organiser des revues de processus, organiser des audits de processus

4. ACT: améliorer

Traiter les dysfonctionnements du processus, rendre compte du fonctionnement du processus, définir et suivre les actions correctives



Pilotage des processus

Il s'agit au travers de critères, à définir par l'organisme, de suivre et de mesurer le dynamisme d'un processus et l'amélioration des résultats qui en découlent.

Le pilotage constitue le « **carnet de santé** ».

Le processus ayant été défini et décrit, il est important de se donner les moyens d'en mesurer l'efficacité et de le faire évoluer pour améliorer en permanence **le produit** ou le service fourni au client ?

Pilotage des processus

Fixer des objectifs.

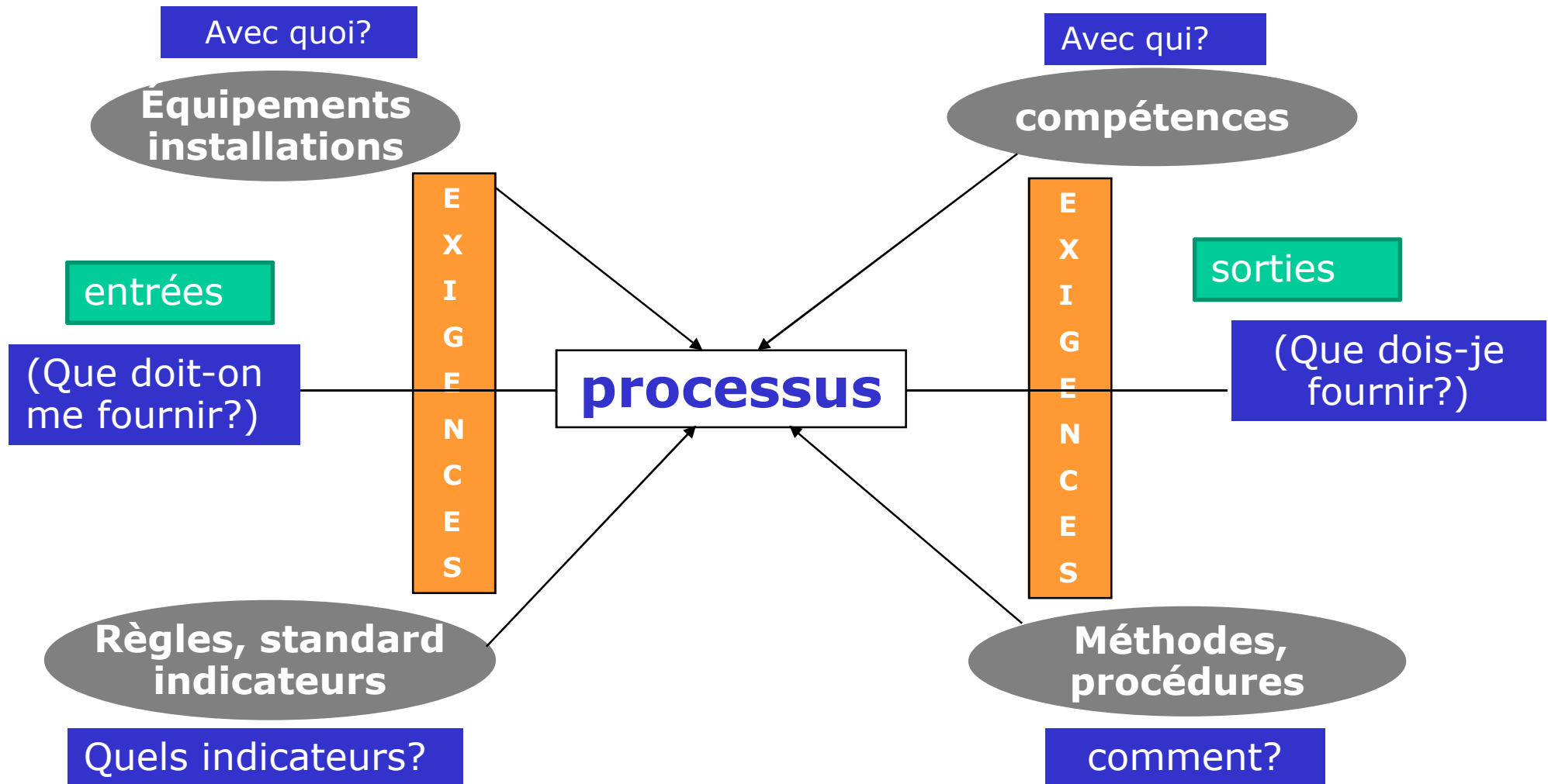
A tout processus est associé un résultat et comme ce résultat conditionne, pour la plupart des cas, la satisfaction du client, il va être possible d'y associer un **objectif**.

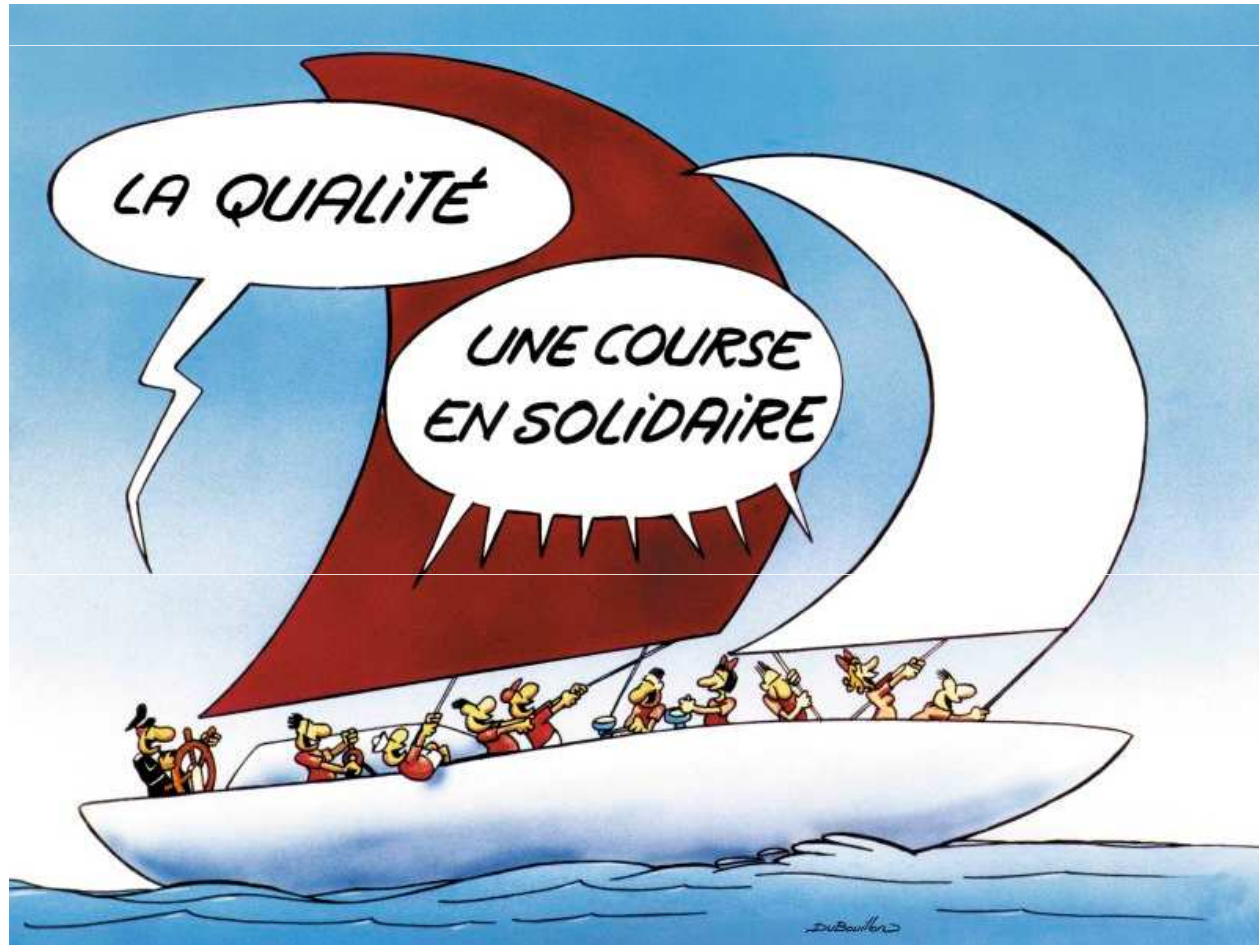
Il peut s'agir d'un objectif de **coût, de délai, ou de qualité...**

Rôle du pilote de processus



Caractéristique d'un processus





**MERCI DE VOTRE
ATTENTION**