

L'APPROCHE PROCESSUS









But

L'approche processus est une méthode visant à étudier et améliorer le fonctionnement et les interactions d'une organisation en procédant étape par étape.



Origine

Le concept de processus est ancien. A l'origine est la division du travail imaginée par Adam Smith. Puis vient Frederick W. Taylor avec l'organisation scientifique du travail. Le premier qui concrétise les principes est Henry Ford avec le travail à la chaîne sur la voiture Ford T. .ET plus récemment, Taiichi Ono, chez Toyota, met en oeuvre la production à flux tendu.

				
Adam Smith 1723-1790	Frederick W. Taylor 1856-1915	Henry Ford 1863-1947	William E. Deming 1900-1993	Taiichi Ōno 1912-1990
Division du travail Productivité	Organisation scientifique du travail Décomposition Standardisation	Travail à la chaîne 	Statistiques, échantillonnage et mesures Plan Do Check Act	Production à flux tendu « juste-à-temps (JAT) » Les 5 zéros : délai, stock, papier, panne et défaut



Déroulement

Pour analyser de manière globale la situation, il est conseillé d'utiliser la méthode du QQQQCP : Qui, Quoi, Où, Quand, Comment et Pourquoi.

► Qu'est-ce qu'un processus et une procédure ?



► Qui peut utiliser cette méthode d'approche processus ?

Toute entité souhaitant améliorer son organisation et la faire gagner en performance peut utiliser cette méthode.

► Où et Quand déployer la démarche processus ?

Elle peut être déployée à chaque fois qu'une entité souhaite mettre en place une nouvelle organisation, ou améliorer son organisation existante.

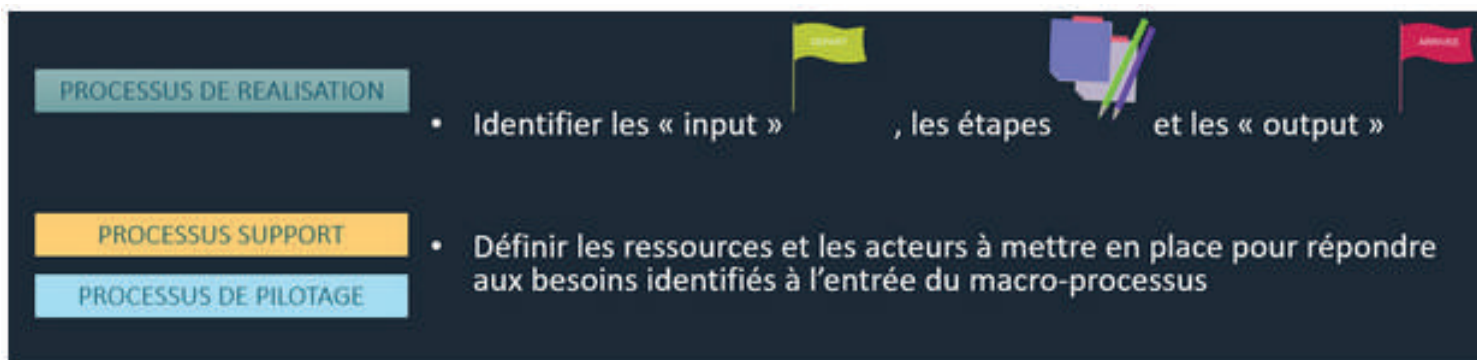
► Comment mettre en place la démarche processus ?

Cette démarche vise à réaliser la cartographie des processus, correspondant à une représentation graphique des processus.

Concernant une entité, elle permet de mettre en avant les interactions entre les différents processus pour révéler les zones à améliorer.

L'élaboration et la lecture de cette cartographie doit être réalisée dans cet ordre suivant :

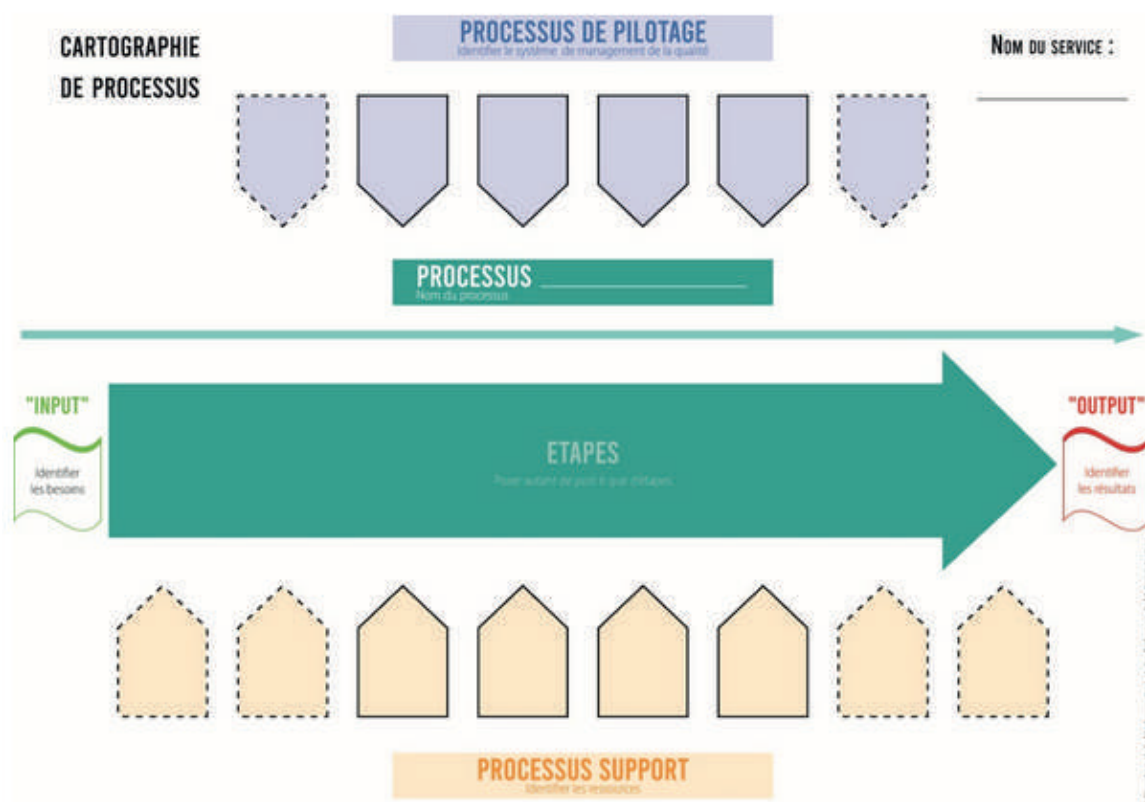
- Les processus de REALISATION renvoyant aux étapes permettant de satisfaire directement les attentes des usagers.
- Les processus SUPPORTS apportant les ressources et les moyens nécessaires aux processus de REALISATION.
- Les processus de PILOTAGE permettant d'évaluer et d'améliorer en permanence les processus de REALISATION et SUPPORTS.



► Pourquoi utiliser cette méthode ?

Cette méthode, lorsqu'elle est déployée, permet de se mettre d'accord sur une vision commune de l'organisation du service depuis l'identification des besoins des usagers jusqu'à leur satisfaction.

De cette manière, il est alors possible d'étudier et de comprendre sur quels facteurs agir pour améliorer l'organisation et ainsi définir la nécessité d'établir des procédures.



Quelles sont les plus values ?

Lorsque les activités sont gérées comme un système cohérent, les résultats sont obtenus de manière efficiente et efficace.

Cette démarche est aussi très bénéfique pour les agents. Elle les aide à collaborer sur de nouvelles idées pour s'améliorer et à renforcer leur relation.

Enfin, cette approche processus participe à la simplification des organisations, car elle contribue à la résolution de problèmes et à la prise de décisions.