

## SOMMAIRE

<b>Remerciements</b> .....	8
<b>Préface</b> .....	9
<b>Guide de lecture</b> .....	14
<b>Introduction</b> .....	17
<b>CHAPITRE 1 – Identifier et décrire les processus de réalisation</b>	19
1.1. La cartographie des processus .....	19
1.2. Comment représenter un processus ? .....	20
1.3. Construire la cartographie, par où commencer ? .....	22
1.4. Une méthode alternative, réaliser la cartographie directement avec les acteurs .....	33
1.5. La norme ISO 9001 version 2000 et la cartographie des pro- cessus .....	36
1.6. Quel niveau de détail pour la cartographie des processus élé- mentaires ? .....	36
1.7. Deux autres exemples de cartographie .....	40
<b>CHAPITRE 2 – Origine, définitions et un peu de théorie</b> .....	45
2.1. L'origine de l'approche processus .....	45
2.2. Définitions .....	51
2.3. Les trois catégories de processus .....	54
2.4. Deux autres caractéristiques fondamentales des processus .....	59
2.5. L'approche système ou la systémique .....	63

<b>CHAPITRE 3 – Identifier les processus supports .....</b>	<b>67</b>
3.1. Enrichir la cartographie de niveau 1 .....	67
3.2. Établir la cartographie de niveau 2 des processus supports ..	68
<b>CHAPITRE 4 – Les processus de pilotage .....</b>	<b>73</b>
4.1. Notre modèle générique avec 3 processus élémentaires de pilotage .....	73
4.2. Qu'est-ce qu'un processus de pilotage ? .....	73
4.3. Premier processus de pilotage : établir & déployer les lignes directrices .....	75
4.4. Deuxième processus de pilotage : contrôler et corriger .....	82
4.5. Troisième processus de pilotage : analyser & améliorer .....	89
4.6. L'interaction entre les 3 processus élémentaires de pilotage .....	96
4.7. Les 3 processus élémentaires de pilotage et la norme ISO 9001 .....	98
4.8. Synthèse de notre modèle de pilotage .....	100
4.9. Deux autres processus d'aide au pilotage : Ecouter les clients et Auditer .....	102
4.10. L'analyse de risques et notre modèle de pilotage .....	109
4.11. La cartographie des processus de pilotage .....	111
4.12. Pilotage, support ou réalisation, parfois il faut choisir .....	114
<b>CHAPITRE 5 – De la cartographie au pilotage des processus .....</b>	<b>115</b>
5.1. Notre méthodologie générale en quatre étapes pour gérer et améliorer vos processus .....	115
5.2. La documentation des processus à l'aide de « fiche processus » .....	121
5.3. Identifier vos processus cruciaux .....	141
5.4. Analyser les processus et trouver des solutions d'amélioration .....	152
5.5. Déployer et valider les solutions d'amélioration .....	166

<b>CHAPITRE 6 – Pour aller plus loin</b> .....	173
6.1. L'Activity Based Costing (ABC) et l'Activity Based Management (ABM) .....	173
6.2. L'amélioration des processus versus la réingénierie des processus .....	175
6.3. L'approche processus et la certification ISO 9001 .....	177
<b>Bibliographie</b> .....	187
<b>Index thématique</b> .....	190