

SOMMAIRE

Remerciements	8
Préface	9
Guide de lecture	14
Introduction	17
CHAPITRE 1 – Identifier et décrire les processus de réalisation	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
CHAPITRE 2 – Origine, définitions et un peu de théorie	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

CHAPITRE 3 – Identifier les processus supports	67
3.1. Enrichir la cartographie de niveau 1	67
3.2. Établir la cartographie de niveau 2 des processus supports ..	68
CHAPITRE 4 – Les processus de pilotage	73
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
CHAPITRE 5 – De la cartographie au pilotage des processus	115
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

CHAPITRE 6 – Pour aller plus loin	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
Bibliographie	187
Index thématique	190