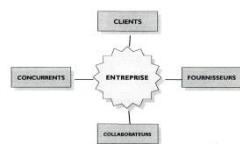
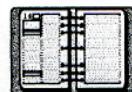


ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 1

Thèmes des 10 sessions de travail.



1- Le contexte des affaires pour les Entreprises, 2 approches de l'organisation, modèles de coordination & 3 standardisations

2 et 3- Définitions et exemples (processus, activité, tâche, ..), 4 outils de visualisation des processus

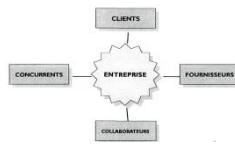
4, 5, 6, 7 – Démarche, méthode & outils d'amélioration des processus.

8- Facteurs clés de succès de la démarche par les processus, pertinence & actualités

9- Synthèse du cours, rappel

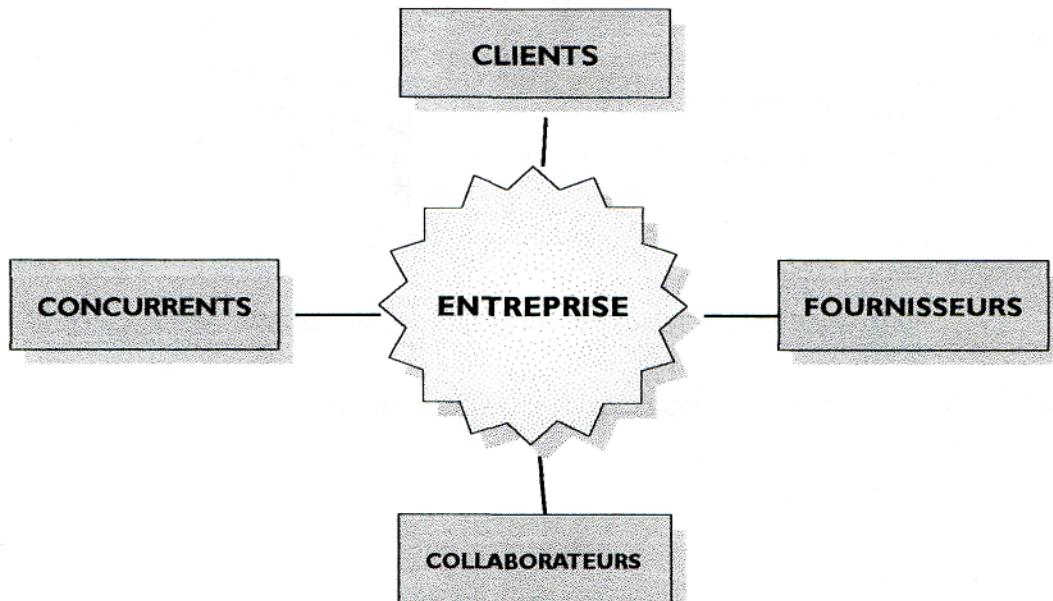
10-Applications pratiques : exercices et/ou soutenances

ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 1

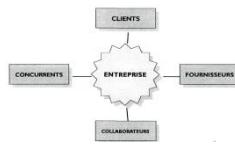
Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.



Complétez ce schéma avec d'autres groupes qui influent sur les décisions des entreprises.

(This large rectangular area is intended for students to draw additional groups that influence business decisions.)

ORGANISATION ET PROCESSUS



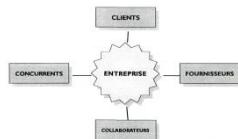
Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

1 - Clients:	2 - Concurrents:	3 - Fournisseurs:	4 - Employés
<ul style="list-style-type: none"> • De plus en plus exigeants • Disparates • Volatiles • Nomades • Versatiles (nouvelles valeurs) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mondiaux • Inattendus par des produits ou services de substitution • Et par des offres nouvelles (Business model). 	<ul style="list-style-type: none"> • Impliqués en amont... & en aval de l'entreprise. • Influencent fabrication & organisation • Contribuent à l'image de l'entreprise • Informant sur le marché & informant le marché 	<ul style="list-style-type: none"> • Veulent être informés & impliqués • Recherchent un équilibre vie privée/vie au travail. • Veillent à leur employabilité • Etc....
<i>Gagner & maintenir leur fidélité</i>	<i>Se différencier</i>	<i>Construire & renforcer la collaboration</i>	<i>Établir une relation gagnant-gagnant personnalisée + contrat social</i>

Handwriting practice area with horizontal lines for notes.

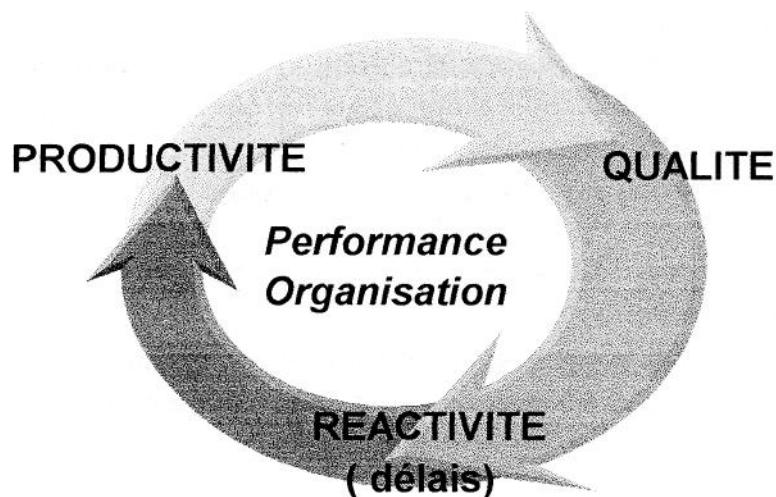
ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

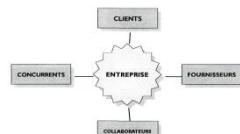
Quels enjeux pour les entreprises ?



- * confiance des clients.
- * réduction des coûts et de la durée grâce à une utilisation efficace des ressources.
- * compréhension partagée par tous des activités et des tâches de chacun.
- * mobilisation de chaque collaborateur sur l'amélioration de l'ensemble.

—> orienter la gestion de l'entreprise vers la satisfaction des clients (logique du résultat)

ORGANISATION ET PROCESSUS



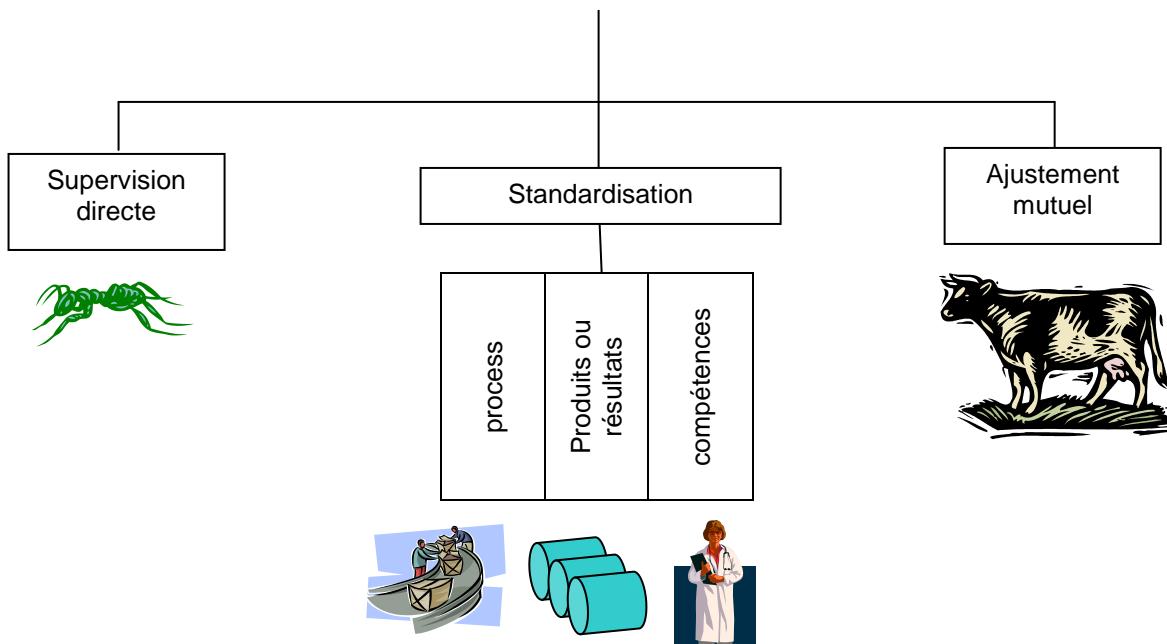
Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

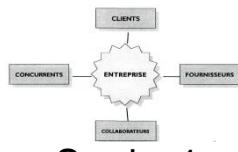
La Coordination,

Un point clé entre organisation, management & comportements :

from H. Mintzberg



ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

Les 2 approches (écoles) de l'organisation des entreprises :

L'approche par les fonctions

vs

l'approche processus (par les flux)



Organisation verticalisée

Organisation transversale

Outils:	Outils :
<ul style="list-style-type: none">• Organigramme (hiérarchique)• Missions• Descriptions de fonction	<ul style="list-style-type: none">• Diagramme de Mintzberg (flacon)• Modélisation de processus (tortue)• Logigramme de processus, fluxgrammes
Caractéristiques : <ul style="list-style-type: none">• Orienté production• pyramidal• pensée en silo• rigide• lourd, lent	Caractéristiques : <ul style="list-style-type: none">• Orienté client• horizontal• pensée en réseau• souple• Réactif

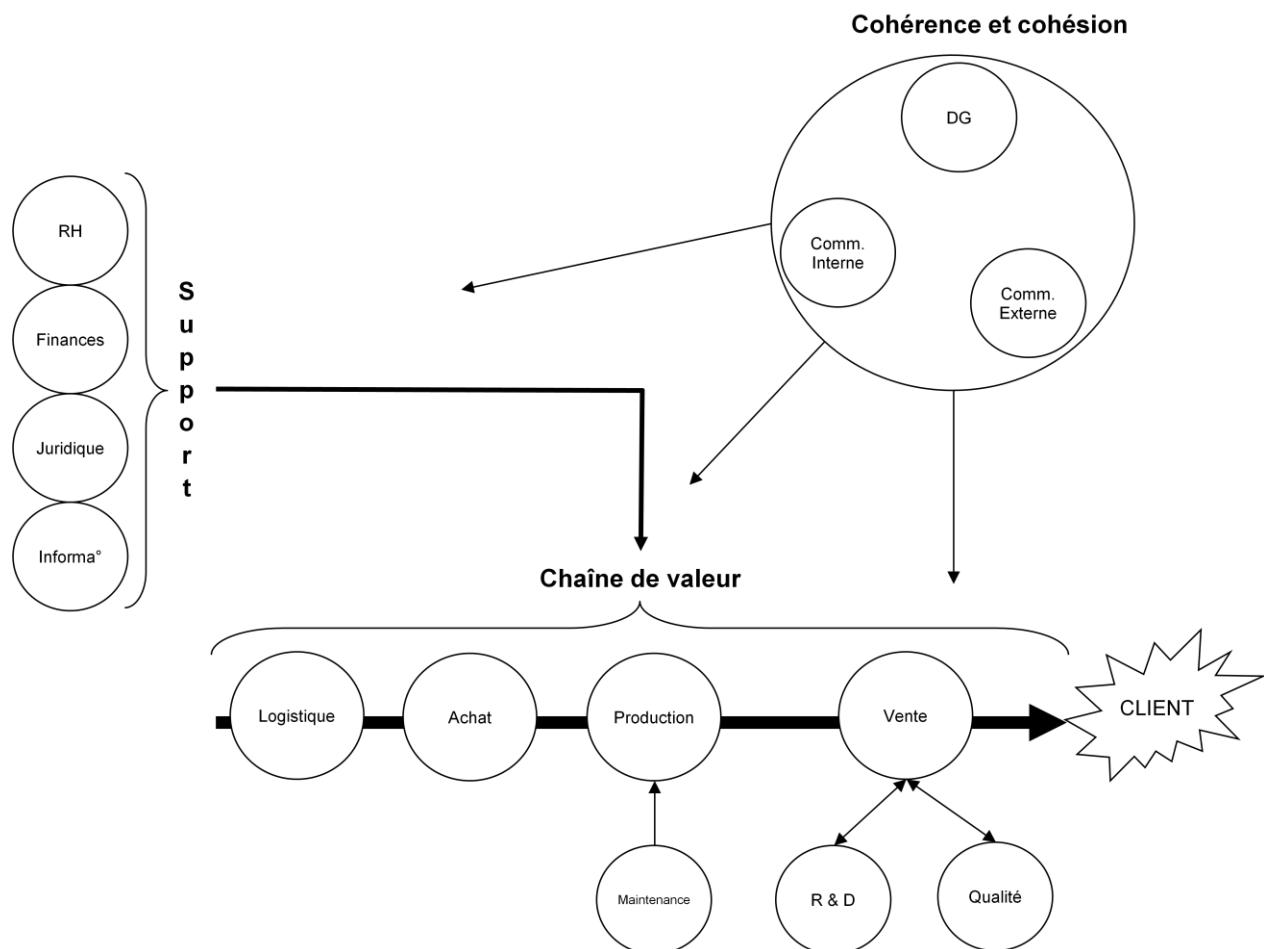
ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

Les 14 fonctions génériques de l'entreprise selon Pr Péqueux du CNAM



ORGANISATION ET PROCESSUS



Session 1

Le Contexte des Affaires pour les Entreprises.

Les dilemmes de la vraie vie :

- * les aléas (retards, erreurs, modifications, incidents) bouleversent les plans.
- * les urgences cassent les prévisions et créent des effets secondaires néfastes.
- * les communications sont multiples, dans tous les sens, incomplètes.
- * les litiges font perdre du temps et la confiance.
- * les conflits de personnes surgissent de ces difficultés.

➔ les organigrammes ne permettent pas de résoudre ces difficultés, il faut coordonner autrement, il faut écrire des règles coordination, coopération, communication.

(si les causes ne sont pas traitées, les effets négatifs se reproduiront).

Un tableau à lignes vides destiné à la prise de notes. Il comprend une tête de table (une ligne avec un dessin d'abeille) et six lignes de corps de table.