

ATELIER 6 : LA MODÉLISATION DES PROCESSUS ACHATS DANS UNE DÉMARCHE DE QUALITÉ

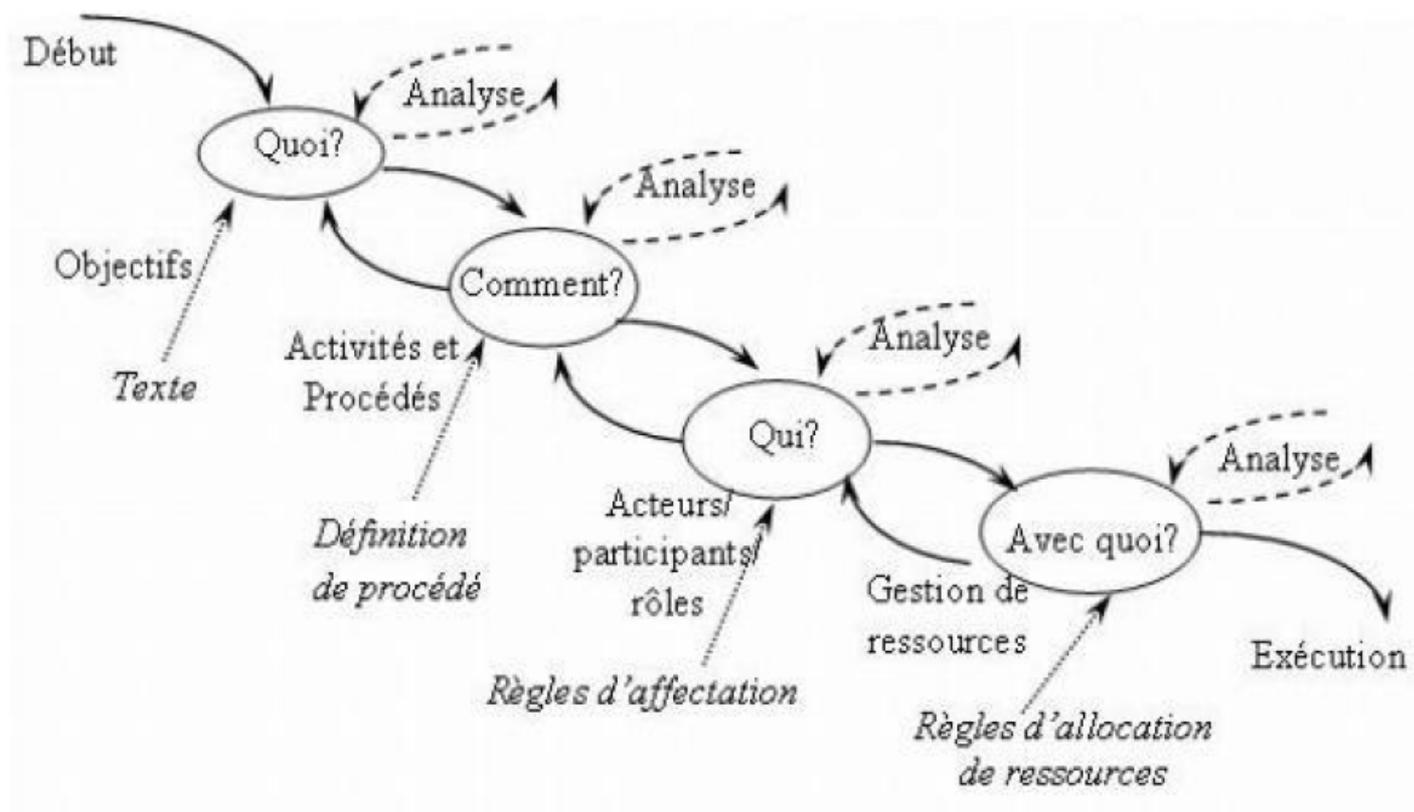


LES PROCESSUS MÉTIERS

MODÉLISATION DES PROCESSUS



La modélisation :





La modélisation d'un processus doit être bien structurée :

Un processus métier est un enchainement d'actions réalisées par différents acteurs collaborant pour délivrer un résultat tangible et une valeur ajoutée métier dans le cadre des missions du service et/ou de l'établissement

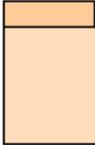
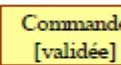
Un seul point d'entrée et un seul point de sortie

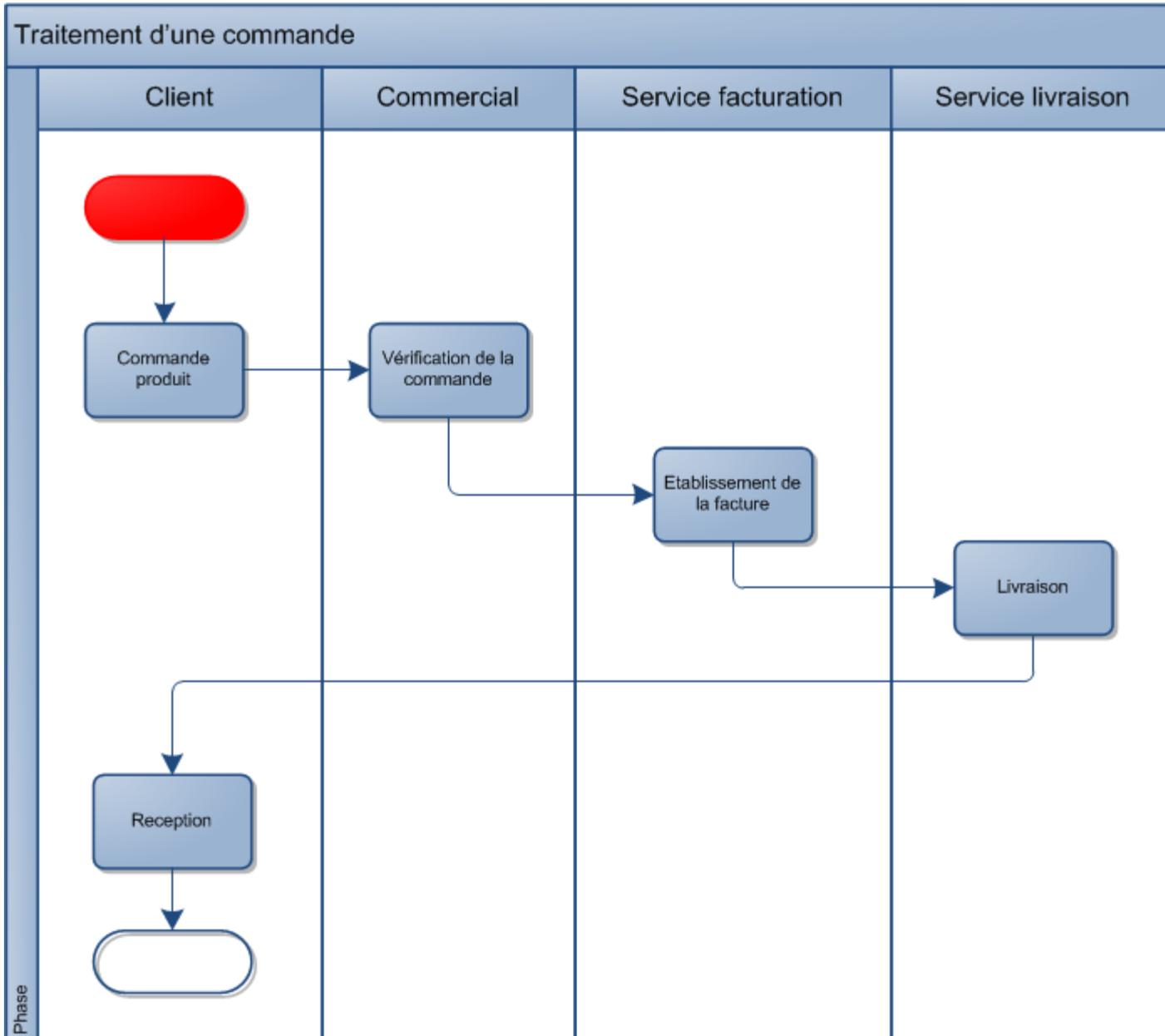
Toute activité est sur un chemin allant du point d'entrée au point de sortie

MODÉLISATION DES PROCESSUS



La modélisation :

Activité/ Processus	
Action/ Tâche	
Partition/ Lane	
Object node /Data Object	
Transition	
Décision	
Début de processus	
Fin de processus	
Fin de branche	





Dans notre exemple, le processus métier « commande produit » a pour objectif de livrer et facturer au client le produit commandé.

Il faut noter qu'un modèle de processus métier décrit le métier, et non le système informatique !

Il prend donc en compte les tâches exécutées manuellement

Le processus métier s'appuie sur plusieurs structures de l'établissement.

La description des processus métiers apportent une vision du métier réel, et constituent un excellent instrument de formalisation et d'analyse.

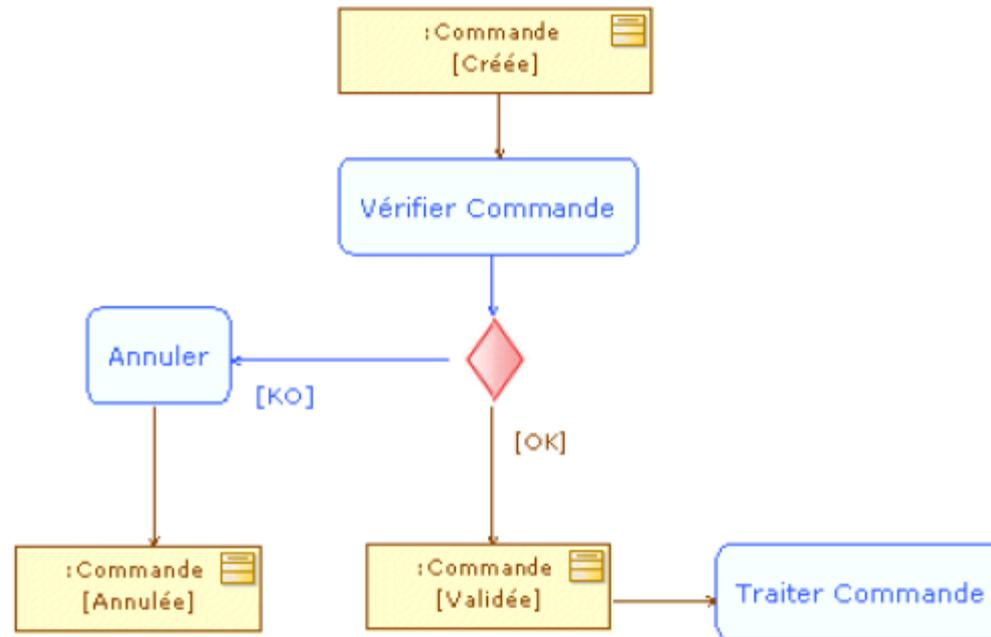


Un processus métier doit d'abord être clairement encadré, de façon à le positionner dans une vision métier :

- ❖ Définir le système étudié
- ❖ Identifier l'évènement déclencheur
- ❖ Décrire le ou les résultats attendus
- ❖ Ne pas oublier les objectifs poursuivis en décrivant le processus



Exemple :





La description d'un processus peut devenir rapidement complexe :

- ❖ Diviser en petit éléments
- ❖ Eviter la recherche de l'exhaustivité
- ❖ Décrire en priorité la collaboration et l'échange entre les différents acteurs
- ❖ Ne pas oublier les objectifs poursuivis en décrivant le processus
- ❖ La description exhaustive du déroulement d'un processus complexe avec tous les cas et les chemins possibles n'est pas un objectif réaliste.
- ❖ Commencer par une description grossière de l'enchaînement le plus fréquent pour l'enrichir progressivement
- ❖ Le contenu se précise au fur et à mesure
- ❖ On veillera à produire des diagrammes lisibles, quittes à découper en plusieurs diagrammes.
- ❖ Il faut veiller à la cohérence entre les diagrammes des différents processus

CARACTÉRISTIQUES D'UN PROCESSUS MÉTIER



Associées aux processus, un ensemble de caractéristiques permettront de mieux le situer et le qualifier :

- ❖ Durée moyenne du processus en jours
- ❖ Fréquence d'exécution
- ❖ Nombre d'utilisateurs
- ❖ Ressources utilisées (amphi, ...)

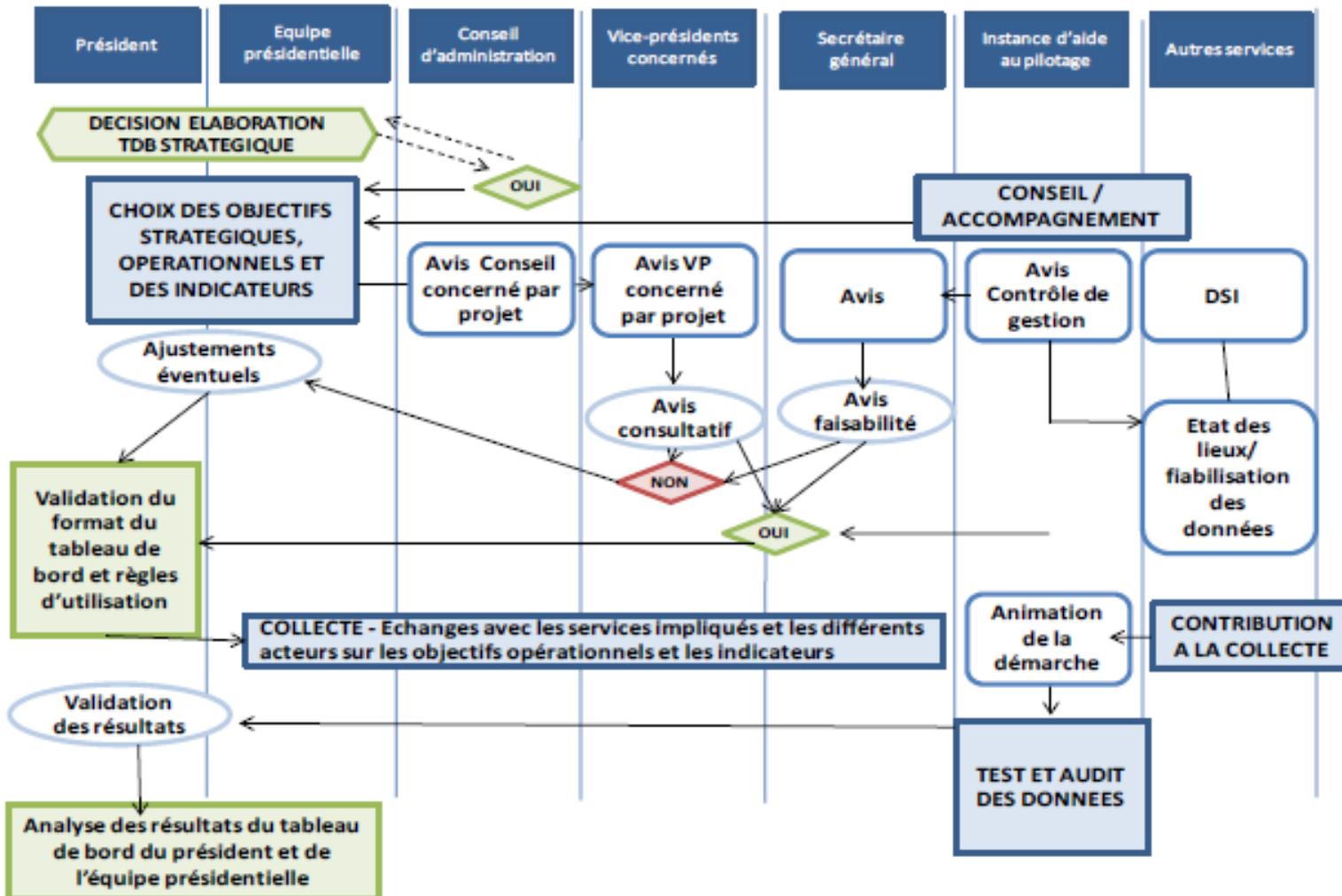
EXERCICE

EXERCICE

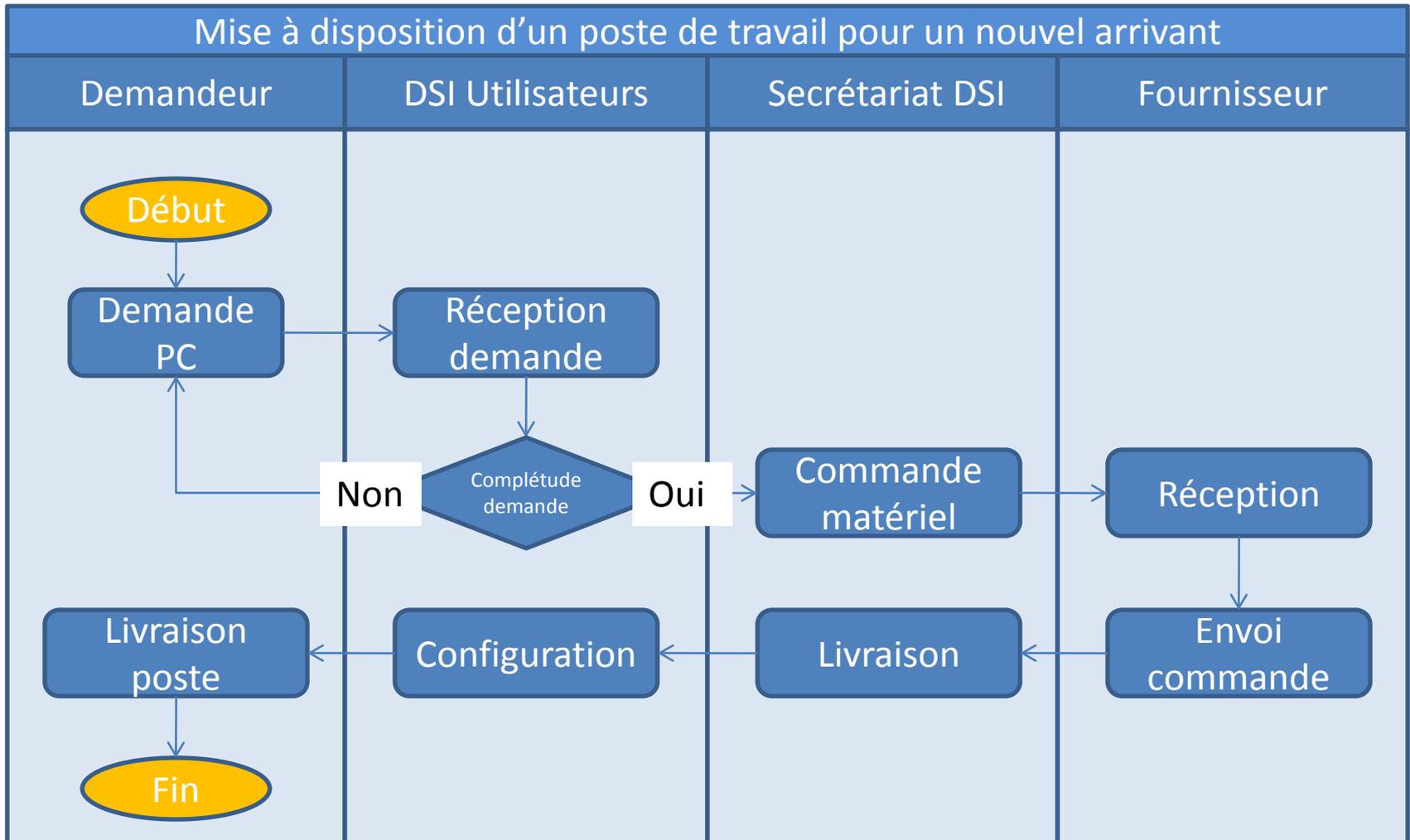


Représenter 2 processus liés à votre activité.

MODÉLISATION DES PROCESSUS



MODELISATION DES PROCESSUS





LA DEMARCHE QUALITE

QUELQUES DÉFINITIONS



Management de la qualité :

- ❖ Ensemble des activités de la fonction générale de management qui déterminent la politique qualité et les responsabilités et les mettent en œuvre par des moyens tels que la planification de la qualité, la maîtrise de la qualité, l'assurance de la qualité et l'amélioration de la qualité dans le cadre du système qualité. (source : European Association for Quality in Higher Education, 2005)

Nécessité d'une stratégie globale de la qualité dans l'établissement

QUELQUES DÉFINITIONS



Extrait du Larousse, TLF :

Qualité :

Chacun des aspects positifs de quelque chose qui font qu'il correspond au mieux à ce qu'on attend.

Performance :

Exploit ou réussite remarquable en un domaine quelconque, résultat obtenu dans un domaine précis par une organisation fondée sur le couple valeur-coût. Faire les bonnes choses, de la bonne façon, au bon moment, le plus rapidement possible, pour de bons résultats, répondant aux besoins.

Efficacité : caractère d'un organisme qui atteint l'objectif souhaité

Efficience : capacité d'un système de travail d'obtenir de bonnes performances dans un type de tâche donné. Réaliser un objectif avec l'optimisation des moyens engagés.

DÉFINIR LA QUALITÉ COMME UN OBJECTIF



Les établissements doivent :

- ❖ avoir une politique du management de la qualité.
- ❖ Engagement explicite dans l'instauration d'une culture qui reconnaisse l'importance de la qualité et de son management
- ❖ Mettre en place un processus visant à l'amélioration continue de la qualité
- ❖ Partager avec tous les acteurs la stratégie de qualité

Lignes directrices :

- ❖ Partager les références de l'organisation et du management de la qualité
- ❖ Responsabiliser les départements, les facultés, les services, les unités,
...
- ❖ Impliquer tous les acteurs



L'objectif principal du management de la qualité n'est pas l'observation ponctuelle d'événements. Il s'agit d'inciter à une amélioration constante.

La démarche qualité doit aboutir à des recommandations opérationnelles :

- ❖ Elles doivent faire l'objet d'un plan d'actions
- ❖ D'un suivi de leurs mises en œuvre
- ❖ La démarche doit être réalisée de manière cyclique
- ❖ Le management de la qualité n'est pas un processus statique mais dynamique.
- ❖ Elle doit se compléter du suivi des nouvelles activités ou des nouveaux processus
- ❖ Elle doit identifier les risques et indiquer si et/ou comment les traiter



La démarche de management interne permet d'anticiper les remontées en cas de procédure d'évaluation externe:

- ❖ Le simple fait de disposer d'une politique interne de qualité
- ❖ Le fait de disposer déjà de toutes les informations nécessaires
- ❖ Acteurs, objectifs clairement identifiés

Conformité aux référentiels externes :

- ❖ Si un référentiel externe existe, il est possible de la prendre en compte, en fonction de l'objectif recherché, au moment du déploiement de la démarche qualité (ex ISO26000, ISO9001, ...)
- ❖ Les évaluations externes pourront être moins approfondies

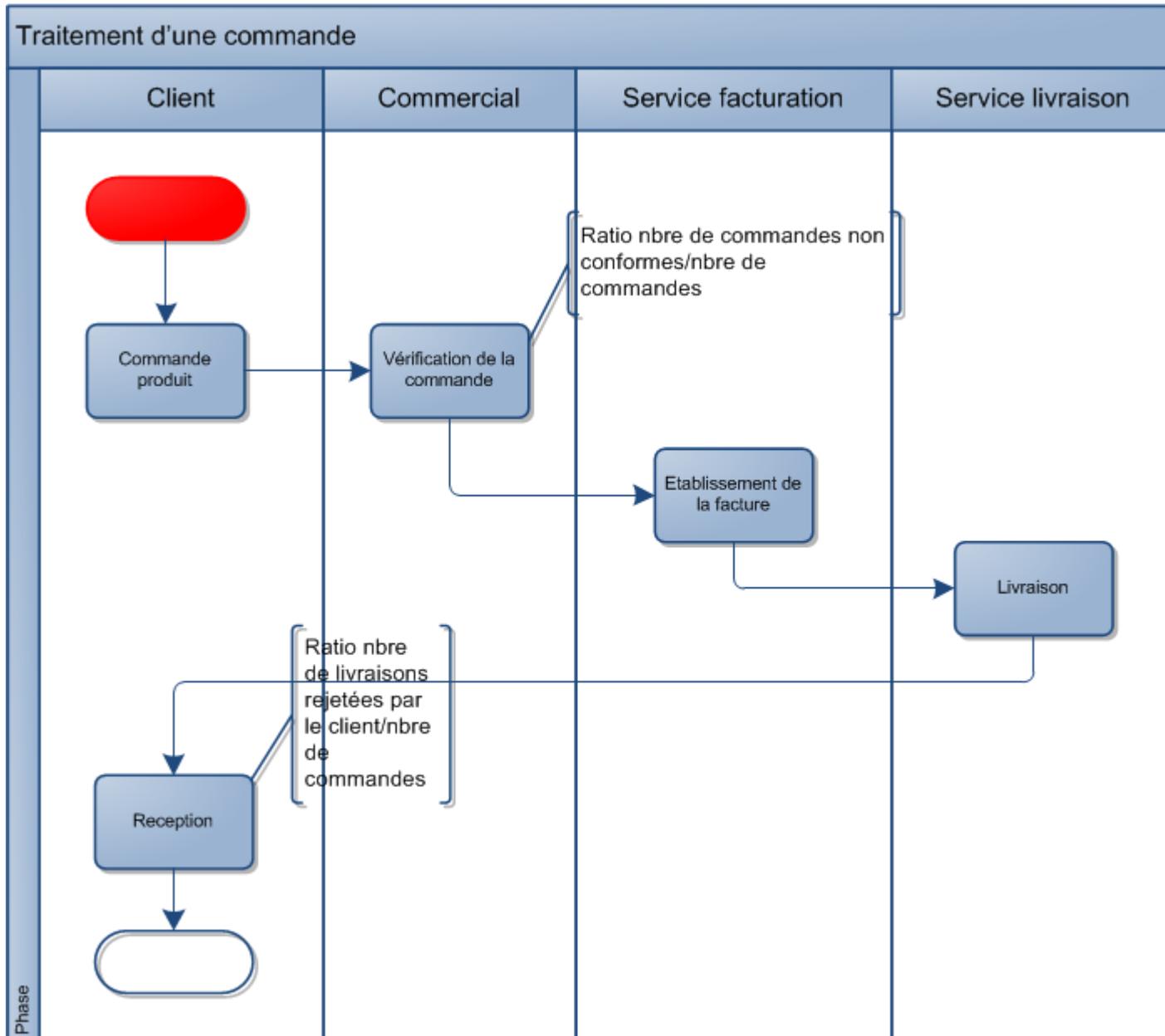


AERES/ENQA:

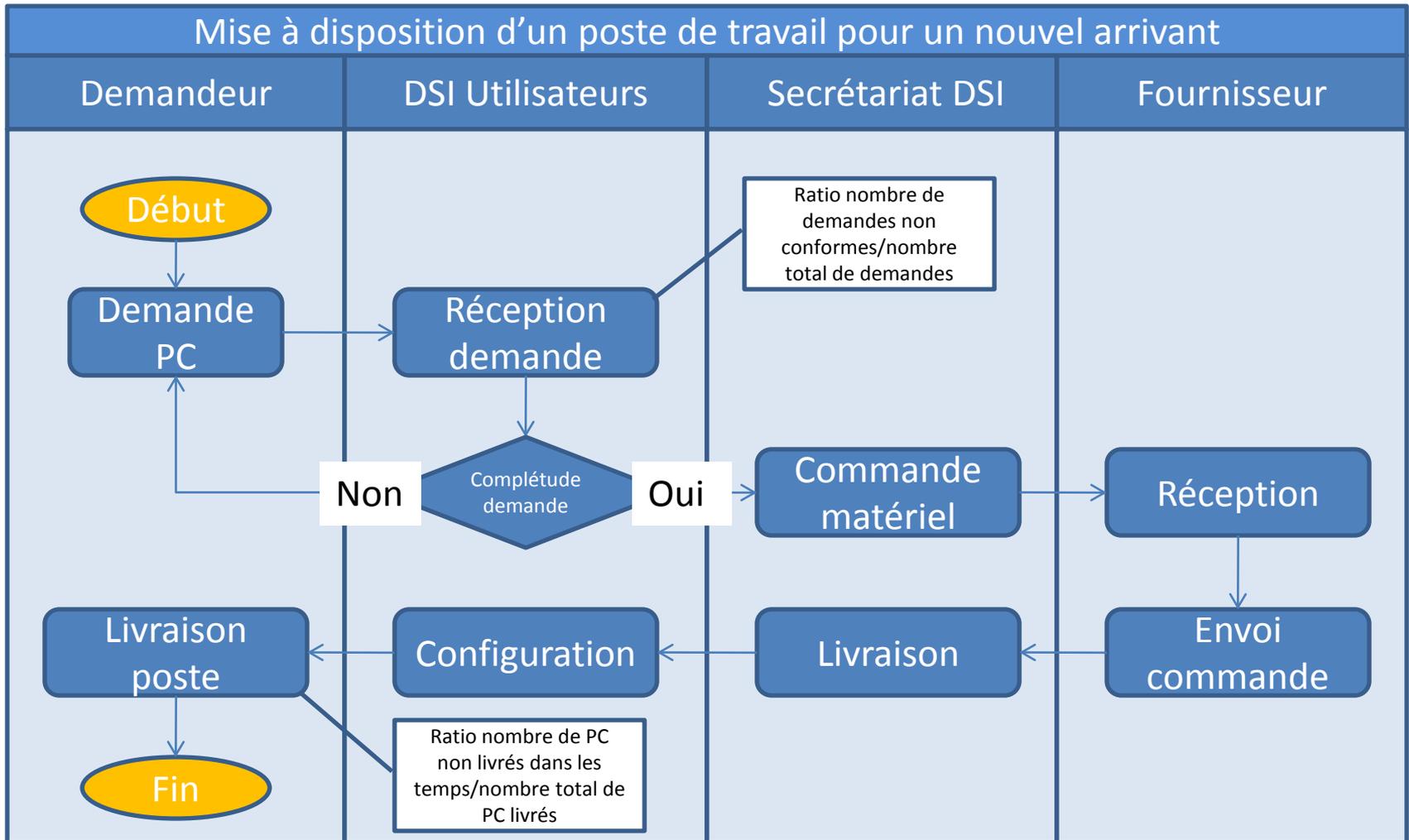
- ❖ Un référentiel européen commun pour l'assurance qualité dans les établissements de l'enseignement supérieur
- ❖ Orientant la démarche qualité dans un espace restreint de l'activité de l'établissement
- ❖ Permettant une comparaison des établissements
- ❖ [http://www.enqa.eu/files/ESG_3edition%20\(2\).pdf](http://www.enqa.eu/files/ESG_3edition%20(2).pdf)

ISO :

- ❖ Définition de référentiels standard de niveau international de qualité ISO9001, ISO26000, ...
- ❖ Quantification de la notion de qualité par une mise en conformité avec des standards ou des normes
- ❖ Outils adaptés pour l'analyse d'une performance, cadrage du pilotage, analyser un fonctionnement, rechercher les défauts et qualifier leur impact...

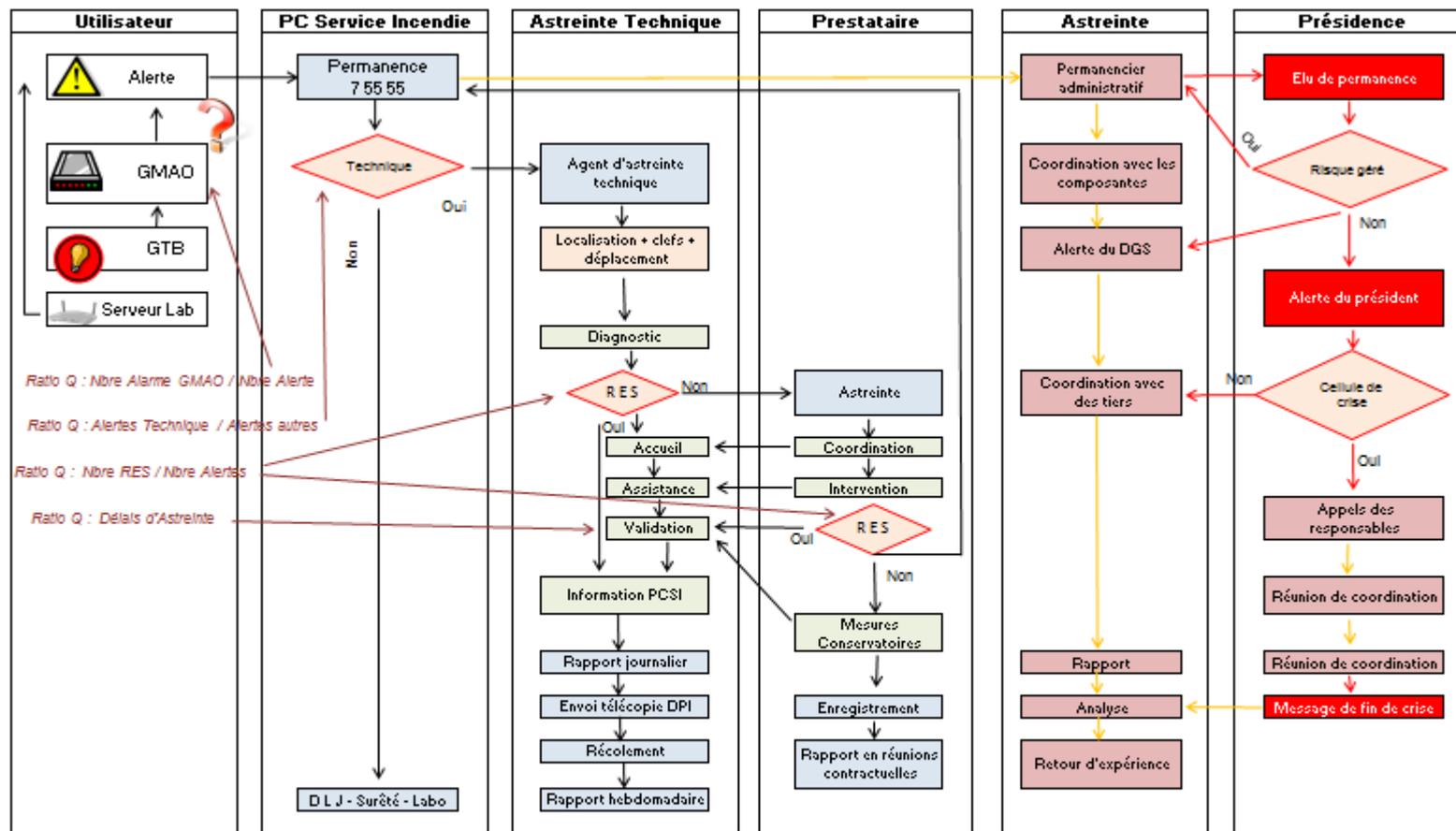


EXEMPLE



EXEMPLE

EXEMPLE



Légende :

RES : Remise en service de la fonction en cause

→ Circuit de premier niveau : intervention technique

→ Circuit de second niveau : intervention administrative

→ Circuit de troisième niveau : intervention de la présidence

CONSTRUCTION ET IMPLÉMENTATION DES INDICATEURS



Exercice :

Définissez et localisez des indicateurs de votre démarche qualité sur les processus que vous avez modélisés ?