

# Démarche processus

## Définition

Un processus est

- un ensemble d'activités structurées et récurrentes
- produisant un service défini
- selon une suite d'opérations déterminées
- destiné à un (ou plusieurs) bénéficiaire(s) défini(s) (externe ou interne)

La mise en œuvre de processus est une des deux approches transversales de l'organisation aux côtés du mode projet :

- les processus sont instaurés dans une logique de progression récurrente et pérenne
- le mode projet répond à une logique de production spécifique et provisoire.

## Les enjeux d'une démarche par processus

La mise en œuvre d'une organisation par processus « repose sur le constat suivant : une entreprise, collectivité ou administration qui est **meilleure que les autres dans son activité courante** - définir des produits et services, les produire et les servir aux clients – **l'emportera sur ses concurrents...ou ses homologues...** » Michael HAMMER et James CHAMPY, *Le Reengineering*.

La mise en œuvre d'une organisation par processus est une réponse à des interrogations de Direction générale lorsqu'un constat partagé est posé et qu'il s'agit de :

- **Réduire significativement le délai** des prestations internes et externes de l'entreprise/collectivité locale/administration
- **Progresser dans la qualité du service** rendu aux client/citoyens
- **Limiter les moyens engagés** au strict nécessaire.

Il répond à l'exigence de **performance collective et durable**.

## L'expérience de CISTE

CISTE a développé une expertise de mise en œuvre des organisations par processus depuis plus de trente ans.

Les missions confiées par nos clients ont porté sur la reconfiguration de processus clés des organisations ou bien la mise en place d'organisations par processus qui recouvrent toutes les activités – internes et externes – de l'entreprise, collectivité ou administration.

Notre approche se fonde sur,

- le partage des enjeux explicités
- une méthodologie structurée en dix phases
- une démarche équilibrée qui allie la participation descendante (lignes hiérarchiques) et ascendante (facteurs de subsidiarité) qui sollicite les équipes terrains à la définition de la progression.

## **Une méthodologie structurée, pragmatique et participative**

La méthodologie proposée par CISTE s'appuie sur des moments clés méthodologiques ou phases qui sont décomposées en étapes et s'adaptent aux contextes divers des projets.

Phase d'identification des processus

- lister les grands métiers
- recenser les prestations et les bénéficiaires
- bâtir un tableau croisé grands métiers, prestations et bénéficiaires
- analyser les prestations et les classer par importance
- déterminer les processus actuels.

Phase de reconfiguration des processus

- borner les processus clés
- décrire et analyser les processus actuels
- reconfigurer les processus actuels à partir des objectifs
- bâtir et mettre en œuvre les plans d'action pour passer de l'existant à la cible
- pérenniser et améliorer.

## **Références**

- Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise : mise en œuvre d'une organisation par processus auprès de la DRH et ayant pour objet de réorganiser les fonctions paies, absences, carrières et formations au sein de l'équipe en charge afin d'améliorer la qualité des prestations réalisées et de créer des postes de correspondants des agents
- Mairie de 50.000 habitants : conception et mise en œuvre d'une organisation des services de la ville autour des processus clés

# Intervenants

**Denis KAMINSKI , Nicolas SCHEIBLI , Philippe PARAZON, Bruno MEYER, Anne Marsick, Pierre Robert, Etienne Childéric, conduisent ces actions pour CISTE.**

# Références

**Nombreuses interventions pour :**

**SCHNEIDER ELECTRIC**

**GRACE**

**OPAC 38**

**UNAFO**

**COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION  
DE CERGY-PONTOISE**

**EDF**

**ACTIS**

**PETZL**

**MICHELIN**

**GALIA**

**ANPE**