

# Chapitre 2:

## Les principaux processus de l'E

# Qu'est-ce un processus ?

# Définition

- Le processus transforme des données d'entrée en données de sortie.
- Le processus est un ensemble d'activités qui « produit de la valeur ».
- Il utilise les **ressources** de l'organisation pour produire un **résultat** en accord avec l'objectif de l'organisation.

# Définition

- Ensemble d'activités **organisées dans le temps** (exécutées l'une après l'autre, étape par étape),
- Il prend un **input**, y ajoute de la **valeur** et produit un **output** vers un **client**
- Il produit un **résultat précis et mesurable.**

Précisons que tant les entrées que les sorties sont clairement identifiables.

# Exécution

- Un processus peut être exécuté plusieurs fois
- Un processus peut faire partie d'un autre processus
- Un processus peut contenir plusieurs processus.

# Illustration

4 anciens étudiants de l'IPL ont développé un logiciel et décident de créer une entreprise qui développe ce logiciel pour le vendre à plus grande échelle.

## Mission:

Développer un logiciel  
de gestion des stages

## TPE

- Actionnariat fermé
- Structure du capital : fonds propres limités, principalement emprunts

# Quoi ?

## Logiciel de gestion des stages

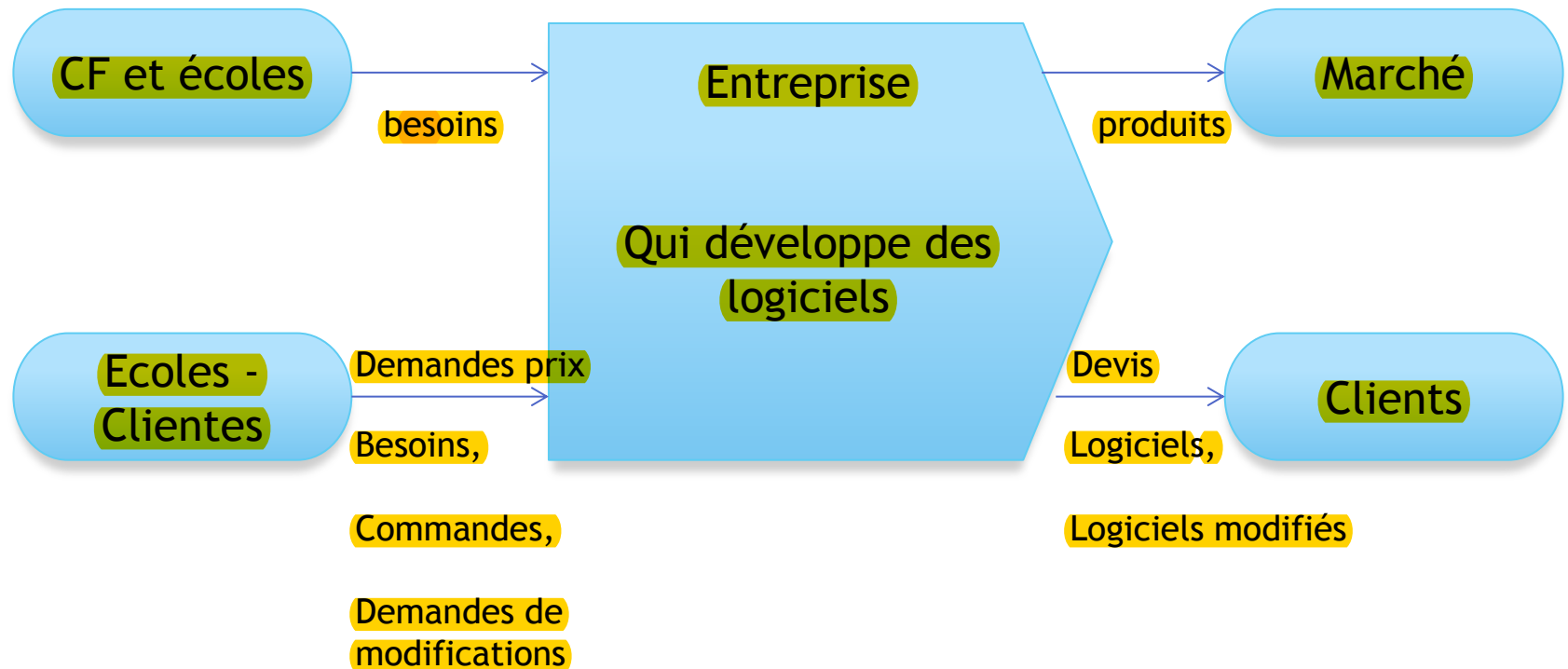
- Il s'agit des stages pratiques que les étudiants font en entreprise durant leurs études
- Il s'agit d'un logiciel prêt à l'emploi (en jargon, « out of the box ») avec une paramétrisation simple pour l'utilisateur final
- Les clients pourront demander une customisation complète du logiciel.

# Vue processus

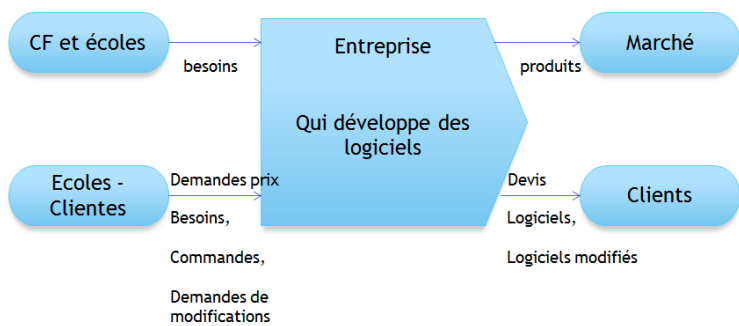
- En input, cette entreprise reçoit des informations et des demandes :
  - du « marché » (la Communauté française, les écoles)
  - de ses clients (les écoles souhaitant un développement « sur mesure »).
- En output, l'entreprise fournit de l'information et des logiciels.



# L'entreprise



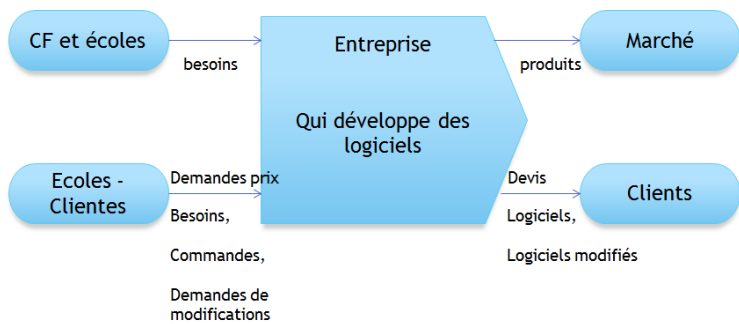
Il peut y avoir des flux informationnels et des flux matériels (non représentés - exemple : matières premières, PC, serveurs...).



## Différentes casquettes :

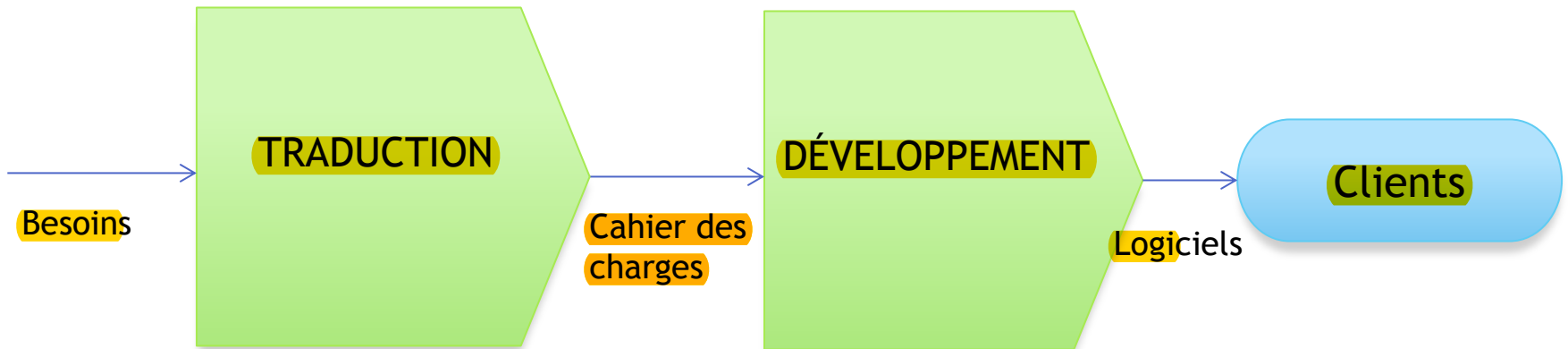
- **marketing** qui analyse les besoins du marché et définit les produits ;
- **commercial** qui prospecte les clients, reçoit les demandes de prix et les commandes ;
- **Comptable/financier** qui facture les clients, travaille avec les banques...
- ...

Ces services travaillent selon des processus qui font partie du processus « unique » décrivant l'E.



Tant les demandes du marché que les demandes des clients sont traduites sous forme d'un cahier des charges

Il y a également des **informaticiens** qui travaillent sur un processus principal : le processus de développement logiciel.



# Evolution

- Développer et stabiliser le logiciel pendant la 1<sup>ère</sup> année
- Contacter les écoles supérieures pendant ce temps
- Déployer le logiciel pendant la 2<sup>ème</sup> année dans 15 écoles
- Engagement de 2 développeurs la 2<sup>ème</sup> année
- Développement des premiers contrats « clé sur porte » dans le courant de la 2<sup>ème</sup> année

# Evolution

- Engagements supplémentaires.
- Livraison des premiers logiciels « clé sur porte ».
- Bénéfices en hausse.
- Croissance rapide de la société.
- Besoin de définir des méthodes de travail.
- Besoin d'une infrastructure solide et achats :
  - PCs
  - Imprimantes
  - Serveurs
  - Licences
  - Papiers-entête
  - Consommables

# Définir ses processus

Quels processus allons-nous détailler ?

- Tous ?



- Uniquement les principaux ?



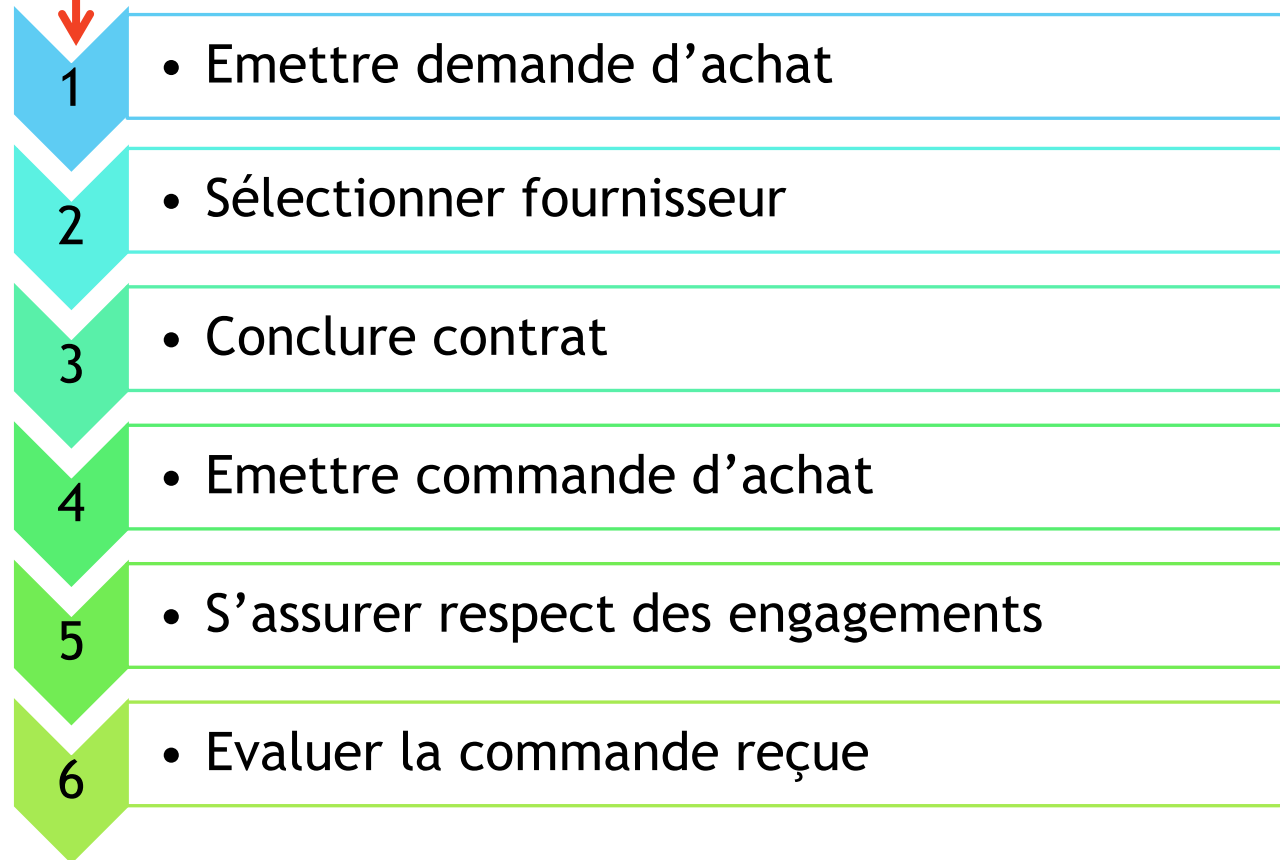
- Processus de développement logiciel (voir chapitre 3)
- Processus d'achats.

# Processus d'achat

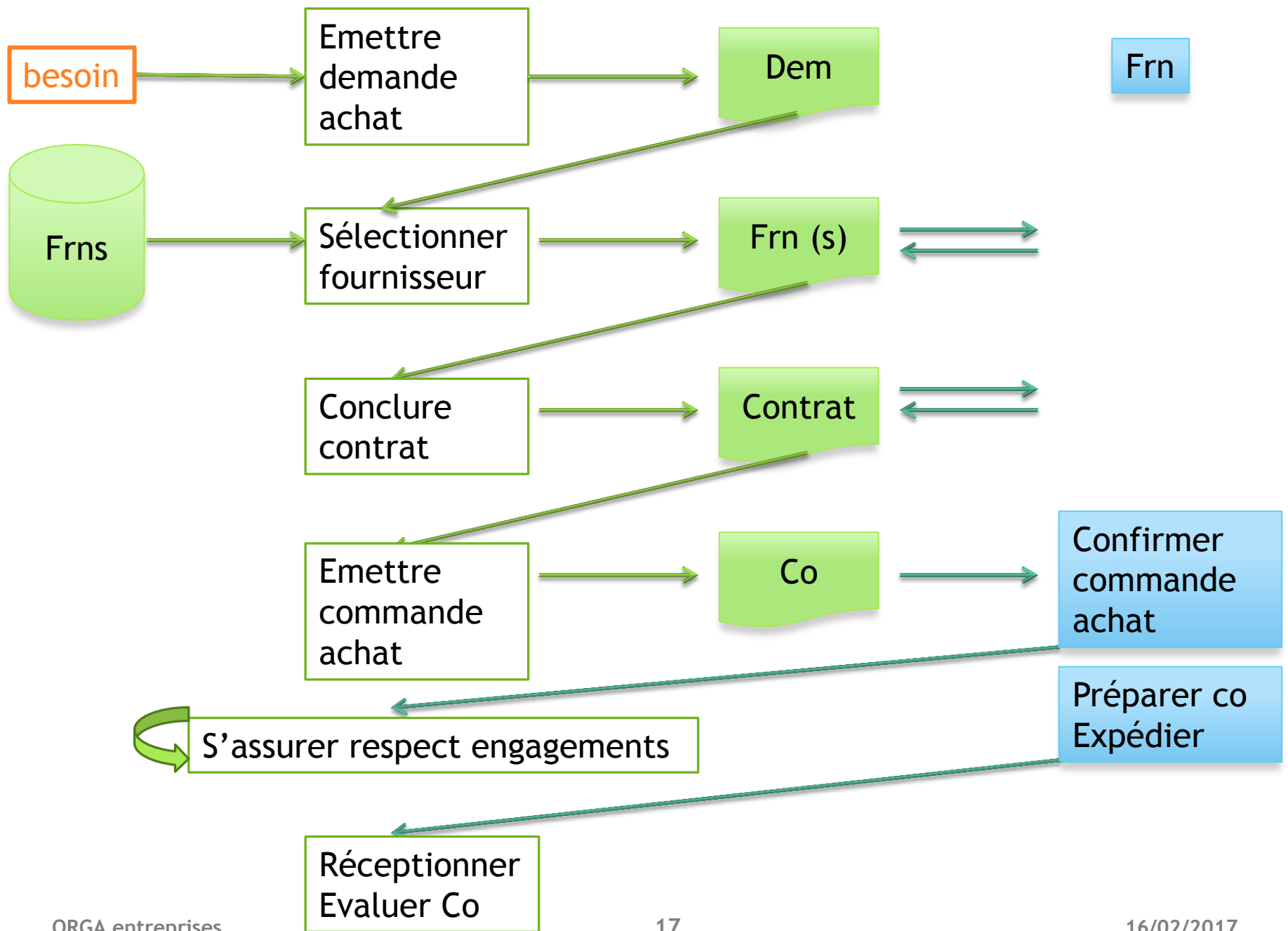
# Processus d'achat

besoin

VAN WEELE, A.J (2010). Purchasing and Supply Chain Management. Analysis, Strategy, Planning and Practice. Thomson, pp.28-42





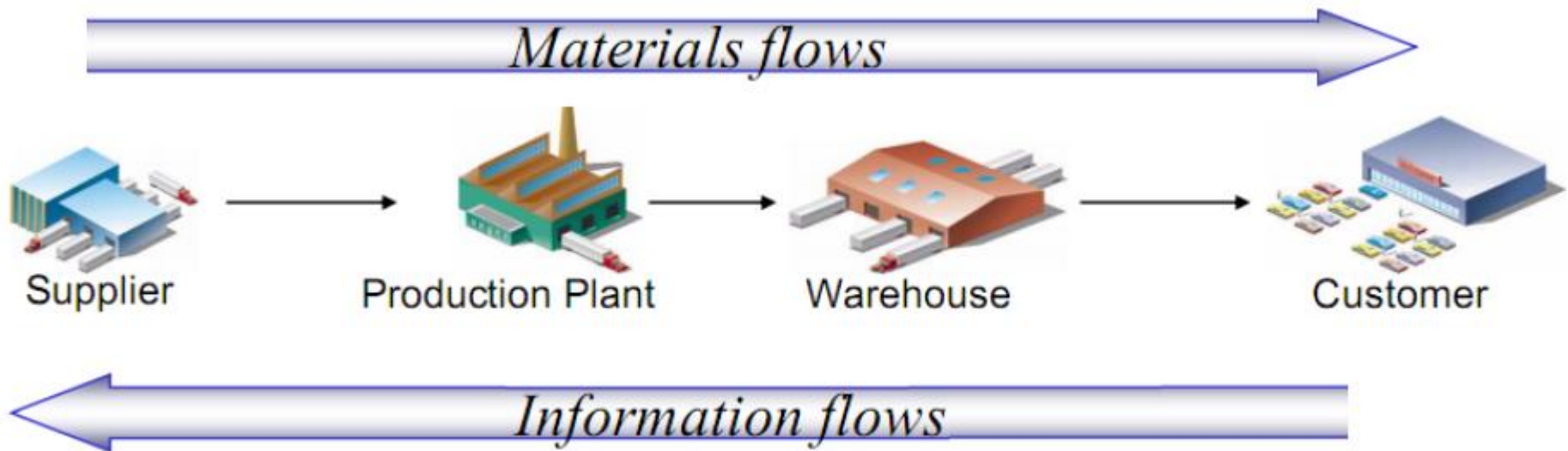


# Automatisation du processus

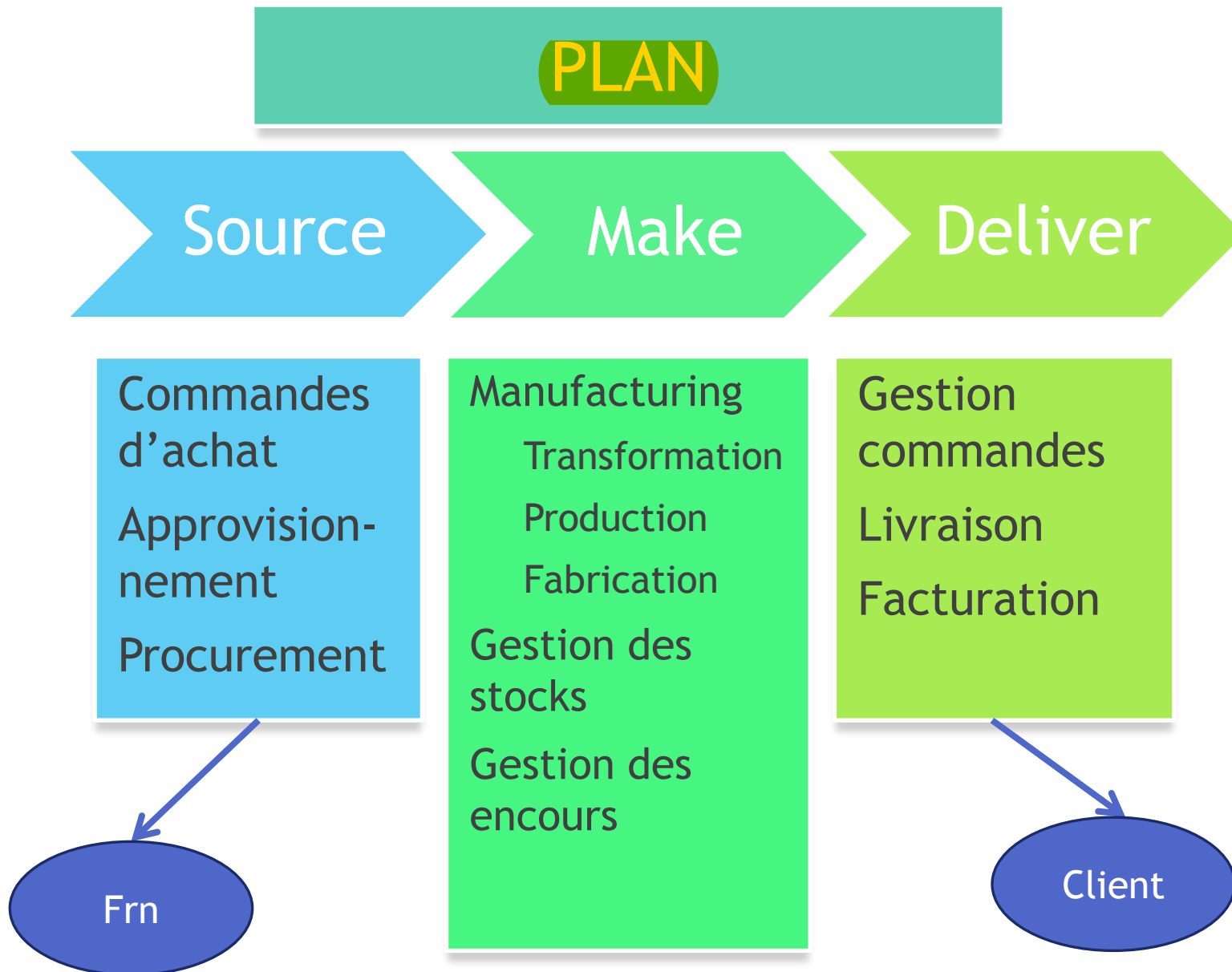
- Modèles de documents
- Définition des rôles et responsabilités à chaque étape
- Définition des inputs et des outputs
- Quality gates / points de contrôle.

# Achats & chaine logistique

# SCM - Logistique



Source : slide de F. Tribel 2010-2011



En tant que client

Source



- Source

- Client doit s'approvisionner (chez un frn externe)
- Il émet une demande d'achat
- Demande d'achat doit être approuvée
- Génère une commande d'achat pour le fournisseur
- Fait signer la commande d'achat
- Envoie la commande d'achat
- **Make + Deliver chez fournisseur**
- Réceptionne, évalue

Approbation

QUI approuve ?  
Pourquoi ?

QUI signe ?  
Pourquoi ?

En tant que fournisseur

# Deliver



- **Deliver**

- Réceptionne la commande du client
- En accuse réception
- Encode, enregistre la commande
- Vérifie la quantité disponible (pas uniquement stock)
- Soit émet commande d'achats, soit **planifie production** → **MAKE**
- Confirme au client la date et la quantité

**VOCABULAIRE  
-métier**

En tant que fournisseur

# Deliver (\*\*)



- Deliver - fournisseur
  - Génère les bons de livraison
  - Génère les instructions de packaging
  - Génère les instructions de picking
  - Anticipe la date de départ de l'entrepôt (différente de la date de livraison au client)
  - Prévient la ou les sociétés de transport
    - DHL, Transports internationaux, FedEx, La Poste...
  - Prépare les bons d'expédition ou les documents pour la douane...

**VOCABULAIRE**  
**-métier**

**Traçabilité**

(\*\*) après « Make » ou sur produits en stock



En tant que fournisseur

# Make



- Make
  - Manufacturing
    - Transformation, fabrication, production
  - Gestion des stocks
  - Gestion des encours de fabrication

# Exemple :

L'entreprise des 4 anciens étudiants de l'IPL commande un nouveau PC :

## Fournisseur

- Réceptionne et confirme la commande
- Encode la commande
- Emet **commandes d'achats** (carte mère, processeurs, disque dur...)
- Planifie montage
- Confirme la date de livraison



## Make :

- Réceptionne le matériel
- Monte le PC

# Exemple (suite):

L'entreprise des 4 anciens étudiants de l'IPL commande un nouveau PC :

## Fournisseur

- Génère le bon de livraison
  - Génère les instructions de packaging
  - Prévient la société de transport
  - Prépare les données pour la facturation
- 
- Emballe le PC
  - Dépose le PC à la zone d'embarquement
  - Emet la facture

Client  
passe  
commande

Réceptionniste  
réceptionne la  
commande

Il envoie accusé  
de réception au  
client

Il encode la  
commande

Gestionnaire  
vérifie la quantité  
en stock

Si ok

Il confirme au  
client la date et  
la quantité

Il envoie un bon  
de retrait du  
stock

Si non ok MAKE

Employé du stock  
retire la quantité  
demandée

Il prépare le  
packaging

Il prépare le bon  
de livraison

Transporteur  
charge la  
marchandise

Il confirme au  
client l'heure

Il fait signer le  
bon de livraison

Client  
réceptionne  
commande

# Autres exemples

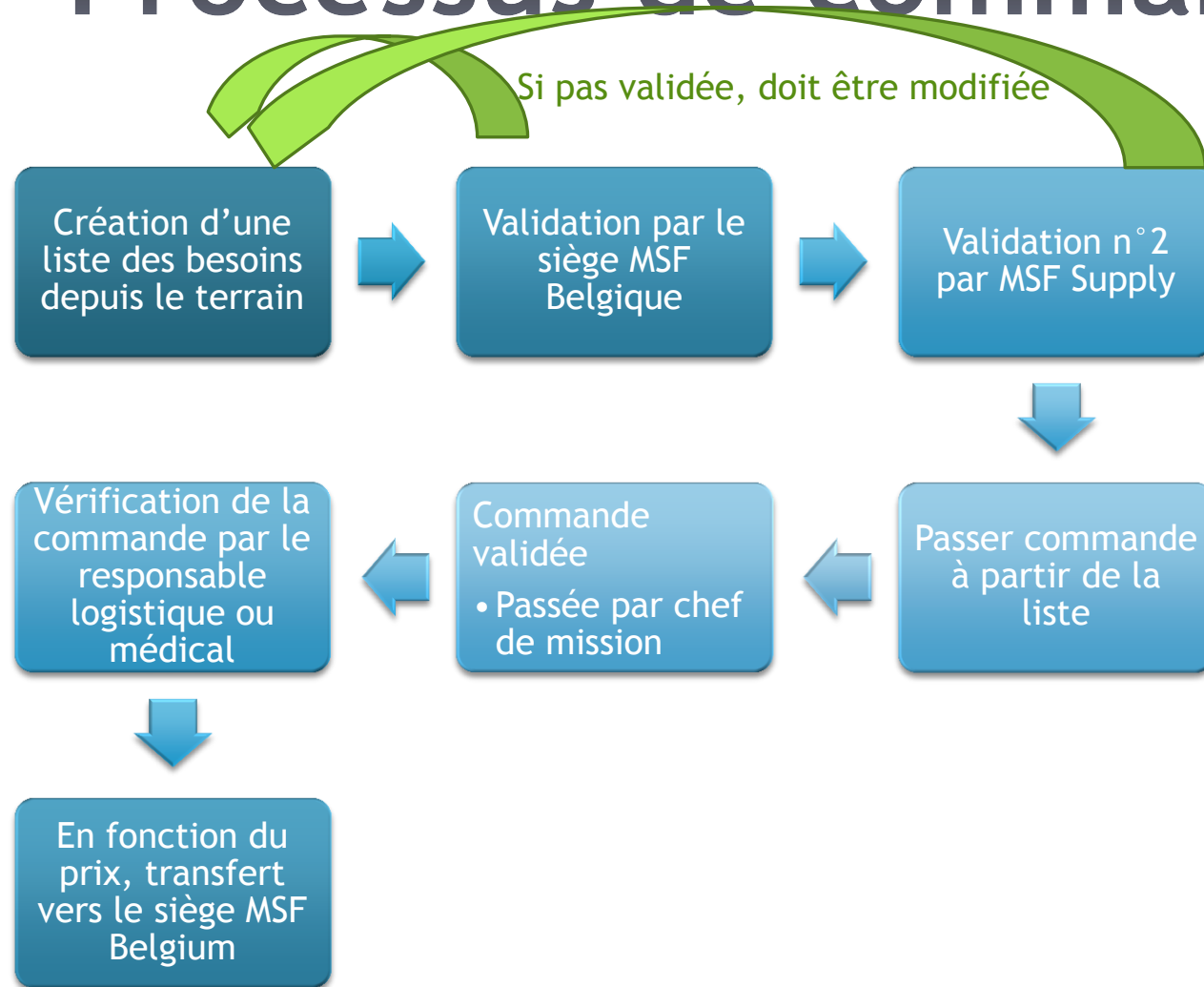
## Autres exemples de processus :

- Ventes
- Gestion des stocks
- Suivi des plaintes
- Maintenance planifiée
- GHR :
  - Contrat employés
  - Paye
  - Planification des congés
- ...

# Gestion de commandes

## MSF

# Processus de commandes



Stage  
observation  
2015

# Gestion de stocks



# Pharmacie stocks

Quels sont les types de produits vendus?

Quelles sont les spécificités de ces produits?

- Médicaments sans prescription
- Médicaments avec prescription
- Stupéfiants (drogues)
- Parapharmacie (brosses à dents, crèmes solaires..)

Stage  
observation  
2015  
Léthé Javier

Certains produits doivent être conservés au frigo,  
d'autres doivent obligatoirement être en stock,  
et tous ont des dates de péremption et des durées de traitement !

# Pharmacie

Ce sont les fournisseurs qui doivent ajouter leurs produits dans la base de données.

Stage  
observation  
2015  
Léthé Javier

Pour chaque produit, on connaît:

- Code
- Nom
- N° National
- Prix d'achat, de vente
- Posologie
- Photo de la boîte
- Type de remboursement
- La quantité en stock
- Le seuil de recommande\*
- Le nombre d'exemplaires à recommander
- Différentes statistiques (ventes par mois/an)
- Date de péremption\*
- ...

# Pharmacie

Lors d'une vente, le stock est décrémenté

- Si le seuil de commande est atteint, une ligne de commande est automatiquement créée avec le nombre d'exemplaires à recommander.
  - Le nombre d'exemplaires à recommander varie en fonction des périodes (saisons, la pharmacie est de garde, épidémie...).
- Seuil de commande à adapter.**
- Les commandes sont envoyées automatiquement plusieurs fois par jour.

Stage  
observation  
2015  
Lethé Javier

# Pharmacie

## Gestion des produits périmés

- Pour chaque boîte de médicaments, les dates de péremption sont encodées dans le système dès réception.
- Une fois par mois, on imprime la liste des médicaments qui périment dans le mois qui vient et on les sort du stock.
- Il faut aussi tenir compte des produits qui se prennent pendant 6 mois et qui périment dans 4 mois.

Stage  
observation  
2015  
Lethé Javier

# Questions - réponses