Vidéo 1

La différence entre activité et performance est que l’activité représente le chiffre d’affaires, le nombre d’unités produits ou encore le nombre de clients alors que la performance représente le résultat net et la satisfaction des clients. Le lien qui existe entre activité et performance est que si on augmente l’activité, il faut que la performance reste stable et ne chute pas. C’est un équilibre à garder et ce n’est pas toujours facile pour les organisations.

En effet, plus l’organisation devra faire d’activités, plus il y aura de travail à faire et donc si elle n’arrive pas à tenir le rythme, la performance sera mise en danger !

D’après la vidéo, les TPE et PME s’organisent avec un nombre limité de cadres pour laisser un plus grand nombre d’opérationnels qui sont les personnes au contact avec le client.

Quand une entreprise devient une organisation de taille intermédiaire, la structure devient verticale. La pyramide s’agrandit avec l’apparition de cadres intermédiaires qui piloteront les fonctions métiers traditionnelles.

Pour qu’une entreprise de taille intermédiaire devienne une grande organisation, elle doit passer par une révolution managériale, par une standardisation des processus pour de support et de pilotage et enfin il faut enrichir le système hiérarchique fonctionnel de vue transversale et collaborative.

Le présentateur propose de réaliser une approche par processus ce qui permettrait de penser l’organisation selon une approche transversale et cohérente. Cela serai un facteur clé de succès pour la performance et la qualité et cela leur permettrait de reprendre une croissance sereine.

Vidéo 2

Un processus est un ensemble d’activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d’entrée en éléments de sortie. Modéliser un processus est le fait de capturer une séquence ordonnée d’activités de production, de communication ou de contrôle visant à atteindre un objectif et aussi les ressources et les acteurs soutenant ces activités.

Une ressource est un moyen informationnel financier ou matériel utilisé pour une activité. Une personne est une personne, une entité organisationnelle qui réalise une ou plusieurs activités du processus. Un acteur peut collaborer avec d’autres acteurs pour atteindre les objectifs du processus. Le résultat est obtenu par la réalisation d’une activité. C’est une concrétisation partielle ou finale convergeant vers l’objectif. Enfin, un évènement est quelque chose qui arrive et qui influence le déroulement d’une activité.

Il ne faut pas confondre les processus et les procédures.

Un processus décrit les activités de l’entreprise selon une approche managériale et transversale. Il s’intéresse aux objectifs, aux résultats et au moyen. Une procédure, quant à elle, décrit comment accomplir une activité avec un niveau précis de détail opérationnel (mode opératoire).