# Process vs procédure

Le processus : transforme des données d’entrée en donnée de sortie, cela produit de la valeur

Procédure : recette exacte d’une partie d’un processus : qui fait quoi et comment

Mise en place de l’amélioration continue ?

* Compétitif
* Recherche de ce que veut le client
* Le marché évolue il faut le suivre
* Tout le monde en veut

Faillite de JouéClub car pas adapté à l’évolution des consommateurs

Effet de mode ?

* J’espère pas
* Je ne pense pas

Car les réseaux sociaux on est au courant plus vite de tout

L’amélioration continue est une démarche opé visant à réduire progressivement les dysfonctionnement des processus d’une entreprise, l’insatisfaction de la clientèle ou encore les risques

Iso 9001 : formaliser mes processus, aide à atteindre la qualité

# Kaizen

Kaizen : kai = changement, zen = meilleur

Amélioration graduelle, ordonnée et continue, l’amélioration continue impliquant tout le monde, essentiel au lean manufacturing

1870 révolution industrielle Angleterre

1990 lean manufacturing : retirer ce qui est chronophage, travailler sur les points forts,

Amélioration

# PDCA

* Plan
* Do
* Check
* Act

Kaizen : processus

PDCA : ce qu’il faut faire

Scrum : notion de mêlée pour avancer

Méthode agile la plus utilisée

Ishikawa : relation de cause a effet 🡺 au contrôle

Causes :

* Main d’œuvre
* Matières
* Matériels
* Méthodes
* Milieu