



UNIVERSITÉ
PARIS-EST CRÉTEIL
VAL DE MARNE

Retour sur un cas pratique - Focus sur la cartographie des processus

Démarche qualité - objectifs & enjeux -

POUR L'ETABLISSEMENT

- Clarifier les règles de fonctionnement et les savoir-faire essentiels
- Moderniser et harmoniser les pratiques
- Disposer des outils permettant de gagner en efficience

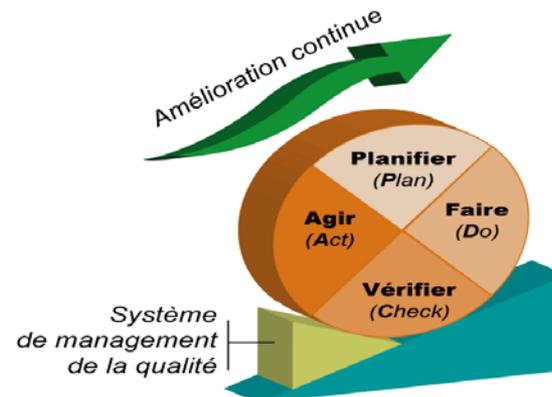
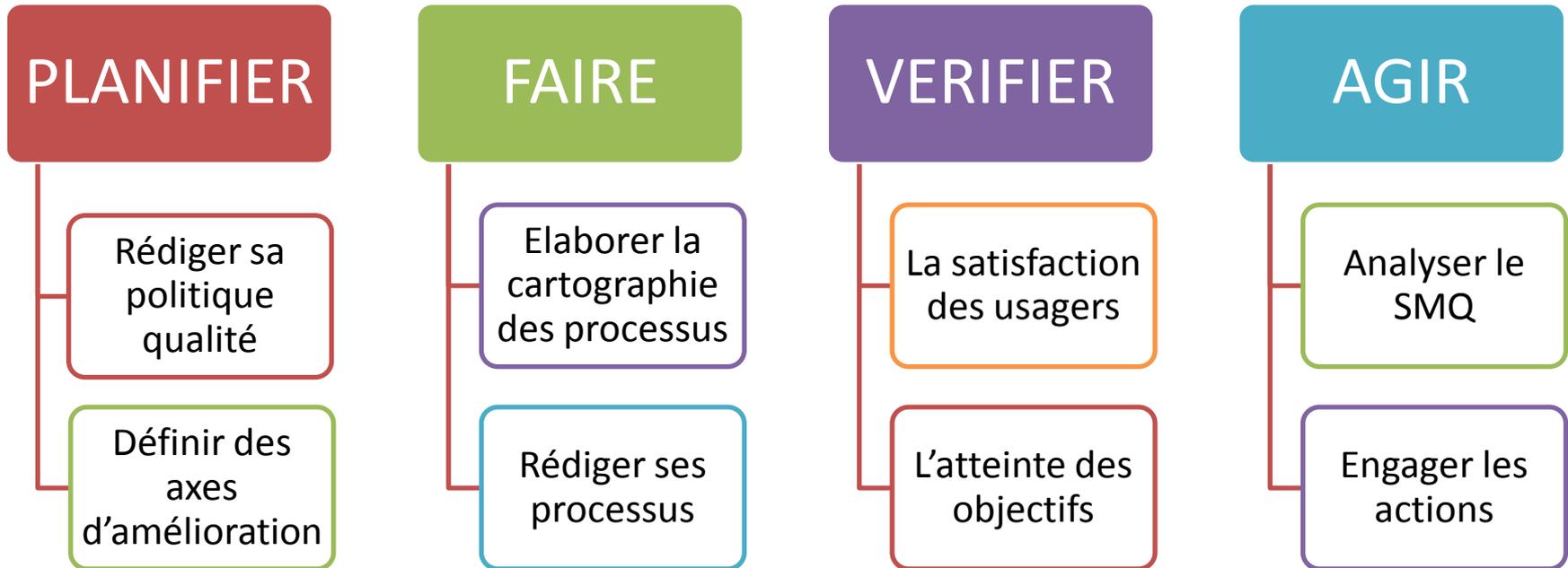
POUR LES SERVICES ET LES COMPOSANTES

- Renforcer la formation et la polyvalence du personnel
- Développer l'amélioration continue
- Faire adhérer l'ensemble du personnel à la démarche
- Améliorer la connaissance des besoins et attentes des usagers
- Décloisonner le fonctionnement des services

GOUVERNANCE

- Optimiser la performance
- Développer les outils de pilotage
- Assurer et améliorer la satisfaction des usagers

Mettre en place son système de management de la qualité (S.M.Q)



Focus >> Cartographie des processus

TYPOLOGIE DE PROCESSUS

```
graph TD; A[TYPOLOGIE DE PROCESSUS] --> B[PROCESSUS]; B --> C[ACTIVITES]; C --> D[PROCEDURE-MODE OPERATOIRE-FORMULAIRE];
```

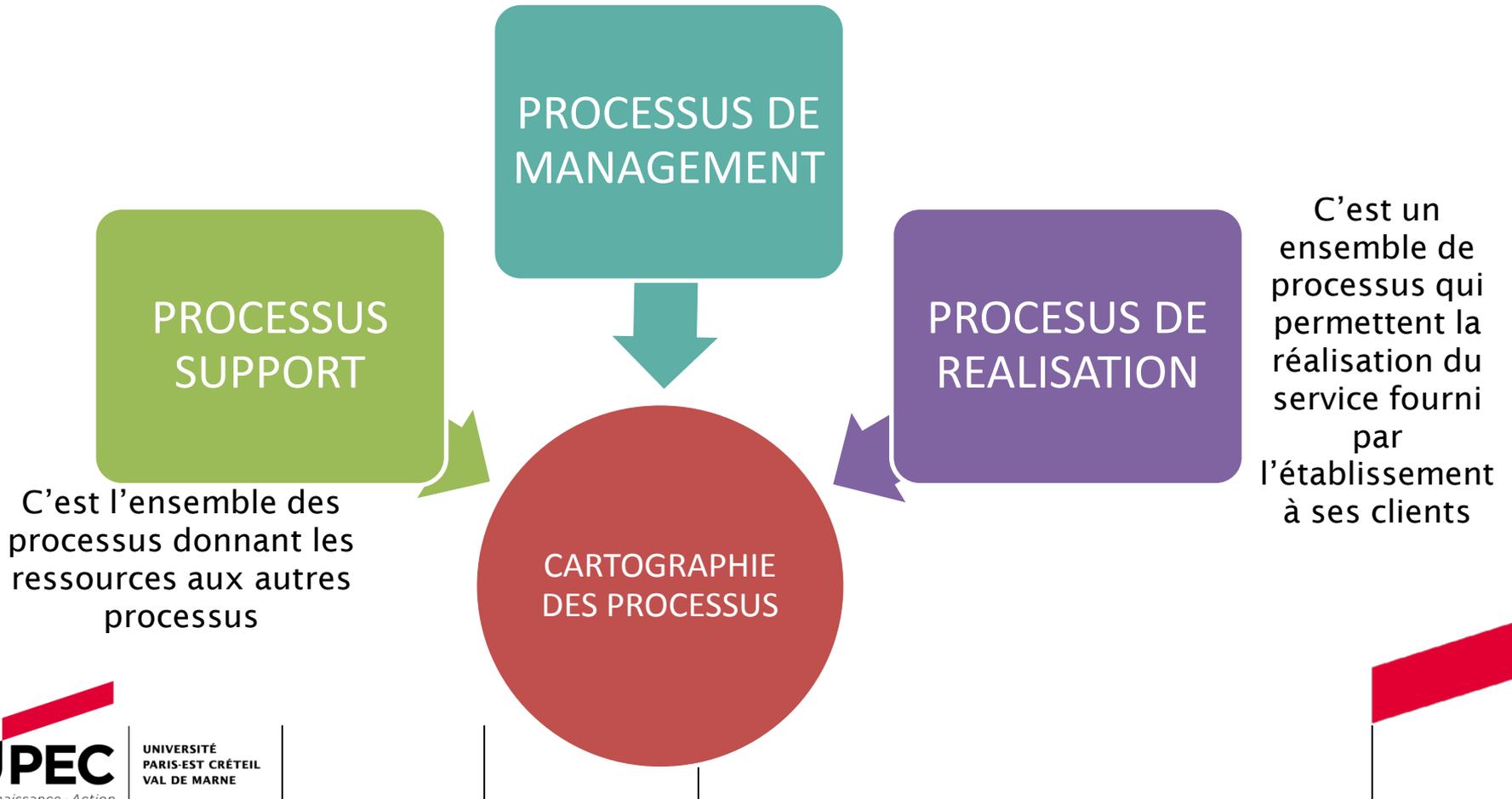
PROCESSUS

ACTIVITES

PROCEDURE-MODE OPERATOIRE-
FORMULAIRE

- 3 typologies de processus -

Ce sont les processus qui correspondent à la détermination d'une stratégie pour l'organisation et au pilotage des actions mises en œuvre pour atteindre ses objectifs.



Un découpage des processus en activités

PROCESSUS DE MANAGEMENT "gouvernance"

- Mettre en place la gestion de projets
- Instaurer un dialogue de gestion centre - composante

PROCESSUS DE REALISATION "recherche et valorisation"

- Préparer et organiser le conseil scientifique
- Gérer les appels d'offres

PROCESSUS SUPPORT "ressources humaines"

- Recruter un enseignant étranger
- Intégrer et prendre en charge un nouveau recruté

Une déclinaison de l'activité en procédure-mode opératoire-formulaire

PROCESSUS

- Gouvernance

ACTIVITE

- Mettre en place la gestion de projets

PROCEDURE

- Schéma de gouvernance des projets

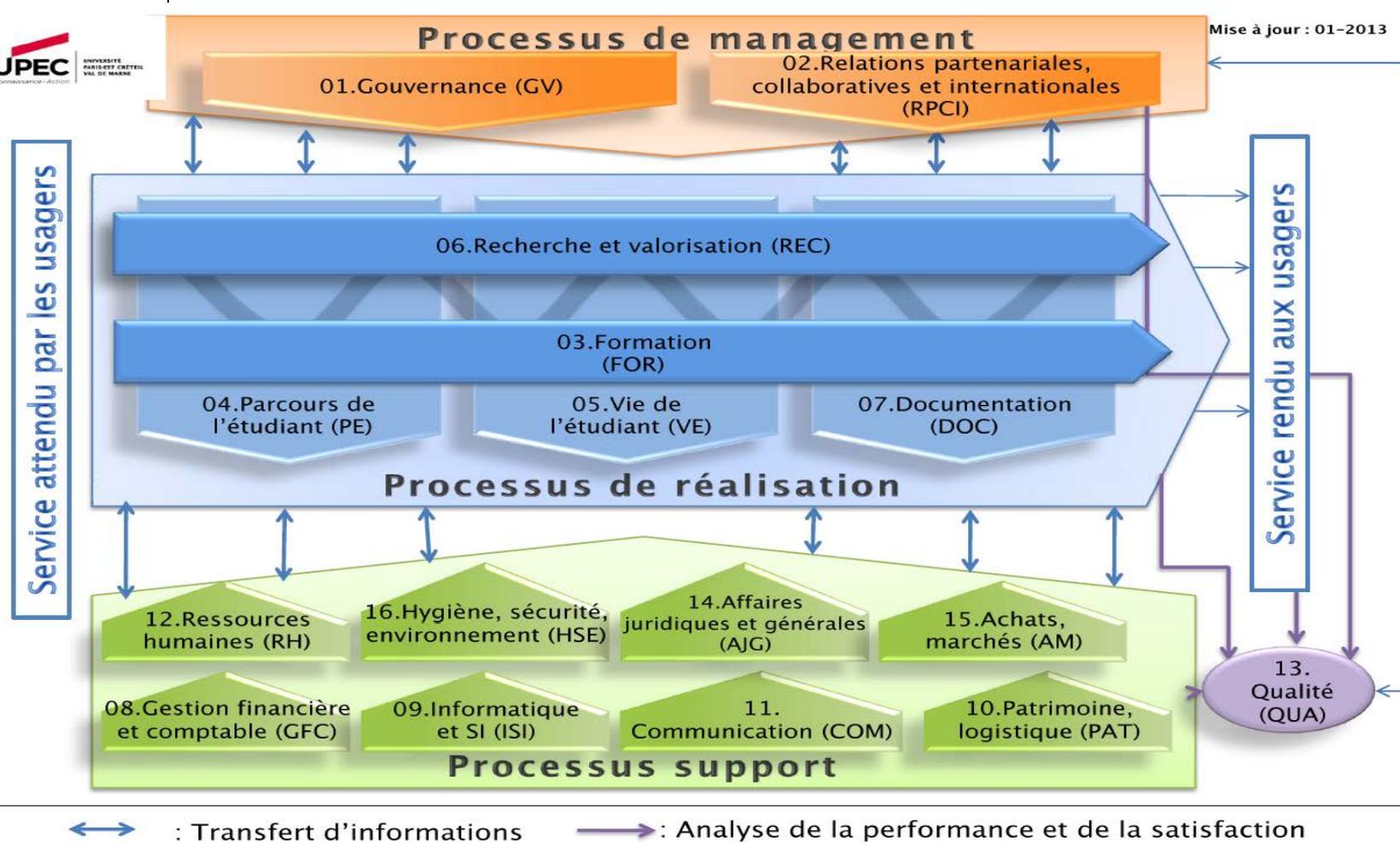
MODE
OPERATOIRE

- Si nécessaire

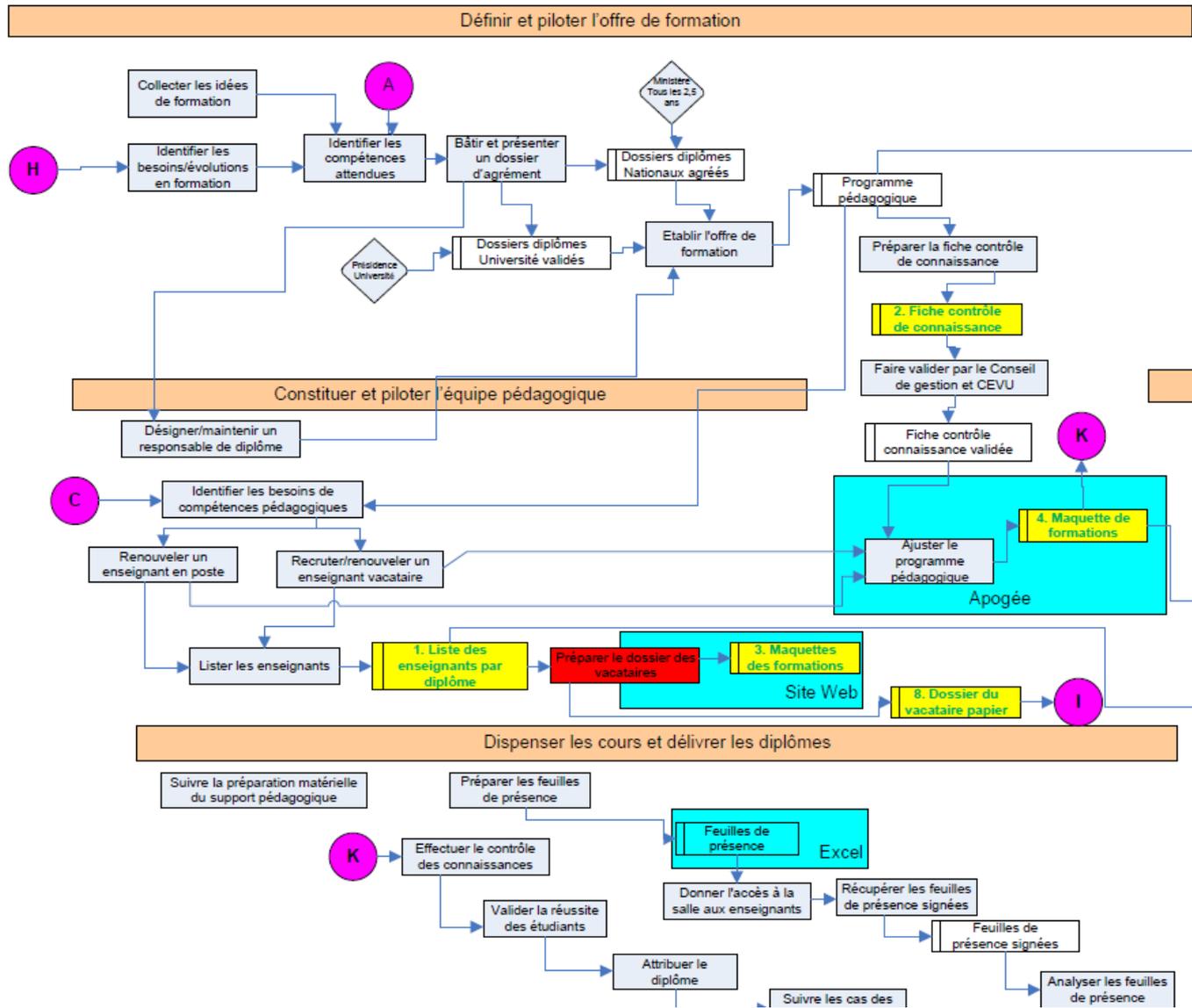
FORMULAIRE

- Fiche d'expression du besoin et fiche projet

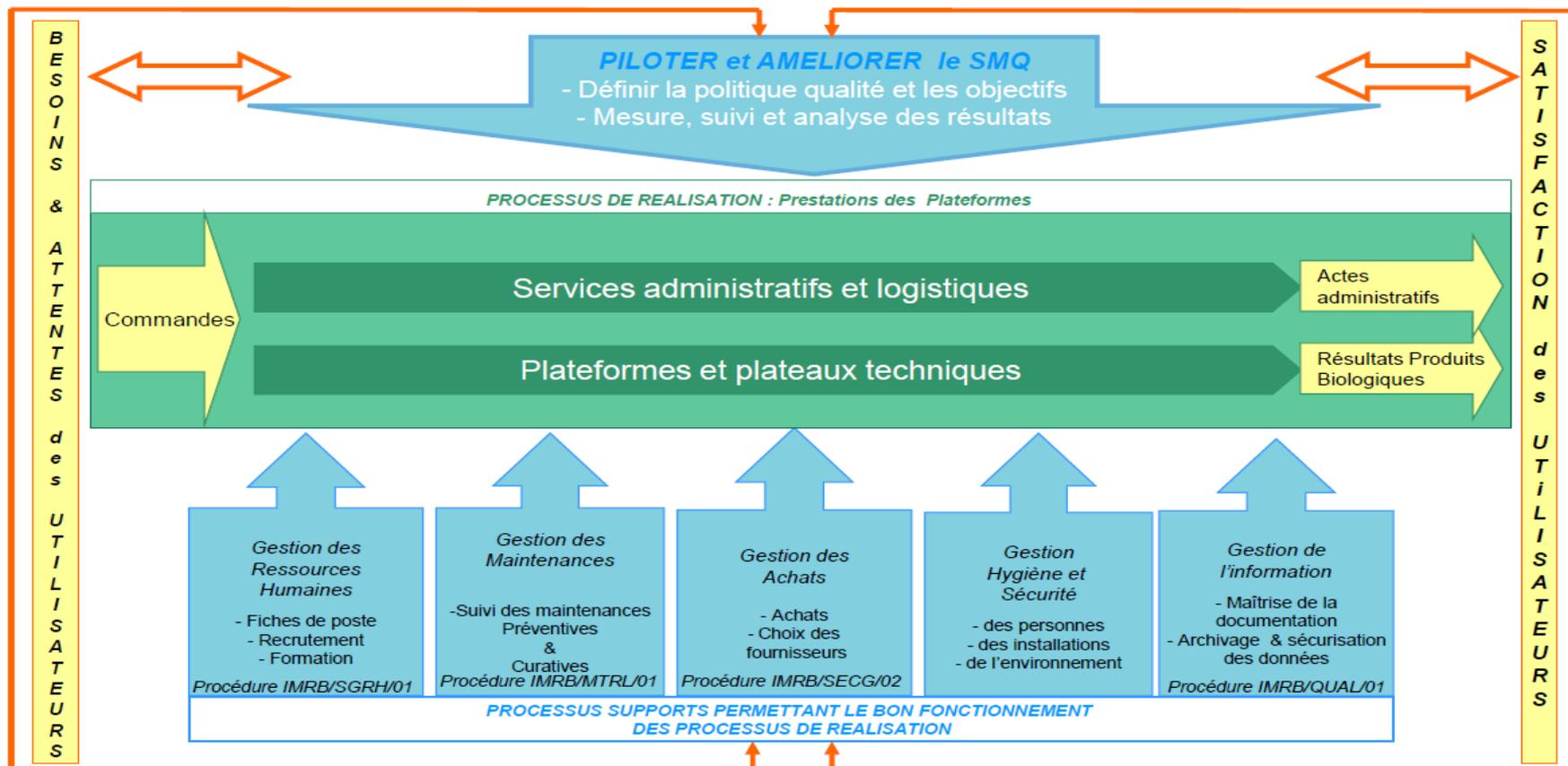
La cartographie des processus – UPEC



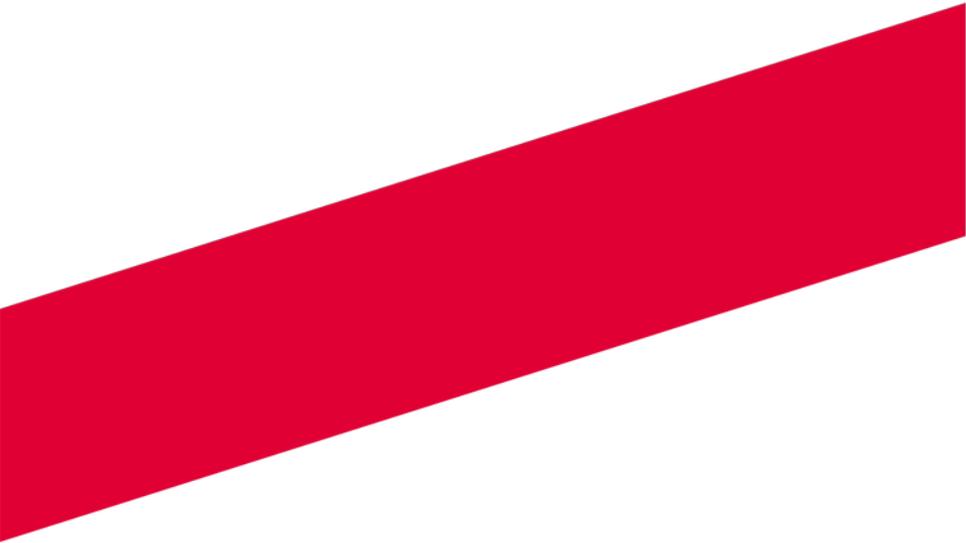
La cartographie des processus - IAE



Cartographie des processus



MERCI DE VOTRE ECOUTE...



www.u-pec.fr

**Direction du développement
Sylvie MATECKI**

**01-45-17-10-34
sylvie.matecki@u-pec.fr**