



Michel Raquin - Hugues Morley-Pegge

# PROCESSUS

CE QUE FONT VRAIMENT  
LES DIRIGEANTS



BONNES PRATIQUES  
RETOURS D'EXPÉRIENCE  
CONSEILS OPÉRATIONNELS



# **Sommaire**

Préface

Remerciements

Introduction 11

Les personnes rencontrées

Chapitre 1 - Quelques clés pour comprendre et s'approprier l'approche processus

Chapitre 2 - Mettre en lumière la face positive du mot processus

Chapitre 3 - Pourquoi faut-il s'intéresser aux processus ?

Chapitre 4 - Servir la stratégie de l'entreprise à travers de l'approche processus

Chapitre 5 - L'approche processus favorise la transformation digitale ?

Chapitre 6 - Répondre justement aux attentes des clients, finalité première de l'approche processus

Chapitre 7 - Viser l'excellence opérationnelle en s'appuyant sur les processus

Chapitre 8 - Vecteur de sens et de transversalité, l'approche processus est un atout pour mobiliser les équipes

Chapitre 9 - Maîtriser ses risques opérationnels en s'appuyant sur les processus

Chapitre 10 - Conseils de dirigeant à dirigeant

Chapitre 11 - Zapping : quelques idées fortes des dirigeants

Conclusion

Annexes

Annexe 1 : cadre des échanges

Annexe 2 : mise en place du pilotage par les processus

Annexe 3 : retours d'expérience, concrètement comment s'y sont-ils pris ?

Annexe 4 : réponses aux différentes questions

Bibliographie