



## **La Cartographie des processus : Maîtriser les interfaces**

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

# La Cartographie des processus : Maîtriser les interfaces

*Yvon Mougín*

La Cartographie des processus : Maîtriser les interfaces Yvon Mougín

 [Télécharger La Cartographie des processus : Maîtriser les int ...pdf](#)

 [Lire en ligne La Cartographie des processus : Maîtriser les i ...pdf](#)

## Téléchargez et lisez en ligne **La Cartographie des processus : Maîtriser les interfaces** Yvon Mougin

---

264 pages

Amazon.fr

"Connais-toi toi-même". Cette maxime philosophique s'applique particulièrement bien aux entreprises souhaitant conduire une démarche qualité. La qualité vise avant tout les processus, espaces interstitiels invisibles de l'entreprise qu'il est nécessaire de tracer. L'auteur, expert pour l'AFAQ (le premier organisme certificateur en France), propose ainsi de suivre le chemin parcouru par une requête, une communication interne ou encore une réclamation client à travers l'entreprise. Ceci dans le but de bannir les déperditions, optimiser les flux, gagner en visibilité et en satisfaction client. Une des forces de l'ouvrage réside dans sa grande précision, que ce soit lorsqu'il s'agit d'illustrer un propos somme toute théorique, de traiter de la mise en place de normes ISO ou bien encore de présenter des fiches d'étude de processus. Au final, c'est un véritable outil professionnel qui est ainsi proposé à des lecteurs à la fois curieux et sensibles aux problématiques du conseil et de l'analyse organisationnelle. --*Cyril Demaria* Présentation de l'éditeur

Agissez sur les interactions entre processus pour améliorer vos performances. Une solution simple, utile et pragmatique pour la mise en place d'une approche processus conforme aux exigences de la nouvelle norme ISO 9001. Des méthodes concrètes d'amélioration de la communication entre fonctions et services. Un système de management de la qualité qui peut intégrer facilement d'autres systèmes de management de type sécurité ou environnement. Des outils simples de communication, des exemples concrets de cartographies. Des illustrations nombreuses et claires, des études de cas explicites. Quatrième de couverture

Ce livre propose aux dirigeants d'entreprises, aux responsables d'organismes (administration, associations, etc.), aux responsables qualités désireux d'améliorer les performances des organisations qu'ils dirigent: \* la possibilité d'élaborer des systèmes de management de la qualité efficaces, \* le moyen de répondre à l'exigence de l'approche processus de la nouvelle version des normes ISO 9000 \* une méthode s'inscrivant dans une démarche de management par les processus, \* les outils de la mise en oeuvre d'une véritable cartographie par la voix du client, \* l'illustration de la méthode par de très nombreuses cartographies citées à titre d'exemples. L'approche processus, exigée par la nouvelle version ISO 9000, fait l'objet de nombreux débats. L'objectif de cette approche est, bien entendu, l'amélioration de l'organisation et de ses performances. Elle a pour finalité la maîtrise des interactions entre les éléments qui composent nos entreprises. C'est là que se situent les problèmes actuels. Il existe entre les fonctions d'une organisation, entre les services, les bureaux, les ateliers, des zones de non-communication et de non-responsabilité qui génèrent de nombreux dysfonctionnements. Le livre développe un concept d'amélioration des interrelations entre les processus qui s'appuie sur la voix du client. Dans nos entreprises, nous travaillons tous dans une chaîne de processus qui s'activent pour satisfaire un client à partir de son écoute La voix du client est le fil qui relie toutes nos activités La construction d'une cartographie selon la voix du client puis la maîtrise des interactions entre les maillons de la chaîne de processus doivent apporter une réelle amélioration de la communication, une diminution des problèmes et des dysfonctionnements. Cette méthode a déjà fait l'objet d'une mise en oeuvre dans plusieurs entreprises, avec un intérêt probant pour les managers et l'encadrement qui participent activement et s'impliquent ainsi dans les nouveaux systèmes de management de la qualité

Download and Read Online **La Cartographie des processus : Maîtriser les interfaces** Yvon Mougin

#G0AP3DNX9VB

Lire La Cartographie des processus : Maîtriser les interfaces par Yvon Mougin pour ebook en ligneLa  
Cartographie des processus : Maîtriser les interfaces par Yvon Mougin Téléchargement gratuit de PDF,  
livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne,  
revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire,  
PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres La Cartographie des processus :  
Maîtriser les interfaces par Yvon Mougin à lire en ligne.Online La Cartographie des processus : Maîtriser les  
interfaces par Yvon Mougin ebook Téléchargement PDFLa Cartographie des processus : Maîtriser les  
interfaces par Yvon Mougin DocLa Cartographie des processus : Maîtriser les interfaces par Yvon Mougin  
MobipocketLa Cartographie des processus : Maîtriser les interfaces par Yvon Mougin EPub  
**G0AP3DNX9VBG0AP3DNX9VBG0AP3DNX9VB**