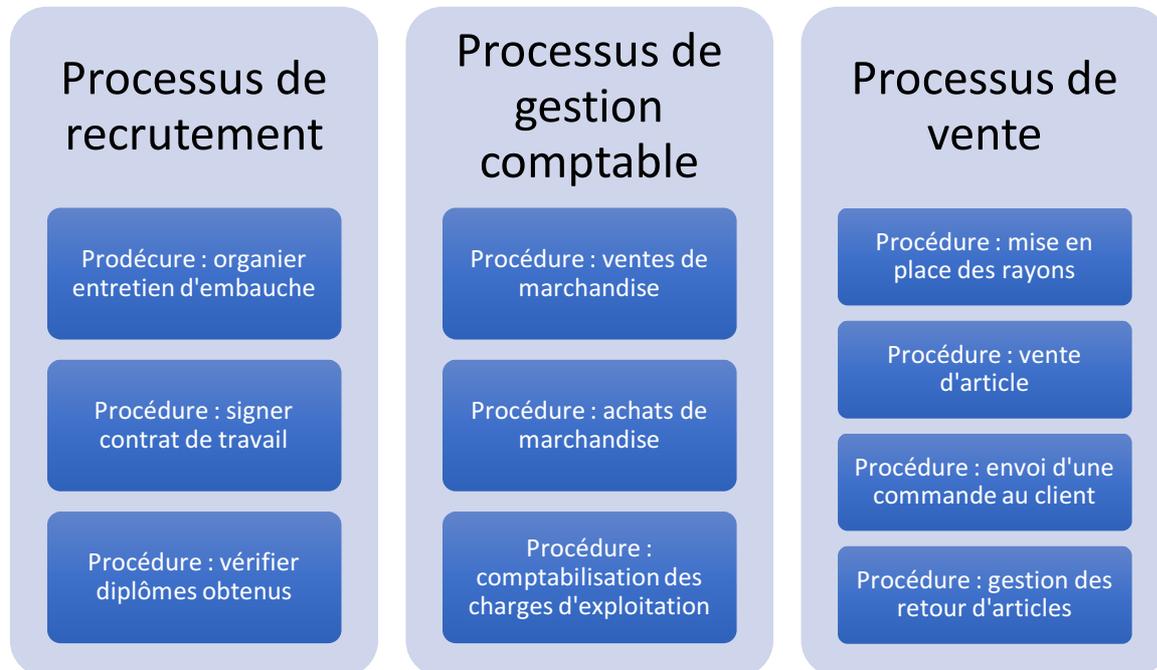


Procédure ou processus ?

Théorie : Un processus est composé de plusieurs procédures. Un processus est une activité globale et peu détaillée. Une procédure est un mode d'emploi pour faire une tâche précise.

Exemple de processus et de procédures :



Exercice

Dans chaque ligne, il y a une procédure et un processus. Souligner chaque procédure.

- | | | |
|---|---|------------------------------------|
| 1) Tri du courrier entrant | / | Gestion du courrier |
| 2) Signature contrat de travail | / | Gestion du personnel |
| 3) Comptabilité | / | Ecriture de charge avec TVA |
| 4) Vente en magasin | / | Vente d'un article, avec TVA |
| 5) Impression de cartes de visite | / | Communication interne |
| 6) Peindre un mur | / | Gérer le parc immobilier |
| 7) Gestion de la centrale téléphonique | / | Répondre au téléphone |
| 8) Téléphoner au chef | / | Communication entre départements |
| 9) Coller un timbre | / | Affranchir le courrier sortant |
| 10) Donner un cours de perfectionnement | / | Organiser la formation continue |
| 11) Augmenter une employée | / | Gérer les salaires de l'entreprise |