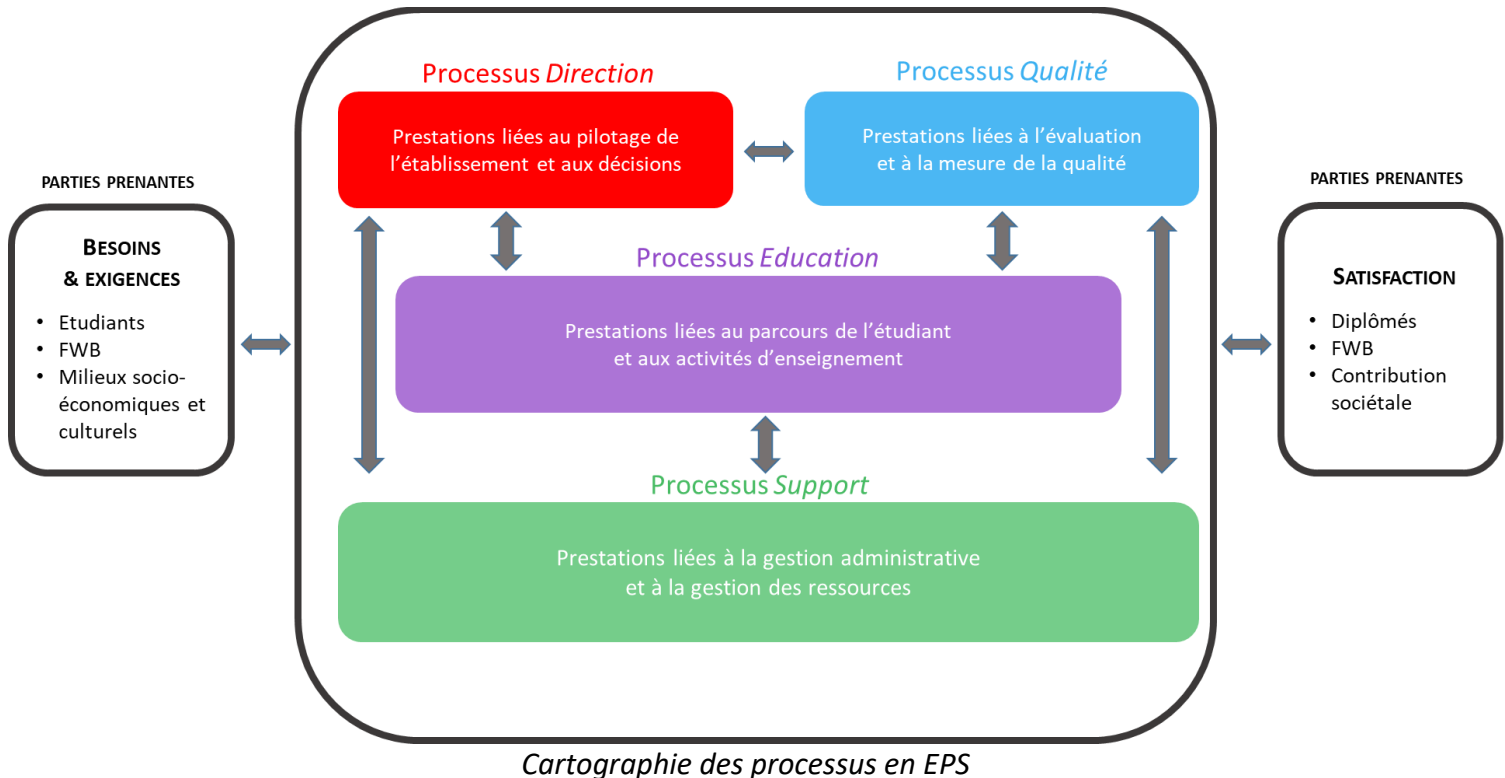


# La boîte à outils du processus *Support*

Dans une approche systémique d'organisation<sup>1</sup>, le processus *Support* met à disposition des autres processus les services et/ou les outils qui contribuent à leur bon déroulement comme le montre la cartographie des processus en EPS.



Le processus *Support* concerne souvent des activités dont le volet stratégique relève du processus *Direction*. En matière de ressources humaines, par exemple, la politique de recrutement, de dévolution d'emploi, de développement des compétences, de formation continue est du ressort du P.O. et/ou de la direction. Quant aux aspects opérationnels, ils se retrouvent au niveau du processus *Support*.

Il n'y a pas de modèle unique de cartographie d'un processus *Support*. Chaque établissement doit mener l'analyse de ce processus et de son interaction avec les autres processus, en fonction de :

- son cadre institutionnel,
- sa vision stratégique,
- sa taille,
- ses activités,
- son organisation,
- ...

Dès lors, le nombre de sous-processus, les intitulés et les contenus peuvent varier (regroupements, ajouts).

<sup>1</sup> Cfr *La gestion de la qualité. Guide pour l'enseignement de promotion sociale, Partie 1, pp.1 à 6.*

La cartographie qui suit est donc proposée à titre illustratif :

