**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