

Guide pour l'élaboration d'une CARTE D'IDENTITE DU PROCESSUS

1) UN TITRE :

2) UNE MISSION :

- En réponse à la question suivante : quelle est la raison d'être du processus ?? quelle est sa valeur ajoutée ???
- **NB :** Il est préférable de raisonner en terme de valeur ajoutée, plutôt que de parler d'objet (procédure) dans un but de situer l'apport du processus en question dans l'obtention de la satisfaction finale des clients qui utilisent nos produits et /ou services .
Cette valeur est à lier aussi avec tout produit d'un processus interne (finances, formation...) nécessaire à atteindre un résultat, une performance au niveau d'un autre processus de l'entreprise.

3) UNE DESCRIPTION :

Généralement fournie par la procédure dont le but est ,je le rappelle, de décrire les activités du processus.

4) UN DEBUT :

De quoi ai-je besoin ou qu'est ce qu'il me faut pour que mon processus se met à fonctionner (quel est le fait déclencheur : ex :information, document, produit,...)

NB : on peut considérer le début du processus comme un élément d'entrée.

5) ELEMENTS D'ENTREE ET DE SORTIE :

A titre d'information, je rappelle qu'un élément d'entrée est un élément supposé être transformé par l'activité ou les activités du processus en élément de sortie.

L'élément d'entrée ou les éléments d'entrée sont tous les éléments nécessaires pour accomplir l'activité du processus (on ne pourrait imaginer une omelette préparée sans œufs).

Cet élément d'entrée peut être un produit physique, une information , un document (ex :prévisions des ventes...)

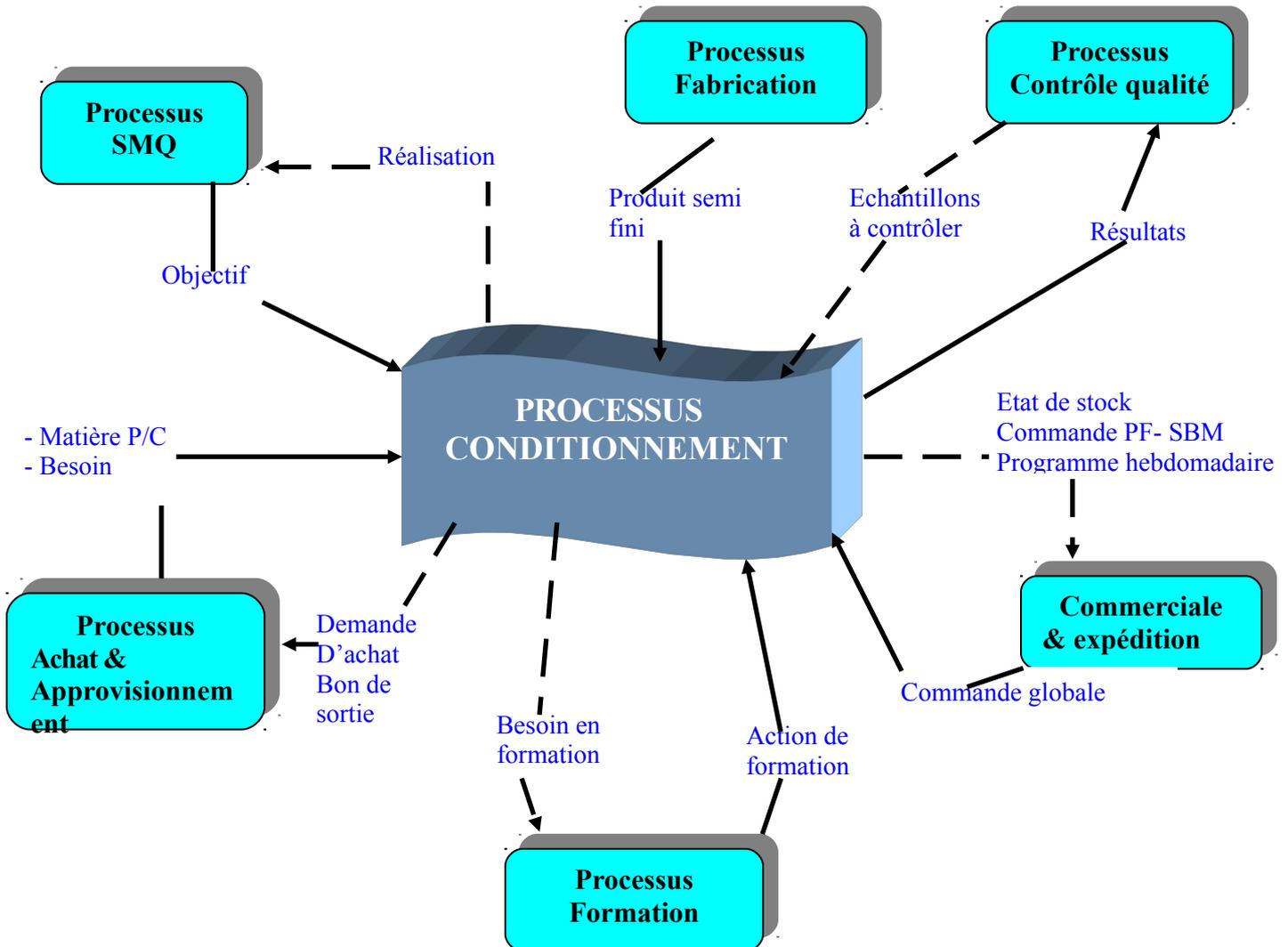
L'élément de sortie doit normalement être le fruit du processus (sa valeur ajoutée) ou bien alors toute information , document ou autre nécessaire à d'autres processus de l'entreprise.

NB : Les éléments d'entrée ou de sortie cités doivent refléter les exigences qui leurs sont collées. Exemple : Citer prévisions de vente comme élément d'entrée n'est pas

suffisant. Citer qu'on a besoin des prévisions des ventes chaque jeudi est beaucoup plus parlant...

6) INTERFACES AVEC LES AUTRES PROCESSUS :

Exemple : processus conditionnement



7) LES RESSOURCES :

citer les ressources indispensables à la réalisation des activités du processus, exemple :

- ressources matérielles : machines, logiciels...
- ressources humaines : citer les compétences nécessaires à la réalisation de la mission du processus, s'il y a lieu de le préciser.
- ressources financières

8) LES DYSFONCTIONNEMENTS : ANALYSE DES RISQUES :

- Il s'agit tout simplement d'identifier les dysfonctionnements récurrents (qui se répètent dans le temps) pour lesquels vous jugez utile de les traiter , et de les suivre (à travers des indicateurs).

9) OBJECTIFS ET INDICATEURS DE PERFORMANCE :

A savoir :

Un indicateur renseigne sur l'atteinte d'un objectif. L'indicateur n'a aucune signification et aucune utilité s'il n'est pas associé à un objectif.

- l'indicateur fixé peut nous renseigner sur :
 - l'atteinte de la mission du processus (sa raison d'être), son objectif, sa performance
 - Le suivi d'un dysfonctionnement
 - L'interface avec un autre processus (indicateurs de performance)
- Les objectifs collectifs et/ou fixés par la direction d'exploitation doivent être aussi intégrés et suivis au niveau des processus concernés.

10) DOCUMENTATION ASSOCIEE :

recenser l'ensemble de la documentation associée au processus:

- Procédures en question
- Enregistrements
- **Documentation technique, partenaire,...**