

Lisez-moi

Description des informations contenues dans la fiche d'identité du processus

Liste des informations	Description
Code macro-processus	Code unique d'identification du macro-processus (MP). Ce code est construit comme suit : M + bigramme (2 lettres) du MP + numéro du MP Exemple : MGD01, MDA01, MDM01
Code processus	Code unique d'identification du macro-processus (MP). Ce code est construit comme suit : Code du macro-processus + P + numéro du processus élémentaire Exemple : MGD01P01, MDM01P05
Code sous-processus	Code unique d'identification du macro-processus (MP). Ce code est construit comme suit : Code du macro-processus + SP + numéro du processus élémentaire Exemple : MGD01SP01
N° version	Lorsque la fiche d'identité du processus est modifiée (quelle que soit la modification apportée), le numéro de version est incrémenté afin de conserver les enregistrements des précédentes versions. Le numéro de version est construit comme suit : V+numéro de version Exemple : V0 (pour les version de travail), V01, V02, V03
Date de création	La date de création correspond à la date où la fiche d'identité du processus est créée. Elle est construite comme suit : jj/mm/aaaa Exemple : 01/01/2012
Date d'approbation	L'approbation est l'action qui consiste à donner son consentement à la création d'un document. Cette "autorisation" est donnée lorsque, par exemple, un document n'existe pas et qu'il est pertinent de le concevoir pour répondre à un besoin. La date d'approbation correspond à la date où la création de la fiche d'identité du processus est approuvée. Elle est construite comme suit : jj/mm/aaaa Exemple : 01/01/2012
Date de modification	La date de modification correspond à la date où la fiche d'identité du processus est modifiée. Elle est construite comme suit : jj/mm/aaaa Exemple : 01/01/2012
Rédigé par	Le nom de la personne en charge de la rédaction de la fiche d'identité du processus doit être précisé sur le document dans le format suivant : Prénom NOM. Exemple : Franck DURAND
Approuvé par	Le nom de la personne qui a approuvé la création de la fiche d'identité du processus doit être précisé sur le document dans le format suivant : Prénom NOM. Exemple : Franck DURAND
Intitulé du processus	L'intitulé du processus correspond à son nom. Il doit être court, évocateur et composé d'un verbe à l'infinitif. Exemple : Communiquer la politique qualité de son organisme.
Propriétaire (pilote)	Le propriétaire du processus est la personne qui a la responsabilité du bon suivi et du pilotage du processus (donne les objectifs aux responsables opérationnels intervenant dans son processus, il se fait présenter les résultats des activités du processus, il rend compte des résultats, il met en œuvre l'amélioration continue, etc.) Le propriétaire du processus n'est pas identifié nommément dans la fiche d'identité mais uniquement par leur fonction. Exemple : Directeur(trice) des Affaires Générales, Directeur du Département Édition et Intégration, Directeur de l'Accompagnement des établissements, etc.
Finalité	C'est la raison d'être du processus, la valeur ajoutée qu'il apporte au client du processus. Il doit être rédigé d'une ou deux phrases, avec un ou plusieurs verbes d'action qui caractériseront le processus dans la cartographie. Exemple : assurer la qualité de la prestation de formation à destination des établissements.
Criticité	Permet de préciser si le processus décrit est critique. Les causes peuvent être : - immature : n'a pas atteint la performance souhaitée - transversal : processus très partagé - moteur : grande influence sur les autres processus - stratégique : fort impact sur l'atteinte de la stratégie une notation de 1, 3 ou 5 peut être apposée sur chacun de ces critères si nécessaire (1 représentant le risque le moins élevé).

Exigences	<p>Les exigences clients du processus permettent de décrire comment les exigences implicites, explicites, réglementaire ou normatif du client se déclinent pour chaque processus.</p> <p>Exemple : Avoir un cahier des charges détaillant le besoin du client, bénéficiaire d'un accueil téléphonique courtois, répondre à la norme ISO 9001, etc.</p>
Processus amont	<p>Le processus amont est le processus qui est exécuté en amont du processus décrit dans la fiche d'identité. Le nom du processus amont est formalisé comme suit :</p> <p>Code du processus - Intitulé du processus</p> <p>Exemple : S01 - Acheter des prestations intellectuelles</p>
Processus aval	<p>Le processus aval est processus qui est exécuté en amont du processus décrit dans la fiche d'identité. Le nom du processus amont est formalisé comme suit :</p> <p>Code du processus - Intitulé du processus</p> <p>Exemple : S01 - Acheter des prestations intellectuelles</p>
Données d'entrée	<p>Les données d'entrée correspondent à des flux d'informations utilisées par les activités du processus lors de son exécution (matériaux, documents, outils informatiques).</p> <p>Important : À chaque activité doit correspondre au moins une donnée en entrée et une donnée en sortie. Si pas de donnée en entrée ou sortie alors l'activité n'existe pas.</p> <p>Exemple : demande d'intervention, bon de commande de prestation, etc.</p>
Acteurs	<p>Les acteurs sont les personnes qui interviennent lors de la réalisation des activités du processus et qui alimente en données d'entrée le processus.</p> <p>Les acteurs ne sont pas identifiés nommément dans la fiche d'identité mais uniquement par leur fonction.</p>
Activités	<p>Les différentes activités fine qui composent le procesus doit être détaillée dans cette rubrique. Ces activités sont présentées sous la forme de logigramme.</p> <p>La notation utilisée pour décrire le processus est la notation BPMN (Business Process Modeling Notation)</p> <p>voir definition_glossaire_cartographie.docx</p>
Données de sortie	<p>Les données de sortie correspondent aux flux de sortie (service, produit, livrables) résultant de la bonne exécution du processus.</p> <p>Important : Tout élément de sortie du processus doit obligatoirement alimenter en données d'entrée un autre processus.</p> <p>Exemple : demande d'intervention, bon de commande de prestation, etc.</p>
Ressources	<p>Les besoins en ressources humaines et matériels du processus doivent être précisés. Il est intéressant de préciser le fournisseur de ces moyens (généralement un des processus de soutien).</p>
Indicateurs de performance	<p>Un indicateur est un outil de mesure du bon fonctionnement ou des résultats d'un processus.</p> <p>Exemple : délai moyen de traitement d'une demande, note de satisfaction client sur la fonction commerciale, etc.</p> <p>voir definition_glossaire_cartographie.docx</p>
Description des indicateurs	<p>Permet de donner des précisions sur les indicateurs du processus (mode de calcul, fréquence, acteurs, etc.).</p>
Références documentaires	<p>Si le processus s'appuie sur un document alors citer ce document et préciser sa localisation sous la forme de lien afin de pouvoir éventuellement le consulter.</p>
Observations	<p>Commentaires, remarques, annotations, etc.</p>

