



# Cartographie des processus Méthodologie



**Démarche** de cartographie des processus  
Présentation d'un **cas concret**

# Retour d'expérience

## Les processus de Maintien en condition opérationnel

### Les étapes de la démarche

1. Cadrer le projet
2. Identifier les processus
3. Décrire les activités
4. Communiquer
5. Piloter les processus

# Les résultats attendus

## Pour la direction et l'encadrement

- **Offrir une vision globale et partagée des activités**
- **Identifier les activités les plus contributives à l'atteinte des objectifs et à la satisfaction des clients**
- **Mettre en évidence des interactions et les corrélations entre les activités**

# Les résultats attendus

Pour la direction et l'encadrement

- **Optimiser les flux matériels et immatériels**
- **Optimiser les ressources liées aux activités**
- **Maîtriser les activités externalisées**

# Résultat attendus

## Pour le personnel

Un développement de la communication interne et des échanges d'information au sein de l'organisme

Une plus grande implication, car il est mieux au fait des objectifs de l'organisme, de la répartition des responsabilités

Sa contribution à l'amélioration des processus intervient directement dans l'amélioration des performance de l'organisme

La réduction des tensions causées par les cloisonnements internes

# Cadrer le projet

## Réunion de lancement et cadrage

- Un travail d'équipe
- Apport de la démarche pour les acteurs
- Définie les rôles et responsabilités de chacun
- Pose l'organisation du projet

**Données de sortie :** Groupe de travail constitué, planning validé, objectifs connus de tous, etc.

# Identifier les processus

## Et les caractériser

- Les identifier
- Les caractériser
- Les prioriser

**Données de sortie :** une liste de processus complète et priorisée qui couvre le périmètre du thème à cartographier



# Décrire les processus

## Objectifs

**Objectifs** : Décrire les activités du processus, tenter d'obtenir un consensus (pratiques divergentes), mettre en avant les bonnes pratiques.

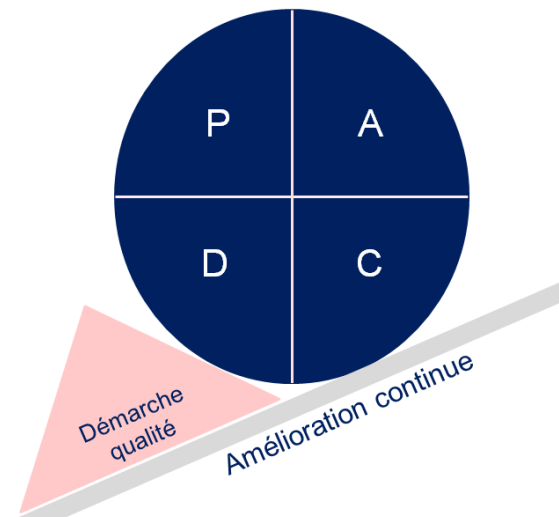
**Données de sortie** : une fiche d'identité et une représentation graphique par processus.

# Décrire les processus

## Le pilote de processus

Un pilote de processus doit être identifié.

- Définir, prévoir, manager
- Mettre en œuvre
- Vérifier, mesurer
- Améliorer



# Décrire les processus

## Quels outils utiliser ?

## La fiche d'identité du processus

P02 MDA01		Fiche d'identité du processus <i>Traiter une Demande d'Assistance (DA)</i>		1.0 Cellule Qualité	
<b>Processus amont</b>		<b>Finalité du processus</b>		<b>Processus aval</b>	
P01	P01_receptionner_une_DA			P03	P03_arbitrer_une_demande
<b>Criticité</b>		<b>Indicateur(s) de performance</b>		<b>Exigences</b>	
	<b>Notation</b>	Ind. 1	Delais de traitement INT et EXT	Délai de traitement : 2j pour bloquant et 4j pour non bloquant	
		Ind. 2			
		Ind. 3			
		Ind. 4			
Date d'approbation 01/01/2012		<b>Observation</b>			
Approuvé par Frédéric DESENZANI					
Date de création 01/01/2012					
Rédigé par Frédéric DESENZANI					
Date de modification 01/01/2012					

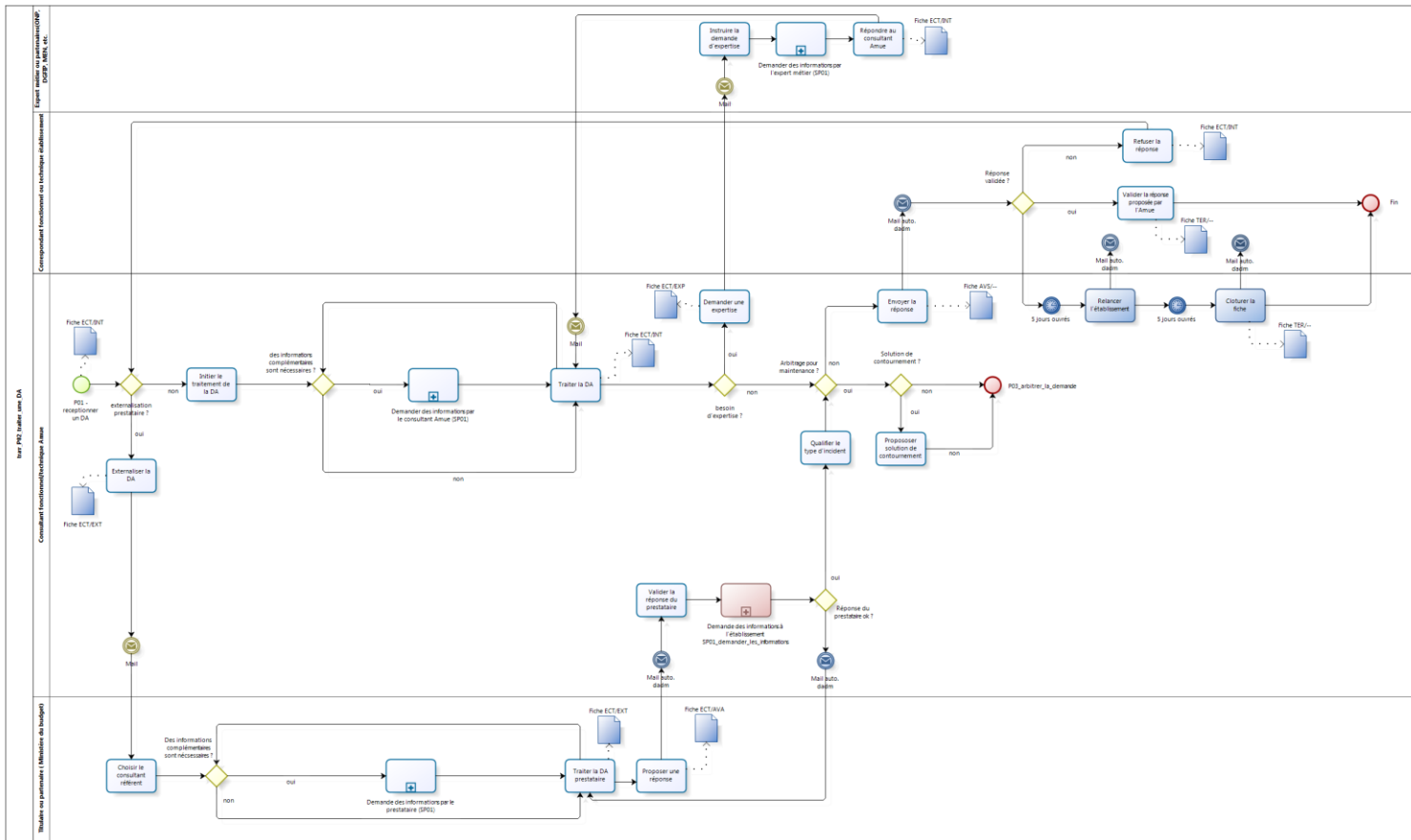
# Décrire les processus

## Quels outils utiliser ?

N° Activité	Titre de l'activité	Acteurs (fonction)	Données d'entrée	Activités détaillées du processus	Données de sortie	Ressources	Document associé
P02A01	Initier le traitement de la DA	Consultant Amue	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultant Amue identifié</li> <li>- DA en cours de traitement (ECT/INT)</li> </ul>	Le consultant Amue prend connaissance de la fiche qui lui a été attribuée par le coordinateur Assistance et commence l'analyse de la DA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DA toujours en cours de traitement (ECT/INT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultant Amue</li> <li>- outil DADM</li> </ul>	
P02A02	Demander des informations par le consultant Amue (SP01)	Consultant Amue	DA à compléter	<p>Afin de pouvoir compléter la fiche, le consultant Amue peut demander au site de préciser son incident par des questions/réponses directement dans la fiche. cf sous-processus SP01 - demander informations site</p> <p>A la fin de ce sous-processus, la fiche revient en cours de traitement (ECT/INT).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DA complétée</li> <li>- DA En Cours de Traitement (ECT/INT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- consultant Amue</li> <li>- correspondant Etablissement</li> <li>- Outil DADM</li> <li>- Espace des correspondants</li> </ul>	MOP_Consultant_Amue
P02A03	Traiter la DA	Consultant Amue	Fiche En Cours de Traitement (ECT/INT)	<p>L'objectif du traitement de la DA consiste à apporter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une réponse à une question posée par le correspondant Etablissement,</li> <li>- une solution à un problème d'utilisation de l'outil informatique,</li> <li>- une information sur les conditions de la maintenance suite à un dysfonctionnement du produit.</li> </ul> <p>Dans le cadre de ce traitement, le consultant Amue peut réaliser les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à analyser la réponse suite à une demande d'expertise (suite au statut ECT/EXP)</li> <li>- à analyser une réponse faite par le site (suite au passage à ARS/--)</li> <li>- suivre le canevas ci-dessous et y apporter des réponses : <ul style="list-style-type: none"> <li>- reproduction</li> <li>- existence de la même anomalie</li> <li>- référence réglementaire</li> <li>- cas de test</li> <li>- commentaire</li> <li>- comportement attendu</li> <li>- connexion site</li> </ul> </li> </ul>	DA traitée	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultant Amue</li> <li>- DA complète</li> </ul>	<p>Fiche_Bonnes_pratiques_Assistance</p> <p>MOP_Consultant_Amue</p> <p>Définition d'un dossier d'analyse de l'assistance (cf PO-04)</p>

# Décrire les processus

## L'outil de modélisation du processus



# Le Business Process Management

**BPM** : Démarche de management par les processus

## 3 outils accompagnent la démarche :

1. Les outils BPA
2. Les outils de workflows
3. Les outils BAM

# Décrire les processus

## Quelle organisation mettre en place ?

- 3 équipes (coordination, cartographie et arbitrage).
- 1 réunion de cartographie par semaine.
- 1 atelier de cartographie par semaine.
- 2 animateurs avec des rôles bien définis.
- 2 heures d'atelier maximum.

**Attention ! Travail post-atelier important**

# Communiquer

## Aux équipes projets du DCSI

- Informer le personnel
- Leur permettre d'interagir sur les processus
- Promouvoir et faire adhérer le personnel
- Les présenter aux équipes projets
- Mettre en ligne les processus sur un portail



# Piloter les processus

Prévenir, améliorer et contrôler les processus

- **Outils de prévention** : l'AMDEC processus
- **Outils d'amélioration** : revues de processus et mesure de leur maturité
- **Outils de contrôle** : audits de processus et Méthode Statistique du Processus (MSP)

**Données de sortie** : des processus évalués, contrôlés et améliorés en continu.

# conditions de réussite

Prévenir, améliorer et contrôler les processus

- Des objectifs simples et clairs
- Ne pas être trop ambitieux
- Des ateliers réguliers mais cadrés dans le temps
- Un plan de communication efficace