

Questionnement relatif à la description d'un processus

• Domaine d'étude

- Quel est le résultat attendu ? C'est l'objectif à atteindre, l'aboutissement du processus
- Quel est l'évènement déclencheur ?
- Qui sont les acteurs internes ? Ce sont les « parties prenantes » au processus, tant à l'interne qu'à l'externe. Ils agissent en tant que « client » en attente de l'information et/ou en tant que « fournisseur » d'informations.
- Quels types de décisions prennent-ils ? Pourquoi ? Quand ?
- Quelles tâches exécutent-ils ? Pour exécuter ces tâches, de quelles informations, documents ont-ils besoin ? Quelle est la fréquence de ces tâches ? Comment exécutent-ils la tâche ?
- Existe-t-il des procédures ?
- Quels sont les documents qui sont créés au cours du processus ? Utilisés ? Quel chemin empruntent-ils ?
- Existe-t-il des contraintes ?
- Quels sont les logiciels utilisés ?
- Repérer à quel moment dans le processus il y a intervention sur une base de données. Repérer s'il s'agit
 - d'une interrogation,
 - d'une création,
 - d'une suppression
 - d'une modification.
- Quels sont les liens avec les autres processus ?

Questionnement relatif à l'analyse d'un processus (seconde partie)

1. Analyser la structure du processus

- Le périmètre du processus est-il clairement défini ?
- Combien y a-t-il d'acteurs ? Est-ce trop, pas assez ? Quelle est la charge de travail des acteurs ?
- Qui doit être consulté pour prendre une décision ? Quand ? La réponse est-elle rapide ?
- Qui doit être informé avant, après l'action ?
- Qui est responsable ?
- Quels sont les contrôles et indicateurs pendant et à la fin du processus ?
- Y a-t-il un historique du fonctionnement du processus ?
- Cette structure est-elle
 - Respectée ?
 - Acceptée ?
 - Existe-t-il des raccourcis ? Lesquels pourquoi ?
- Le processus facilite-t-il l'intégration des nouveaux arrivants ?
- Existe-t-il une formation au fonctionnement du processus ?

2. Décrire les éléments entrant dans le processus

- Y a-t-il un ou des fournisseurs externes ? Et que nous donne-t-il ?
- Quels sont nos critères de satisfaction ? (Leurs critères de satisfaction ?)
- Quelles sont les ressources (matérielles, humaines, informatives) d'entrée du processus ?

3. Décrire les éléments sortants du processus ?

- Qui est le client interne, externe, que veut-il ?
- Quels sont ces critères de satisfaction ? (Leurs critères de satisfaction ?)
- Quel est le résultat du processus (produit, service, document) ?
- Quand le processus est-il terminé ?

4. Analyser les résultats

- Quels sont les résultats attendus ?
- Qui contrôle ? A quelle fréquence ?
- Quelles sont les procédures de contrôle interne ? D'audit externe ?
- Ces résultats sont-ils atteints ? Toujours ? Parfois ? Jamais ? ... Pourquoi ?
- Quelle est la responsabilité des acteurs ?

5. Analyser les liens avec les autres processus

- Lien en amont :
- Lien en aval :
- Liens en cours de process
- Comment s'enchainent les processus
- Le processus étudié crée-t-il de la valeur ? Quel est le processus métier ?
- Les liens entre les processus sont-ils fluides, harmonieux ? (si non pourquoi ?)
- Y a-t-il des pertes d'information ? Pourquoi ?
- Des conflits ?
- Des oublis ?

6. Analyser le chiffrage

Indiquer

- le volume,
- la fréquence
- comparer entre l'existant, le prévisionnel, l'historique

7. Analyser le système d'information

- Comment le système d'information s'intègre-t-il dans le processus ?
- Le SI est-il performant ?
- Satisfait-il les utilisateurs ?
- Quelles sont les sauvegardes, la taille du SI ?

8. Repérer les dysfonctionnements

- Quelles sont les conséquences des dysfonctionnements?
 - En termes de motivation, coût
- Repérer les risques éventuels (que se passerait-il si)

⇒ L'utilisation du SI répond t-il aux contraintes du processus ?

⇒ Quelles sont les consignes de sécurité et de confidentialité

Le personnel est-il impliqué ? Pourquoi ? Comment

Si un processus existe

- Quand a-t-il été mis en place ?
- Pourquoi ?
- Pour répondre à quels besoins ?
- Qui l'a mis en place ?
- Comment le processus a été construit ?
- Comment est-il diffusé ?
- Le processus respecte-t-il la norme ISO 9000 (qualité totale) ?