

AMÉLIORATION DES PROCESSUS

Version 1



CONTENU

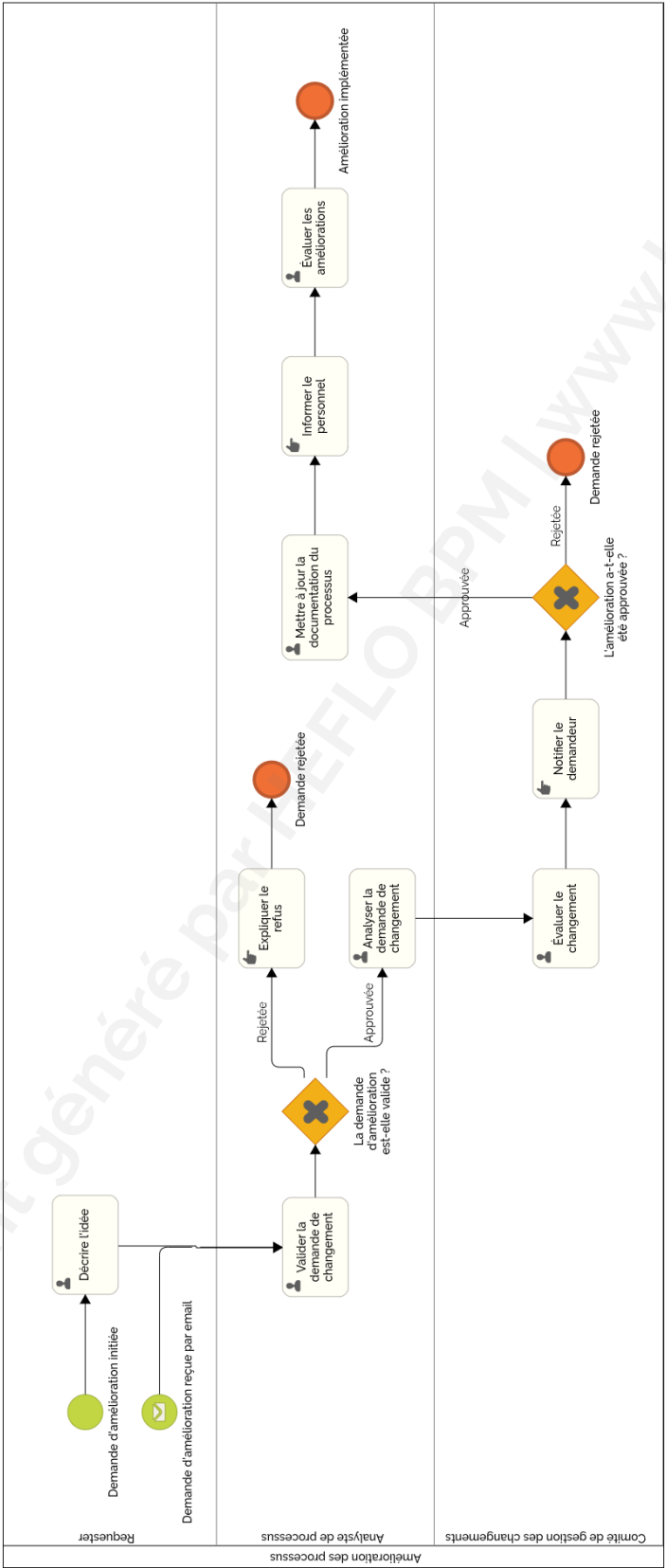
Résumé	3
Diagramme	4
Tâches et événements	
Amélioration des processus	5
Demande d'amélioration initiée	5
Décrire l'idée	5
Valider la demande de changement	6
Expliquer le refus	7
Demande rejetée	7
Analyser la demande de changement	8
Évaluer le changement	8
Notifier le demandeur	9
Mettre à jour la documentation du processus	9
Informar le personnel	10
Évaluer les améliorations	10
Amélioration implémentée	11
Demande rejetée	12
Demande d'amélioration reçue par email	12
Participants	
Requester	13
Analyste de processus	13
Comité de gestion des changements	13

Nom	Amélioration des processus
Version	1
Auteur	Maxence
Propriétaire	
Catégorie	FR - Traduction ChatGPT
Date de création	10/04/2025 08:04

Description

Ce processus permet à tout employé ou partie prenante (demandeur) de proposer une amélioration à un processus métier existant. L'analyste de processus examine et analyse la demande, tandis que le comité de gestion des changements évalue sa valeur stratégique. Si elle est approuvée, le changement est documenté, communiqué et évalué après son implémentation.

Diagramme



TÂCHES ET ÉVÉNEMENTS

Amélioration des processus

Ce processus permet à tout employé ou partie prenante (demandeur) de proposer une amélioration à un processus métier existant. L'analyste de processus examine et analyse la demande, tandis que le comité de gestion des changements évalue sa valeur stratégique. Si elle est approuvée, le changement est documenté, communiqué et évalué après son implémentation.

Demande d'amélioration initiée

Exécutant
Requester

Cet événement de début standard indique l'initiation manuelle du flux de travail *d'Amélioration des processus* par un acteur interne, tel qu'un employé, un responsable ou un propriétaire de processus.

Il se produit généralement lorsqu'une personne identifie une opportunité d'amélioration dans un processus métier actuel et décide d'initier la procédure.

À la suite de cet événement, le processus se poursuit avec la tâche "**Décrire l'idée**", où le demandeur détaille le contexte, les raisons et les objectifs de l'amélioration proposée.

Cet événement de début est utilisé pour **des initiatives d'amélioration internes et proactives**.

Décrire l'idée

Exécutant
Requester

Dans cette tâche, la personne ayant initié la demande d'amélioration (généralement un acteur interne) fournit une description détaillée de l'idée proposée.

Cela inclut :

- Le problème actuel ou l'inefficacité observée
- L'amélioration suggérée
- Les bénéfices et objectifs attendus
- Les matériaux de support (captures d'écran, documents, métriques, etc.)

Le résultat de cette tâche est une demande de changement clairement formulée qui pourra être examinée par l'analyste de processus à l'étape suivante.

Cette tâche garantit que l'idée est bien documentée avant de passer à la phase de validation.

Valider la demande de changement

Exécutant
Analyste de processus

Cette tâche est réalisée par l'analyste de processus, qui examine la demande de changement, qu'elle provienne de la tâche interne "Décrire l'idée" ou directement d'un email.

L'analyste vérifie :

- L'exhaustivité et la clarté de la demande
- L'impact potentiel sur les processus existants
- L'alignement avec les objectifs et la stratégie de l'entreprise
- La faisabilité (technique, opérationnelle ou financière)

Sur la base de cette validation, l'analyste peut soit approuver la demande pour une analyse et mise en œuvre ultérieures, soit la rejeter avec une justification.

Cette tâche constitue un point de décision clé dans le processus et garantit que seules les améliorations pertinentes et de valeur avancent.

Expliquer le refus

Exécutant
Analyste de processus

Cette tâche est réalisée lorsque la demande d'amélioration est jugée invalide ou non exploitable.

L'analyste de processus prépare une explication claire et respectueuse des raisons du rejet, qui peuvent inclure :

- Demande incomplète ou peu claire
- Manque d'alignement avec les objectifs stratégiques
- Infaisabilité technique ou opérationnelle
- Duplication d'une initiative existante

L'explication est communiquée au demandeur (par email, formulaire ou système interne) afin d'assurer la transparence et d'encourager des retours constructifs.

Demande rejetée

Exécutant
Analyste de processus

Cet événement de fin standard marque la fin du flux de travail *d'Amélioration des processus* pour une demande qui a été examinée et rejetée.

Il est atteint après la tâche "**Expliquer le refus**", où l'analyste de processus informe le demandeur de la décision et des raisons qui la sous-tendent.

Aucune action supplémentaire n'est entreprise dans le processus une fois ce point atteint. La demande est enregistrée ou archivée avec un statut "Rejeté" pour assurer la traçabilité, et l'instance du processus se termine ici.

Analyser la demande de changement

Exécutant
Analyste de processus

Cette tâche est réalisée par l'analyste de processus après qu'une demande de changement ait été approuvée comme valide.

L'analyste effectue un examen plus approfondi pour évaluer :

- La cause principale du problème traité
- L'impact attendu de l'amélioration
- Les dépendances et les risques potentiels
- Les parties prenantes impliquées
- Les solutions possibles ou les approches d'optimisation

L'analyse sert de base à la conception et à la mise en œuvre du processus amélioré. Le résultat est généralement une proposition de changement documentée, prête pour une évaluation ou une exécution ultérieure.

Évaluer le changement

Exécutant
Comité de gestion des changen

Cette tâche implique une évaluation structurée de la demande de changement analysée. L'objectif est de déterminer si le changement proposé doit être mis en œuvre, retardé, révisé ou rejeté.

Lors de cette tâche, l'évaluateur (ou les évaluateurs) prend en compte :

- Les résultats de l'analyse de la tâche précédente
- Le coût estimé et les ressources nécessaires
- Les bénéfices attendus (efficacité, qualité, conformité, etc.)
- Les risques et les stratégies d'atténuation
- L'alignement avec les priorités de l'entreprise et les initiatives en cours

Selon l'organisation, cette évaluation peut impliquer un seul analyste, une équipe d'amélioration des processus, ou un comité consultatif de gestion des changements. Le résultat de cette tâche est une décision qui mène soit à l'approbation et à la planification de la mise en œuvre, soit au rejet ou à la révision de la proposition.

Notifier le demandeur

Exécutant

Comité de gestion des changes

Dans cette tâche, la personne responsable de l'évaluation communique le résultat de l'évaluation de la demande de changement à l'individu qui a initialement soumis la proposition (le demandeur).

La notification inclut :

- La décision finale (approuvée, rejetée ou différée)
- Une brève justification de la décision
- Les prochaines étapes si la demande est approuvée (par exemple, planification de la mise en œuvre)
- La possibilité de révision ou de soumission à nouveau si la demande est rejetée

Cette étape garantit la transparence, maintient une boucle de rétroaction avec les parties prenantes et encourage l'engagement continu dans le processus d'amélioration. La notification peut être envoyée par email, via un système de flux de travail ou un portail interne, en fonction des outils de l'organisation.

Mettre à jour la documentation du processus

Exécutant

Analyste de processus

Cette tâche consiste à mettre à jour toute la documentation pertinente pour refléter l'amélioration du processus approuvée. Cela peut inclure :

- Modèles de processus (par exemple, diagrammes BPMN)
- Instructions de travail et procédures opératoires standard
- Matériel de formation ou manuels
- Journaux de changements internes ou traces d'audit

L'objectif est de s'assurer que la nouvelle version du processus est correctement enregistrée et communiquée, servant de référence pour la mise en œuvre et les audits futurs.

Informier le personnel

Exécutant
Analyste de processus

Cette tâche garantit que tous les membres du personnel concernés sont informés du changement approuvé et de la manière dont il affecte leur travail quotidien.

La communication peut se faire par différents canaux, tels que :

- Emails internes
- Bulletins d'information ou annonces intranet
- Réunions d'équipe ou briefs
- Sessions de formation ou documents de questions-réponses

L'objectif est d'assurer la transparence, de promouvoir l'adoption et de réduire la résistance au changement en informant le personnel de manière claire et proactive.

Cette étape peut inclure des instructions, des dates de mise en œuvre, des responsabilités ou des actions de suivi si nécessaire.

Évaluer les améliorations

Exécutant

Analyste de processus

Cette tâche est axée sur l'évaluation de l'efficacité du changement de processus mis en œuvre. Après un temps suffisant pour observer ses effets, les indicateurs de performance et les retours sont examinés pour déterminer si les bénéfices attendus ont été atteints.

Les activités typiques incluent :

- Comparaison des indicateurs clés de performance (KPI) avant et après le changement
- Collecte des retours du personnel et des parties prenantes
- Identification de nouveaux problèmes ou conséquences imprévues
- Détermination des ajustements nécessaires

Cette étape permet de garantir une amélioration continue et valide le succès (ou l'échec) du changement appliqué.

Elle peut conduire à des leçons tirées, à la mise à jour de la documentation ou au lancement d'un nouveau cycle d'amélioration.

Amélioration implémentée

Exécutant

Analyste de processus

Cet événement de fin standard marque l'achèvement réussi du flux de travail d'Amélioration des processus.

Il indique que le changement proposé a été :

- Analysé et évalué
- Approuvé et documenté
- Communiqué au personnel concerné
- Implémenté et évalué

À ce stade, le processus se termine, toutes les actions nécessaires ayant été réalisées. L'amélioration fait désormais partie de la documentation officielle des processus et des opérations.

Toute modification future nécessitera le lancement d'un nouveau cycle d'amélioration.

Demande rejetée

Exécutant

Comité de gestion des changen

Cet événement de fin marque la terminaison du processus lorsqu'une demande de changement est rejetée après évaluation.

Il indique que la proposition d'amélioration n'a pas été approuvée et ne sera pas mise en œuvre pour le moment.

L'instance du processus se termine, et la demande peut être archivée pour référence ou réexaminée à l'avenir si nécessaire.

Demande d'amélioration reçue par email

Exécutant

Requester

Cet événement de début basé sur un message représente la réception d'une demande d'amélioration par email. L'email peut provenir d'une **source externe** (par exemple, un client, un partenaire, un fournisseur) ou d'un **système automatisé**.

Contrairement au chemin d'initiation manuelle, cet événement de début saute la phase de description de l'idée et déclenche directement la tâche "**Valider la demande de changement**", qui est gérée par l'analyste de processus.

Le contenu de l'email inclut généralement une description du problème, les modifications proposées et des informations contextuelles.

Cet événement de début est utilisé pour les demandes d'amélioration externes ou déclenchées par un système, nécessitant une évaluation immédiate.

PARTICIPANTS

Requester

Représente l'individu (employé, partie prenante ou contributeur externe) qui identifie une amélioration potentielle et initie le processus.

Le demandeur est responsable de la soumission de l'idée d'amélioration, de la fourniture des détails nécessaires et de la collaboration avec l'analyste de processus si des clarifications sont nécessaires.

Ce rôle est crucial pour capter les retours opérationnels et favoriser l'amélioration continue depuis la base.

Analyste de processus

Représente la personne ou l'équipe en charge d'analyser, d'évaluer et de valider les demandes de changement.

L'analyste de processus évalue la faisabilité, l'impact et l'alignement des améliorations proposées.

Ce rôle garantit que tous les changements sont bien documentés, techniquement viables et alignés avec les objectifs organisationnels.

Comité de gestion des changements

Représente le groupe de décideurs responsables d'évaluer la pertinence stratégique et l'impact commercial des changements proposés.

Ce comité examine les recommandations de l'analyste de processus et approuve ou rejette la mise en œuvre.

Les membres peuvent inclure des représentants de la direction, de l'assurance qualité, de l'informatique, des opérations ou d'autres départements clés en fonction de l'organisation.

Document généré par HEFLO BPM / www.heflo.com



Document généré par HEFLO BPM / www.heflo.com