

CARTOGRAPHIE DE PROCESSUS

Description

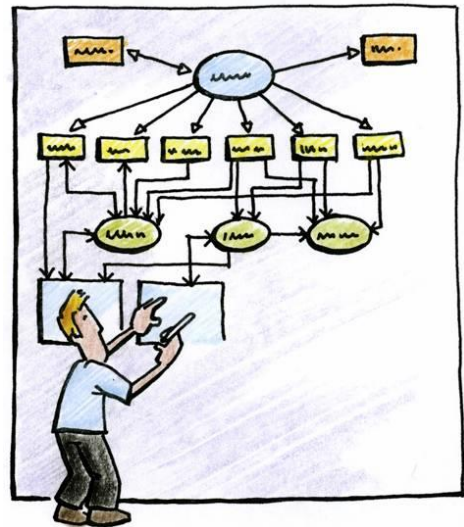
Une représentation graphique pour décrire tout ce qui se transforme entre des entrées et des sorties (en matériels et/ou en informations). Son but est de mettre en évidence les exigences de chaque étape, les interfaces et influences entre étapes ainsi que les rôles et les responsabilités de chacun dans le processus.

Principes

Pour créer une compréhension partagée d'un processus entre tous ses acteurs, contributeurs et responsables, une cartographie rend visuelles les étapes et les relations du processus, montre les dysfonctionnements ou les redondances et facilite l'identification de gisements d'amélioration.

Fonctionnement

1. Organiser un espace de travail pour le groupe constitué de tous les métiers impliqués dans le processus
2. Créer un climat favorable aux échanges dans cette équipe pluridisciplinaire
3. Identifier toutes les étapes entre les fournisseurs et les clients du processus
4. Représenter les relations entre ces étapes
5. Quantifier les étapes et les flux (quantités, durées, coûts, etc)
6. Challenger le groupe de travail pour s'assurer du réalisme de la représentation



Facteurs de succès

1. Représenter les activités réelles et les faits constatés. Eviter de réciter les procédures ou les référentiels
2. Compléter la cartographie du processus par une analyse des « non valeurs ajoutées » (gaspillages)
3. Utiliser des post-its pour représenter les étapes et les relations afin de pouvoir les déplacer au cours des échanges et des précisions données
4. Utiliser des symboles ou représentations standardisées pour faciliter la compréhension de tous (notamment ceux qui sont hors du groupe de travail).