

Procédure du diagramme de tortue

Administration :

- Date : 27 septembre 14
- Édition : 01
- Version : 01
- Révision : annuelle

Rédacteur	Approbation

Buts :

1. Permettre d'établir une logique dans la réflexion afin de remplir logiquement et correctement un diagramme de tortue.
2. Dessiner la carte d'identité du processus permettant la maîtrise de l'environnement du processus

Destinataires :

Gestionnaire de processus et son équipe du processus

Description :

Titres	Commentaires
Nom du processus	Indiquer le nom du processus tel qu'il a été rédigé lors de l'identification. Toujours un verbe d'action à l'infinitif + un complément
Propriétaire	Le propriétaire du processus est celui qui a reçu l'autorité et la responsabilité d'assurer le bon fonctionnement du processus en vue d'atteindre les objectifs assignés par le propriétaire (dont il reste le responsable)
Ref. documentaire	Référence qui sera donnée au processus dans le système documentaire en vue d'une maîtrise de l'information
Finalité	Montrez ici l'importance stratégique (enjeu) pour ce processus. Par exemple : assurer la pérennité de l'entreprise pour les 10 prochaines années
Clients	À qui sont fournis les éléments de sortie du processus (Output) ? Il s'agit du bénéficiaire direct. Le « <i>pour qui travaillons-nous ?</i> » Le output d'un processus peut être l'input d'un autre processus (interface).
Objectifs	Déterminer de manière Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réaliste

	et Temporelle de ce qu'attend le client ou le propriétaire du fonctionnement du processus. Les éléments contenus dans une bonne définition nous donnent des informations sur les indicateurs.
Déclencheur	Il s'agit d'un événement qui permet le démarrage du processus. Il peut s'agir : une date calendrier, un contact téléphonique, une note, un mail, etc.
Fin du processus	Il s'agit d'un événement qui nous permet d'estimer que le processus est terminé. Par exemple : dossier de formation classé. Le temps entre l'événement déclencheur et l'événement de clôture détermine le temps pendant lequel le pilote du processus est responsable . Il s'agit de déterminer ces événements avec précision.
Input	Il s'agit des éléments entrants dans le processus et qui vont être transformés, prendre de la valeur ajoutée. Par exemple : dossier d'inscription à une formation vierge. Les inputs du processus peuvent se retrouver comme élément de sortie du processus (Output) mais pas forcément.
Fournisseur	Celui qui donne les éléments d'entrée du processus (Inputs) Ex. : matériel, machine, méthode, humaine, financière qui n'appartiennent pas au processus. Ces éléments peuvent être le output d'un autre processus.
Output	Il s'agit des éléments sortant du processus et qui ont été transformés et qui ont pris une valeur ajoutée. L'output correspond aux critères établis par le client et l'entreprise. Par exemple : dossier d'inscription à une formation complété et approuvé.
Activités du processus	Identifier les grandes étapes du processus en plaçant dans un ordre logique d'apparition. Les étapes se nomment comme un processus : un verbe d'action + complément. Par convention, on évite des verbes comme : transmettre, déplacer, bref tous les verbes indiquant un mouvement qui sont représentés par les flèches. Le danger est de tomber dans la procédure avec des verbes comme : signer la demande, introduire les données.
Localisation	Localiser au mieux possible l'endroit où se déroule l'activité. Exemple : <i>Bloc N</i> n'a pas de sens. <i>ERM Bloc N 1.04</i> est plus précis. En réalisant cet exercice, vous préparez votre processus à la démarche « Lean ».
Acteurs	Identifier l'acteur avec sa fonction, jamais son nom. En réalisant cet exercice, vous pouvez repérer des bouclages du processus.
Moyens	Identifier les moyens spécifiques qui sont nécessaires pour la réalisation des différentes étapes du processus. Exemple : « 4 personnes » n'a pas de sens. Préciser les qualifications nécessaires de ces 4 personnes.

Exigences légales et documentation	Il s'agit du cadre légal du processus. N'entrez pas dans les détails. Une information comme : « Loi sur le transport des carburants » est suffisante. Le détail apparaîtra dans le dossier processus si c'est nécessaire.
Parties prenantes internes à l'organisme	Ce sont ce qu'on appelle : les parties impactées par le processus Quels sont les services internes qui ont un intérêt direct (et pas par ricochet) que le processus fonctionne correctement ?
Parties prenantes externes à l'organisme	Ce sont ce qu'on appelle : les parties impactées par le processus Quels sont les services externes qui ont un intérêt direct (et pas par ricochet) que le processus fonctionne correctement ?
Interfaces avec d'autres processus	Les processus s'assemblent comme un puzzle en 3D. Lors de la première identification des processus, la liste est non exhaustive. C'est l'occasion d'identifier des correspondances avec des processus déjà identifiés et des processus non identifiés. Ces derniers ne sont peut-être pas des « processus clés » et sont utiles pour le LICC qui garde une vue d'ensemble.
Indicateurs	Maintenant que vous avez tout le « cadre » du processus, en relisant l'objectif, vous pouvez indiquer ici les indicateurs. C'est à dire comment vous allez mesurer l'atteinte ou non de l'objectif. Idéalement une petite formule indicatrice de vos points de mesure. Les indicateurs seront développés dans le dossier processus pour le monitoring.
Risques	À la suite de l'identification des risques, vous pourrez indiquer ici les risques « restants » pouvant influencer votre processus.
Actions de maîtrise des risques	À la suite de l'analyse de risque menant à la prise de décision, vous pourrez indiquer ici les décisions prises par la hiérarchie pour maîtriser le risque s'il venait à survenir.