

Fiche pratique Qualité n°1 Cartographier l'activité de son organisation

Le 13/11/2012

C'EST QUOI UNE CARTOGRAPHIE DE L'ACTIVITE DE SON ORGANISATION ?

C'est la description de l'enchaînement des activités d'une organisation sous la forme de processus. L'activité d'une organisation permet de répondre à un besoin interne ou externe en mettant à la disposition d'un client un produit ou une prestation. Le processus répond aux questions : quoi faire ? pour quelle valeur ajoutée ? et qui ?

MAIS POUR QUOI FAIRE ?

La cartographie de l'activité sous la forme de processus répond à 3 grands objectifs :

- 1- Meilleure maîtrise de la qualité de ses produits/services à destination des clients.
- 2- Assurer le bon fonctionnement des activités de l'organisation.
- 3- Améliorer la productivité de l'organisation.

QUELLES SONT LES ETAPES PRINCIPALES DE CONSTRUCTION D'UNE CARTOGRAPHIE ?

1

**Lancer le projet
présenter la démarche
et mobiliser les
ressources**

LES ACTIONS

- Identifier les acteurs principaux du projet et évaluer la charge d'investissement.
- Rédiger un document de lancement du projet (démarche, objectifs, ressources et calendrier).
- Organiser une réunion de lancement.
- Présenter en séance l'organisation du projet de cartographie.

LES LIVRABLES

- Note de présentation de la démarche de cartographie
- Liste des acteurs du projet
- Charge de travail des acteurs estimée

2

**Décrire de façon macro
l'activité de
l'organisation**

- Identifier les pratiques actuelles et analyser l'existant auprès des différentes populations d'acteurs.
- Construire sa propre vision des macro-activités de son organisation.
- Partager sa vision afin d'amener sa production et dégager un consensus.
- Identifier la liste des processus élémentaires, leur propriétaire et les évaluer (maturité, influence, transversabilité, impact sur la stratégie, etc.).

- Une macro-cartographie des activités validée et partagée par tous
- Une première liste de processus élémentaires identifiée
- La maturité des processus élémentaires évaluée
- Les propriétaires des processus identifiés

3

**Décrire de façon détaillé
l'activité de
l'organisation**

- Interviewer les propriétaires des processus sur leurs activités.
- Formaliser le processus et rédiger la fiche d'identité du processus.
- Présenter le processus au propriétaires et prendre en compte les corrections à apporter.
- Faire valider le processus par le propriétaire.
- Communiquer et présenter la fiche d'identité du processus aux acteurs concernés.

- Des comptes-rendus d'interview formalisés
- Les fiches d'identité des processus validées
- Des processus partagés par tous les acteurs concernés

4

**Mettre en place des
outils et des méthodes
de pilotage**

- Analyser, évaluer et améliorer les performances des processus.
- **Analyse** : AMDEC, analyse de la valeur du processus et de ses activités, mesure de la maturité d'un processus.
- **Évaluation et amélioration** : revues de processus, audits, méthode MSP, contrôle par les démerites.
- CARREDAS, outil de résolution de problèmes.

- Des processus analysés, évalués et améliorés en continu
- Outils de pilotage des processus mis en œuvre