

# CARTOGRAPHIE INTERACTIVE D'AIDE À LA COMPREHENSION AU « MANAGEMENT DES PROCESSUS SELON LE FDX50-176 »

Avant de commencer, faire ctrl +L pour le mode plein écran



## Piloter les processus


Installer de la performance dans ses processus.


## Manager par les Processus


Maintenir et développer la performance de manière durable

## Mode d'emploi

Cette cartographie aide à la compréhension du fascicule de documentation FD X50-176 :  
**Norme Outils de management -  
Management des processus - Guide de mise  
en œuvre**

Les parties relatives à l'acteur « pilote processus » sont identifiées par le symbole :   
(Il permet le retour sur l'ensemble des actions qu'il doit mener)

Les parties relatives à l'acteur « manager processus » sont identifiées par le symbole :   
(Il permet le retour sur l'ensemble des actions qu'il doit mener)

Le retour à l'accueil par le symbole : 

### Autres symboles :



En cliquant sur ce symbole, vous en saurez plus sur le pilote processus.



En cliquant sur ce symbole, vous en saurez plus sur le manager processus.

### Preuve documentaire

Quand une recommandation demande un enregistrement il est indiqué par le symbole :



## Mode d'emploi

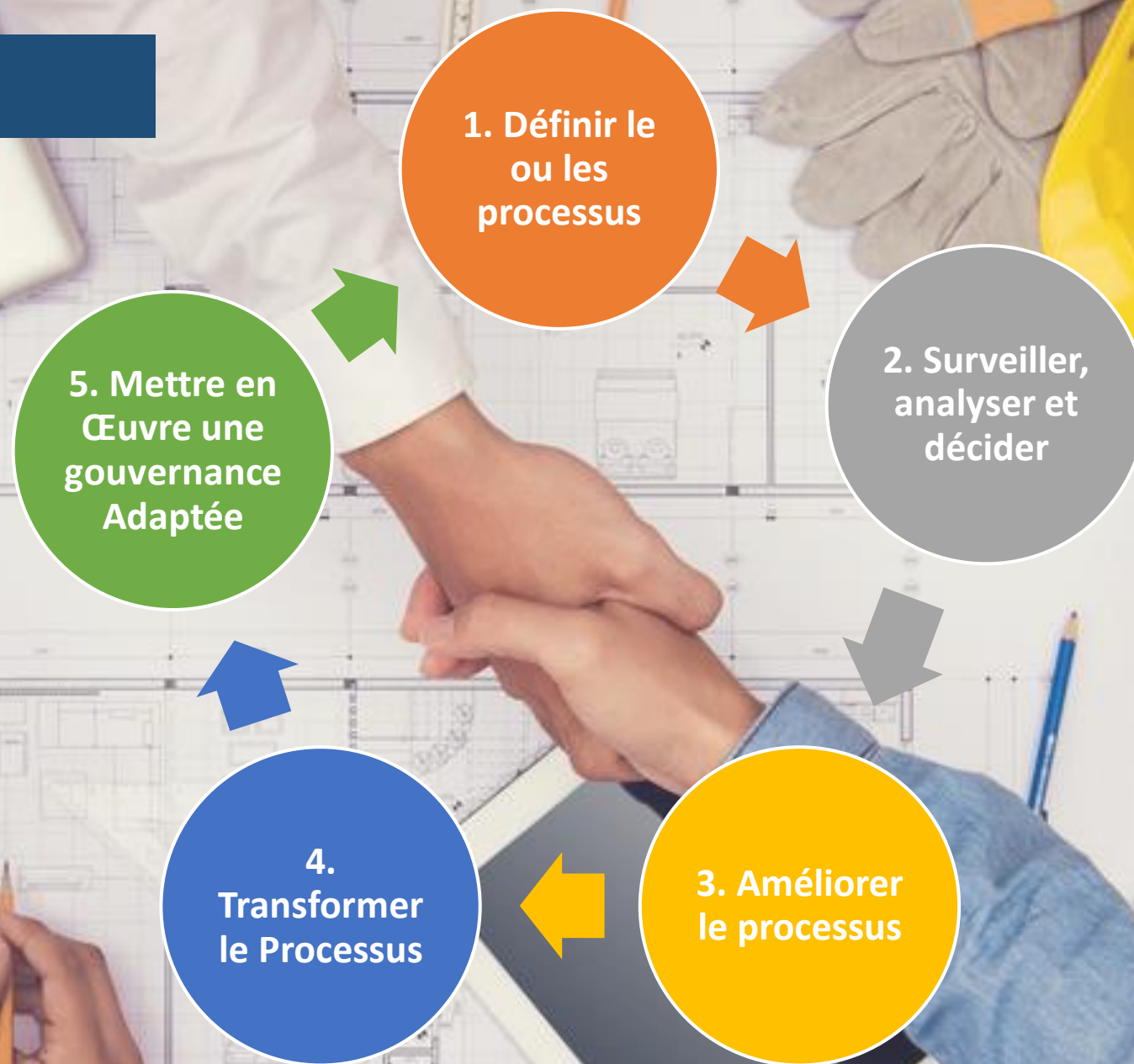
La direction est partie prenante de cette démarche défini un système processus, en déterminant l'ensemble de ses processus ainsi que les éléments qui les composent (documentation, objectifs, indicateurs, ainsi que les données qui permet sa conduite).  
(4.1), (5.1 à 5.2).

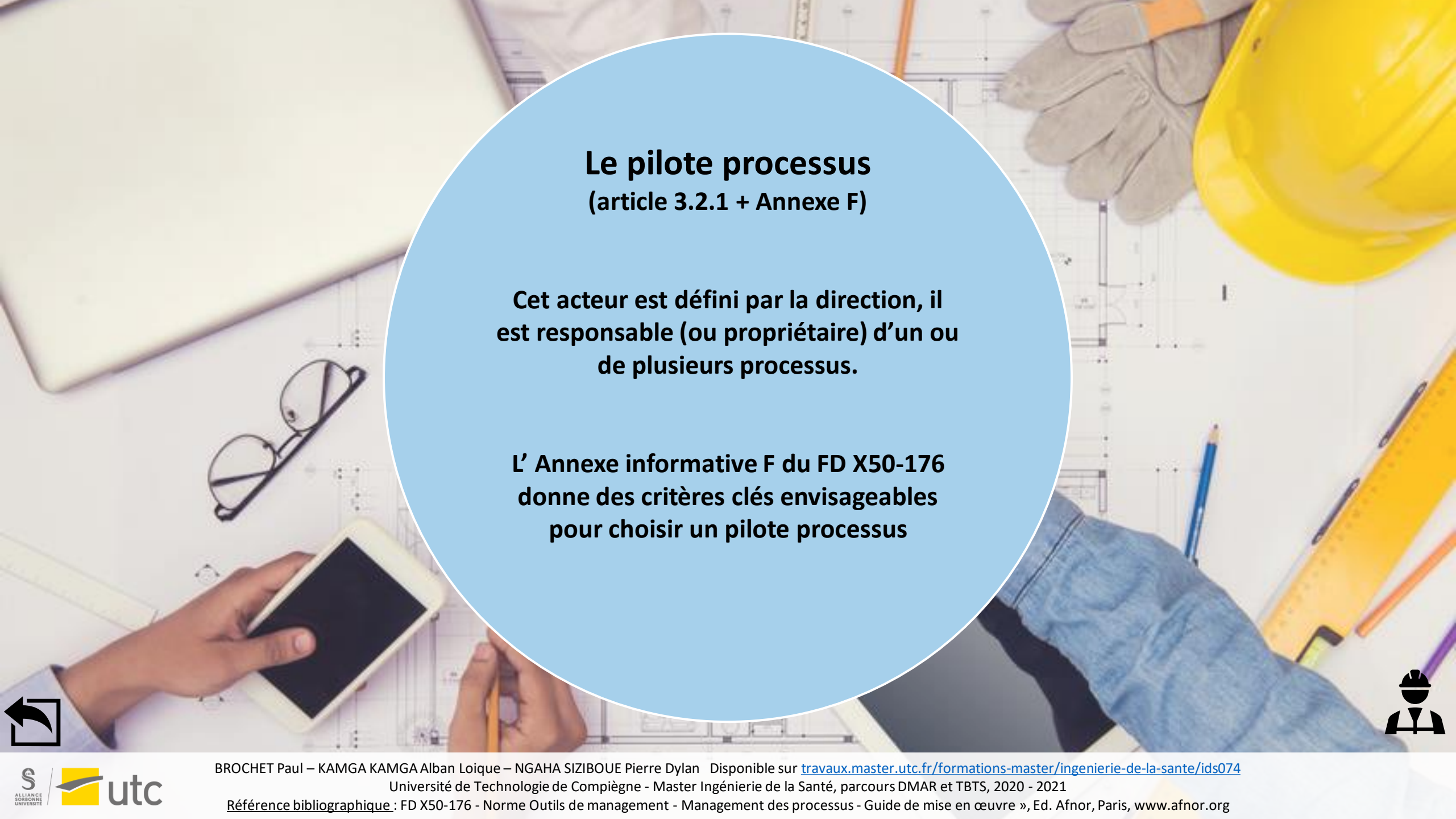


La direction s'assure une prise de connaissance claire de la nouvelle stratégie de management des processus et de ses mises à jours à l'ensemble des acteurs de l'organisme par de la documentation (guides, communiqué, cartographie des processus, ...).  
(5.2.1)



# Piloter les Processus





## **Le pilote processus (article 3.2.1 + Annexe F)**

**Cet acteur est défini par la direction, il est responsable (ou propriétaire) d'un ou de plusieurs processus.**

**L' Annexe informative F du FD X50-176 donne des critères clés envisageables pour choisir un pilote processus**



## Définition du processus (4.1.1)

- 1) Le responsable du pilotage du processus est désigné
- 2) Les clients et les parties intéressées pertinentes sont connues
- 3) La raison d'être, le titre, le périmètre, les données d'entrée du ou des processus sont définies dans un document





## Définition du processus (4.1.2)

- 1) Les rôles et responsabilités de tous les acteurs sont définis
- 2) Le carnet de santé du processus existe
- 3) Les procédures, les modes opératoires, le carnet de santé et les consignes particulières du ou des processus sont définis dans un document.



## Définition du processus (4.1.3)

- 1) L'évaluation du niveau de maturité est effectuée
- 2)  Toutes les modifications des caractéristiques du ou des processus sont mises à jour et enregistrées
- 3)  Le responsable du ou des processus détermine les objectifs du processus
- 4) L'organisme valide les objectifs définis par le responsable du ou des processus





## Définition du processus (4.1.4)

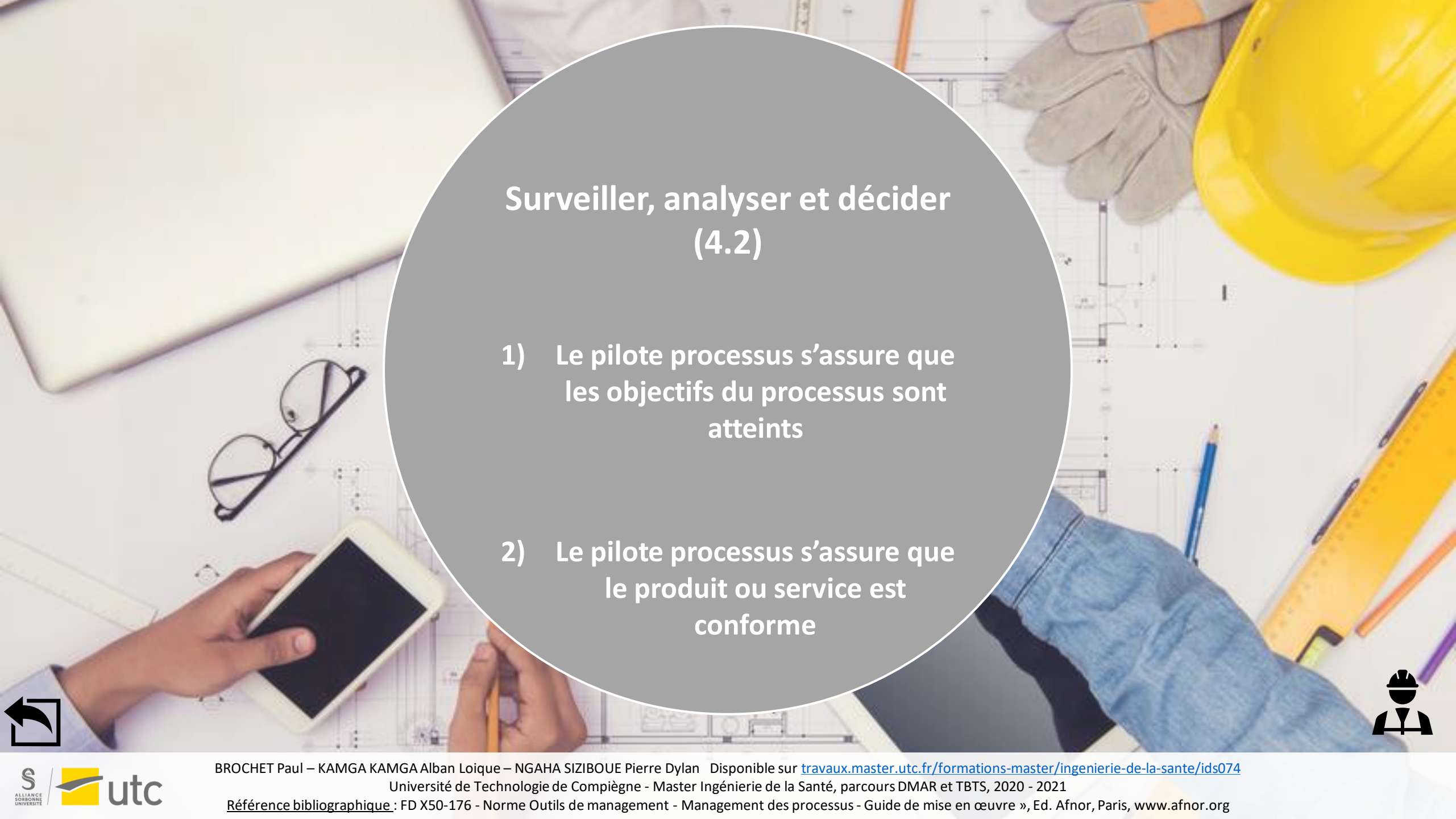
- 1) Les indicateurs de mesure du succès du processus sont définis par le pilote processus et les autres parties prenantes pertinentes
- 2) Les objectifs et les résultats de mesure sont enregistrés dans des tableaux de bords



## Définition du processus (4.1.5)

- 1) En accord avec les clients, le pilote processus définit les critères d'acceptation du processus ou services du processus
- 2) Le responsable du ou des processus réalise des audits
- 3) Un dispositif de remontée d'information et des résultats des audits vers toutes les parties prenantes pertinentes est mis sur place





## Surveiller, analyser et décider (4.2)

- 1) Le pilote processus s'assure que les objectifs du processus sont atteints
- 2) Le pilote processus s'assure que le produit ou service est conforme



## Améliorer le processus (4.3)

- 1) Le pilote processus veille à la maintenance de ses processus et agit en cas de dysfonctionnement.
- 2) Le pilote processus veille à ce que son processus soit optimisé
- 3) Le pilote processus s'assure que des actions d'améliorations du ou des processus qu'il a définit ou que la direction à définit sont réalisées.



## Transformer le Processus (4.4)

- 1) Le pilote processus met en lien les objectifs de son ou ses processus avec les objectifs de la direction (stratégique, commerciale, technologique, innovation, ...)
- 2) Le pilote processus en collaboration avec les parties prenantes de son ou ses processus propose un plan d'action processus à la direction




## La revue de processus (4.5.1)

- 1) Des revues de processus périodiques sont organisées par le pilote processus avec les parties prenantes pertinentes à son ou ses processus.
- 2) Un ordre de jour et les participants sont définis pour chaque revue de processus
- 3) Un document de synthèse est élaboré et conservé à la fin de chaque revue de processus

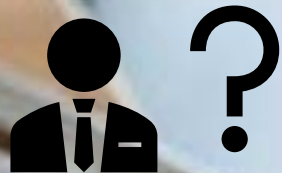


## Plan d'action stratégique processus (4.5.2)

-  Un plan d'action stratégique est élaboré par le pilote processus conjointement avec les autres parties prenantes pertinentes (4.4)



# Manager par les Processus





## Le manager processus (article 5).

Ce nouvel acteur est nommé par la direction dans le but de diffuser l'approche manager par les processus.

Le manager processus a la responsabilité d'entreprendre la démarche, d'assurer son bon déroulement, et de prévenir la direction des dysfonctionnements du management des processus dans l'organisme.



## Adapter l'organisme et la gouvernance (5.2.2)

- 1) Le manager processus a une vision claire et précise du système processus donnée par la direction (5.2.1).
- 2) Le manager processus conduit l'installation de l'approche processus en anticipant les évolutions de l'organisation, détermine une gouvernance processus, adapte des processus, révisé les rôles et objectifs, et établit le lien entre les pilotes processus et la direction.



## Accompagner le changement (5.2.3)


Le manager processus s'assure que les acteurs avec qui il interagit ont une compréhension claire et précise de leurs rôles au sein de l'organisme, il éclaire la population de l'organisme sur le sens réel des actions menées par ces derniers.

### Avantage :


Permet d'impliquer le personnel et les rendre actif dans la vie d'entreprise et prévient des facteurs psychosociaux.



## Pérenniser le management par les processus (5.3)

 1) Le manager processus peut recueillir les revues de processus ainsi que les plans d'actions envisagés par les pilotes processus et les transmettre à la direction.

2) Le manager processus peut évaluer la maturité d'un processus et transmettre son enregistrement à la direction



### Avantage :










Agis pour faire face à la compétitivité mondiale grâce à des processus efficaces vivants et bien managés.



# GESTION DOCUMENTAIRE

## Piloter les processus (Art 4)

-  La raison d'être, le titre, le périmètre, les données d'entrée du ou des processus sont définies dans un document (4.1.1)
-  Les procédures, les modes opératoires, le carnet de santé et les consignes particulières du ou des processus sont définis dans un document (4.1.2)
-  Toutes les modifications des caractéristiques du ou des processus sont mises à jour et enregistrées (4.1.3)
-  Le responsable du ou des processus détermine les objectifs du processus (4.1.3)
-  Les objectifs et les résultats de mesure sont enregistrés dans des tableaux de bords (4.1.4)
-  Un document de synthèse est élaboré et conservé à la fin de chaque revue de processus (4.5.1)
-  Un plan d'action stratégique est élaboré par le pilote processus conjointement avec les autres parties prenantes pertinentes (4.5.2)

## Manager par les processus (Art 5)



Le manager processus peut recueillir les revues de processus ainsi que les plans d'actions envisagés des pilotes processus et les transmettre à la direction (5.3)



Le manager processus peut évaluer la maturité d'un processus et la transmettre son enregistrement à la direction (5.3)

