

Finalité

Etablir un standard pour la réalisation systématique d'un processus ou d'une activité.

Quel que soit le niveau de description (un processus est une suite d'activités, une activité est une suite de tâches, une tâche est une suite d'opérations), décrire par quelles étapes de transformation un résultat est produit à partir de données et produits en entrée, par des ressources identifiées selon des règles établies.

Résultats attendus.

Type	Résultat	Description
Principal	Fiche activité publiée et comprise par les acteurs concernés.	Fiche descriptive d'un processus, d'une activité ou d'une tâche selon les cas. Elle doit permettre à chacun de savoir ce qu'il a à faire, avec qui le faire, dans quel ordre le faire.

Prérequis

- Il est préférable de partir d'un modèle de processus (une liste organisée des activités à décrire) de sorte à s'assurer que le périmètre de chaque activité n'empiète pas sur une autre activité et qu'elles s'enchaînent sans ruptures.
- Il est également préférable de disposer d'une nomenclature de rôles afin de pouvoir assigner les activités aux acteurs en fonction de leurs missions.

Ressources.

Type	Ressource	Exigence particulière
Humaines	Analyste (ou technicien qualité)	Aptitude à analyser, décomposer et décrire l'activité avec le soutien des acteurs opérationnels de l'activité.
	Responsable de l'activité	Plus haute autorité hiérarchique habilitée à mettre en application l'activité dans les modalités convenues, et affecter les ressources attendues.
	Pilotes de l'activité	Manager opérationnels de l'activité.
	Référents	Acteurs opérationnels les plus expérimentés sur chaque rôle ou compétence au sein de l'activité.
Techniques	Outil de modélisation	Outil permettant de schématiser l'activité et l'enchaînement des tâches qui la composent. Simple outil de dessin ou application de modélisation le choix est avant tout fonction de la complexité du système d'activités à décrire. A défaut, utiliser les fonctions de dessin du traitement de texte.
	Système de publication	Site internet ou site de gestion documentaire, elle doit permettre à tous les acteurs du processus décrit d'accéder à la fiche descriptive et aux modèles associés.

Schémas de principe.

Etapes

N°	Action	Résultat	Acteur	Modalités
1	Etablir le périmètre de l'activité.	Finalité de l'activité	Responsable de l'activité	Déterminer quel résultat, présentant de la valeur pour l'organisation est attendu de l'activité. Attention, quand il y a plusieurs résultats, il y a généralement plusieurs activités distinctes.

Etapas				
N°	Action	Résultat	Acteur	Modalités
2	Spécifier le principal résultat de l'activité.	Modèle de document ou caractéristiques de produit	Analyste	Il s'agit de décrire toutes les caractéristiques du principal résultat de l'activité. Si c'est un document, il s'agit d'en proposer un modèle. Si c'est un produit ou service, il s'agit d'en établir les spécifications. Le plus simple est souvent de prendre en compte les besoins de ceux qui consomment ou utilisent le résultat.
3	Identifier le pilote de l'activité.	Liste des pilotes de l'activité.	Analyste	Identifier, au sein de l'organisation qui sont les managers opérationnels de l'activité de sorte à identifier les risques de l'activité afin de positionner les activités de contrôle et les indicateurs de pilotage.
4	Identifier les acteurs de l'activité.	Liste des acteurs de l'activité	Analyste avec les pilotes	Identifier les rôles et compétences différentes mises en œuvre tout au long de la chaîne d'activités. Identifier parmi les acteurs, pour chaque rôle, les personnes les plus expérimentées (les référents) pour les consulter dans la suite des travaux. Le plus simple est souvent de partir du résultat principal et de remonter la chaîne d'actions jusqu'aux premiers éléments déclencheurs en prenant garde de ne pas empiéter sur les activités amont.
5	Identifier les étapes de l'activité	Séquence d'actions	Analyste avec les référents.	La façon la plus simple est d'identifier chaque fois qu'il y a changement d'acteur ou si toute l'activité est réalisée par le même acteur, chaque fois que la séquence peut être suspendue puis reprise sans dommage (états intermédiaires stables).
6	Identifier les ressources techniques	Liste des ressources techniques	Analyste avec les référents.	On se limite aux systèmes, machines et services qui concourent directement à la production du résultat
7	Identifier les risques	Liste des risques principaux.	Analyste avec les pilotes	Identifier les événements les plus redoutés ou susceptibles d'avoir le plus d'impacts sur l'organisation.
8	Identifier les actions de contrôle	Actions de contrôle.	Analyste avec les pilotes	Sur la base des risques, identifier les actions de contrôle et de prévention et les positionner dans la séquence d'actions.
9	Identifier les indicateurs	Indicateurs	Analyste avec les pilotes	Sur la base des risques, identifier les indicateurs de mesure de l'activité les plus pertinents. Par défaut, pour mesurer la performance, le plus simple est de mesurer le nombre de résultats produits par période de

Etapas				
N°	Action	Résultat	Acteur	Modalités
				temps. Pour mesurer l'efficacité, mesurer le nombre de résultats produits par ressource par période de temps. Pour mesurer la qualité mesurer le nombre de résultats principaux non conformes (avant correction ou mise au rebut) par rapport au nombre total de résultats produits.
10	Décrire l'activité	Fiche activité	Analyste	Remplir la fiche activité avec les éléments collectés.
11	Faire valider la fiche	Fiche activité validée	Analyste avec les pilotes et les référents	Vérifier auprès des pilotes et des référents la praticabilité (sinon la pertinence) des actions prévues. Mettre à jour la fiche en conséquence.
12	Faire approuver la fiche	Fiche approuvée	Analyste avec le responsable de l'activité.	Obtenir l'accord de la personne responsable de l'activité pour la mise en application de l'activité selon les modalités prévues. Mettre à jour la fiche si nécessaire.
13	Publier la fiche	Fiche applicable	Analyste avec système de publication	Rendre la fiche accessible à l'ensemble des parties concernées via le système de publication en vigueur.
14	Communiquer et accompagner	Acteurs informés et formés	Pilotes de l'activité	Communiquer sur la mise en application de la fiche. Identifier les acteurs qui nécessitent une formation. Identifier éventuellement les besoins d'adaptation des ressources techniques de l'activité.

Indicateurs	
Indicateur	Modalités de calcul
Nombre de litiges (quantité annuelle glissante mensuelle)	<p>Nombre de litiges de toutes formes (réclamations, procès, conflits, anomalie de réception) internes ou externes. Série mensuelle portant sur le nombre de litige des douze derniers mois.</p> <p>Explications : Un litige traduit un dysfonctionnement. La formalisation des activités est sensée réduire les dysfonctionnements. Un indicateur à la baisse ou proche de zéro est de signe d'activités maîtrisées. Un indicateur à la hausse ou élevé est le signe d'un manque de consignes ou de consignes inadaptées.</p>