



Une démarche
et des moyens
informatiques
pour identifier
les processus
et leurs
interactions

cartographie des processus

“ La cartographie des
processus, un moyen pour
concentrer ses ressources sur
les processus à valeur ajoutée

La **cartographie des processus** est une démarche associée à des moyens informatiques, ou non, pour identifier les processus et leurs interactions. Elle permet de visualiser, avec une forme appropriée, les liens entre les processus et permet de faire la différence entre les processus qui ont un impact direct sur la satisfaction du client, des processus de "Management" ou "Support".

La mise en œuvre d'un Système de Management de la Qualité dans une démarche processus, a pour but d'améliorer l'adéquation entre les attentes des clients et autres parties intéressées, et les produits et services réalisés. Cela implique une organisation dont la finalité est la satisfaction du client, qui va de l'analyse de ses besoins à la mesure de sa satisfaction. La structuration des processus et l'organisation qui en découle doivent répondre à cette finalité. Une « fiche processus » formalise les données du processus : Quelle est sa finalité / Qui est le pilote du processus / Quelles sont les données d'entrée et de sortie / Quels sont les liens avec les autres processus / etc.

L'usage que l'on peut faire d'une cartographie diffère d'un organisme à l'autre et les moyens à mettre en œuvre sont en rapport avec les objectifs. La méthode permet de connaître le fonctionnement d'une ou plusieurs entités d'un organisme, les liens et l'interaction entre les processus, avec le niveau de détail souhaité.

C'est un moyen efficace pour donner de la vision et du sens à la stratégie de l'organisme et d'en valider la cohérence pendant et après une restructuration ou lors d'une fusion acquisition.

C'est une méthode à utiliser avant et pendant le déploiement d'un nouveau progiciel intégré (ERP), de façon à en planifier les étapes et en limiter le coût dans une démarche "du client au client".

Le logiciel utilisé par PROTIS Consulting est un grand standard et permet de déceler des lacunes dans l'organisation, comme :

- des données que personne n'utilise,
- des interfaces à créer ou à supprimer,
- des tâches ou des processus sans valeur ajoutée,
- etc.

Pour en
Savoir plus

Téléphone : 04 91 11 77 16
Email : contact@protis-consulting.fr



Cartographie des processus

Votre besoin

Vous êtes dans une démarche processus, avec ou non un objectif de certification, vous souhaitez avoir **une vision exhaustive de tous les processus** de votre entreprise, et identifier les processus qui ont un impact direct sur la satisfaction des clients,

Vous êtes dans **une démarche de fusion acquisition** et vous souhaitez avoir une idée précise des conséquences de cette opération sur l'organisation, en matière d'économie d'échelle et de son impact sur les ressources humaines,

Vous souhaitez **remplacer les logiciels existants** dans votre organisme par un progiciel intégré (ERP) et vous avez besoin de vous déterminer sur les modules à implémenter, l'ordre dans lequel cela doit être fait et quels problèmes seront à traiter,

Vous souhaitez rendre **l'organisation de votre entreprise plus réactive** et proactive aux changements du marché avec une structure de processus dédiée à la satisfaction du client,



Notre offre

PROTIS Consultings dispose de spécialistes qui maîtrisent les techniques de réalisation de cartographie de processus et d'animation de groupes de travail. Ils vous aiderons à isoler les processus qui ont un impact direct sur la satisfaction du client, ou "critiques". Ils vous aiderons à classer les processus de l'entreprise en processus de "réalisation", de "management" ou "supports".

Les ingénieurs-conseil de PROTIS Consulting sont capables de personnaliser à l'aide du logiciel adéquat la formalisation que l'organisme souhaite donner à sa cartographie ainsi qu'aux fiches processus correspondantes.

Notre équipe est là pour :

- vous transférer nos méthodes et notre connaissance des moyens informatiques à utiliser, au regard de vos besoins,
- former les futurs pilotes de processus aux techniques d'animation de groupes de travail,
- accompagner les groupes de travail pendant toute la démarche.

Cette démarche est itérative, car les processus interfèrent entre eux, et il faut souvent remettre en cause les décisions prises la veille... C'est le rôle du comité ad hoc qui sera constitué par les propriétaires de processus.

