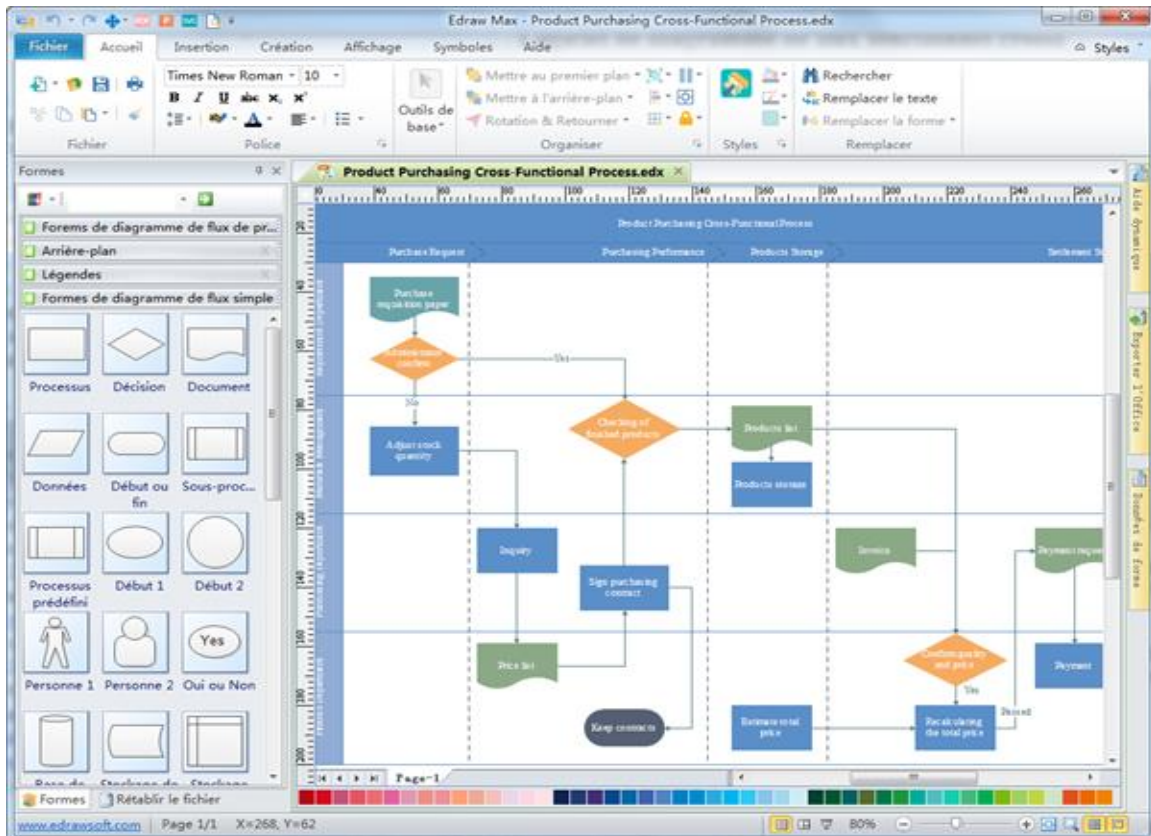


Réingénierie des processus

Cartographie des processus d'affaires (process mapping)



La cartographie des processus d'affaires consiste à remanier ce qui a déjà été mis en place lors d'une démarche d'ingénierie. Ce processus d'amélioration est présent dans divers secteurs d'une organisation telle que la production, ventes, développement de produits, service à la clientèle, ressources humaines ou secteurs administratifs.

Lorsqu'une entreprise se rend compte qu'un procédé de fabrication, de distribution, de commercialisation ou autre n'est plus complètement efficace ou rentable, celle-ci constatera un besoin d'amélioration.



La réingénierie peut également se définir par le changement dans la façon de faire un travail dans un processus existant dans le but d'obtenir de meilleurs résultats au niveau du coût, de la qualité, du service et de la rapidité.

Les changements innovateurs et la compréhension des processus forment le succès de la réingénierie. La réingénierie et la qualité totale sont deux concepts qui se complètent dans l'atteinte des objectifs d'amélioration continue. Le travail est fait sur des processus, et non pas sur les produits. L'entreprise doit donc concentrer ses efforts sur la façon de travailler et la production d'un bien ou service.

Définir les grandes lignes de l'objectif :

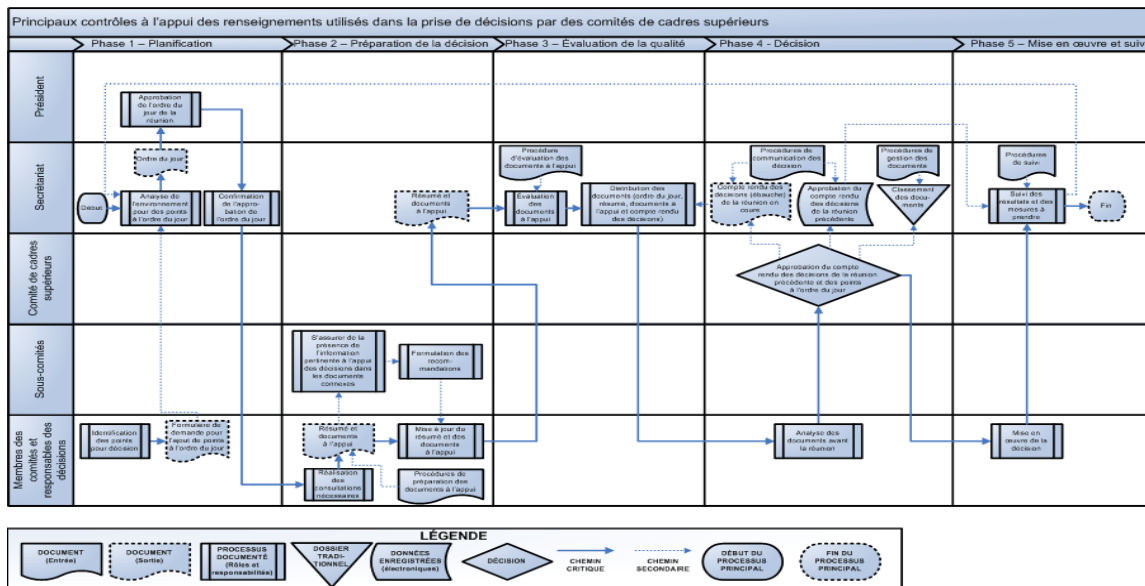
Ici, il suffit de bien cerner les changements que l'on veut apporter et la raison pour laquelle on veut faire ces modifications. Il faut déterminer le résultat auquel on souhaite arriver.

Déterminer les limites du changement et du processus :

Il est très important de rester réaliste et de proposer un changement réalisable. Il faut vérifier jusqu'où on peut aller en tenant compte des ressources humaines et matérielles dont l'on dispose. Cette étape est cruciale afin de ne pas perdre de temps ou d'argent en élaborant un changement impossible à réaliser.

Déterminer les acteurs requis pour l'amélioration d'un processus :

La réingénierie d'un processus de travail existant relève de plusieurs fonctions. Il est donc important que chaque personne ayant une tâche dans le processus participe aux ateliers. Le client du processus ainsi qu'une personne externe amèneront aussi une meilleure remise en question des façons de faire. Participer à un atelier d'amélioration continue tel que la cartographie d'un processus d'affaires est un excellent moyen de mobiliser une équipe, de développer la créativité et donner la vision organisationnelle.



Étapes à la réalisation d'un atelier de cartographie des processus

- 1- Expliquer aux joueurs présents le problème à solutionner en utilisant des indicateurs de performance. Mentionner aussi l'impact de ce problème sur l'organisation.
- 2- Déterminer les limites du processus, ce qui est inclus et ce qui est exclus.
- 3- Déterminer l'objectif à atteindre ainsi que les moyens que l'organisation met à la disposition de l'équipe.
- 4- Mentionner les règles de fonctionnement de l'atelier.
- 5- Commencer à cartographier le processus actuel en déterminant les délais, attentes, coûts et documents requis.
- 6- Utiliser des feuilles des cartons, fiches, post-it de couleur pour bien visualiser et permettre une manipulation efficace.
- 7- Cartographier ensuite le processus idéal en identifiant les contraintes possibles. Dans un deuxième temps, on évaluera la faisabilité ainsi que les coûts.
- 8- Déterminer ensuite les nouveaux délais, attentes, coûts et documents requis et les comparer avec l'ancien processus.
- 9- Mise en œuvre d'un plan d'actions pour l'implantation du nouveau processus.