RESSOURCE 02 · GUIDE PRATIQUE

Décrire un processus métier en une page.

Une fiche pour rendre le travail visible, partager une même compréhension et repérer les points à approfondir.

01	02	03
Choisir	**Raconter**	**Relier**
Une activité précise, avec un début et une fin identifiables.	Un dossier récent avec les personnes qui l'ont réellement traité.	Les étapes, les personnes, les outils et les informations échangées.

Les six repères à faire apparaître

Le déclencheur	Qu'est-ce qui lance l'activité ? Une demande, une échéance, un événement…
Les étapes	Que se passe-t-il réellement, dans quel ordre et avec quelles attentes ?
Les intervenants	Qui agit, qui reçoit l'information et qui prend la décision ?
Les outils et les données	Avec quel support travaille-t-on ? Quelle information est reçue ou produite ?
Les contrôles et les exceptions	Qui valide ? Que fait-on lorsqu'une information manque ou qu'un cas sort du cadre ?
Le résultat	Quand l'activité est-elle terminée ? Quelle trace permet de le vérifier ?

Décrivez le travail tel qu'il se déroule.

Incluez les messages, les fichiers intermédiaires et les vérifications informelles. Une étape réalisée « de mémoire » ou dans un carnet fait aussi partie du processus.

La fiche tient sur une page. Regroupez les opérations en quatre grandes étapes. Pour une activité plus longue, poursuivez dans « Notes et compléments » ou sur une seconde fiche, en précisant le point de passage.

À la fin : vous disposez d'une représentation commune à confronter avec l'équipe, puis d'un point de départ pour examiner les améliorations possibles.

RESSOURCE 02 · FICHE À REMPLIR

Votre processus, sur une page.

Décrivez un cas courant avec des verbes d'action. Signalez les passages de relais et les validations.

Nom de l'activité

Ex. : de la demande client au devis envoyé.

Personnes associées

Qui a contribué à cette description ?

Début : ce qui déclenche l'activité

Un événement observable.

Fin : résultat attendu et trace

Ce qui permet de dire « c'est terminé ».

	Étape / action	Qui agit ?	Outils / informations	Résultat / validation
1				
2				
3				
4				

Cas particuliers et reprise humaine

Dossier incomplet, validation refusée, personne absente…

Points de friction observés

Ressaisies, attentes, erreurs, informations introuvables…

Un repère à vérifier

Volume, délai, fréquence ou nombre de corrections.

La première question à approfondir

Le point sur lequel l'équipe souhaite faire la lumière.

RESSOURCE 02 · EXEMPLE COMPLÉTÉ

Du premier message au devis envoyé.

Un exemple de processus, avec ses intervenants et ses contrôles. À adapter à votre fonctionnement réel.

EXEMPLE PÉDAGOGIQUE FICTIF · PME DE MAINTENANCE

Début

Un client envoie une demande par mail.

Fin

Le devis validé est envoyé et archivé dans le dossier client.

Étape / action	Qui agit ?	Outils / informations	Résultat / validation
01 · Qualifier	Assistante	Mail client et suivi_devis.xlsx. Vérification du besoin et des coordonnées.	Demande renseignée. Retour au client si une information manque.
02 · Chiffrer	Technicien	Demande qualifiée et catalogue de prestations. Préparation du chiffrage.	Projet de devis prêt à être examiné.
03 · Valider	Responsable	Projet de devis et règles de prix. Vérification du périmètre et du montant.	Accord ou retour au technicien pour correction.
04 · Envoyer et archiver	Assistante	Messagerie, devis validé et dossier partagé. Mise à jour du suivi.	Devis envoyé, version archivée et statut actualisé.

Exception à prévoir

Une demande incomplète retourne à l'assistante. Un devis refusé revient au technicien avant une nouvelle validation.

Friction observée

Les informations sont recopiées dans plusieurs supports ; l'état de validation reste parfois difficile à retrouver.

Une première investigation utile

Comparer quelques dossiers pour vérifier les dates disponibles, les temps d'attente et les ressaisies. L'estimation orale de 20 demandes par semaine reste à confirmer ; aucun gain n'est déduit de cette seule fiche.

Envie d'approfondir votre situation ? Échangeons à votre rythme.
contact@tinor.fr · **tinor.fr**

RESSOURCE 02 · FICHE DE CONTINUATION

Notes et compléments.

Pour une réponse détaillée, indiquez « voir compléments » dans la fiche et précisez ici la rubrique concernée. Vous pouvez aussi poursuivre un processus ou ajouter une source.

Complément 1 — rubrique, étape ou source concernée

Détail à conserver

Complément 2 — rubrique, étape ou source concernée

Détail à conserver

Complément 3 — rubrique, étape ou source concernée

Détail à conserver

Décrivez les éléments utiles sans recopier de données sensibles, de mot de passe ou de clé d’accès. Dupliquez cette page si nécessaire.