

À propos d'Optimiso Group SA

La société Optimiso Group SA est leader dans la description de l'organisation (processus, procédures, risques & contrôles, prestations, instructions, job descriptions...). Elle vous offre des solutions utilisées depuis plus de 10 ans sur le plan national et international via deux produits: le logiciel Optimiso® et le service de conseil D-skribe®.

**OPTIMISO
GROUP** DÉCRIT VOTRE ORGANISATION

D-skribe®
CONSULTING

optimiso®
SOFTWARE

Optimisation

ISO

Contrôle Interne

Processus et procédures

Gestion documentaire

Risques

Qualité

Sécurité

SOX

www.optimiso.com - www.d-skribe.com

GENÈVE - Voie des Traz 20 - CP 1174 - 1211 Genève 5 - T. +41 (0)22 717 89 80

BÂLE - Marktgasse 26 - 4013 Rheinfelden - T. +41 (0)61 303 96 20

FRANCE - Du Singulier au Pluriel - T. +33 (0)6 20 20 58 97

1001 manières de décrire vos processus et procédures

Depuis quand décrit-on ?

L'homme cherche depuis toujours à décrire ses activités, presque à son insu, afin de standardiser ou transmettre ses manières de faire.

Si l'on remonte dans le temps, les premiers exemples se trouvent dans les activités de bases telles que l'agriculture, la chasse, la production d'outils, la guerre, etc. Longtemps, cette transmission s'est faite par l'exemple et la parole : "Je te montre et je t'explique comment on fait".

Pourquoi et pour quoi décrire ?

Aujourd'hui, du fait de l'étendue des savoirs, de la délocalisation des activités et de leur perpétuel changement, ce mode de description est très insuffisant.

S'ajoutent à cela les nombreuses normes et lois qui obligent les entreprises à forma-

liser, c'est-à-dire poser explicitement les règles suivant lesquelles elles travaillent.

La description d'une suite d'activités, soit un processus ou une procédure, nécessite d'être modélisée différemment pour rendre la communication accessible et la mise à jour rapide et efficace.

La finalité est cependant restée la même. Le but premier étant de transmettre un savoir-faire, la description sous forme de processus ou procédure permet aussi de standardiser et d'automatiser la manière de faire afin d'obtenir un rendu de qualité et toujours identique.

Décrire, c'est bien, mais comment faire ?

Décrire, ce n'est pas seulement écrire. C'est avant tout s'interroger sur le style descriptif le plus approprié. Le format de



Il y a plus de 3000 ans, description du processus de pêche et préparation du poisson.

description doit s'adapter au domaine d'activité de l'établissement et à ses collaborateurs.

La majorité d'entre eux est-elle constituée de techniciens, d'ingénieurs, de travailleurs manuels ou d'employés administratifs ? La fragmentation des tâches est-elle importante ou non ? En fonction des réponses à ces questions, on adoptera plutôt un style de présentation ou un autre, un format ou un autre.

Enfin, décrire intelligemment aujourd'hui, c'est anticiper les changements de demain. Se pose alors la question du support qui permettra de mettre à jour la description des processus et procédures de manière rapide et efficace.

Exit le papier, lourd et encombrant, il faut profiter des méthodes modernes qui permettent de répercuter automatiquement les modifications.

Quel format adopter pour mes descriptions ?

Parmi les questions précédentes, c'est certainement la plus délicate. Il existe beaucoup de formats et aucun ne fait l'unanimité...

Penchons-nous un instant sur les quatre principaux formats et pesons les avantages et les inconvénients de chacun.

► Le texte

Il est privilégié par ceux ayant une facilité pour le rédactionnel et ceux dont c'est le quotidien professionnel; les professionnels du droit par exemple.

- + Presque tout le monde sait lire.
- + Le texte permet d'être complet et précis.
- L'écrit n'est pas toujours facile à lire, à écrire et à comprendre.
- Il est difficile à modéliser et d'en extraire

rapidement des synthèses afin de créer des liens avec les autres éléments de l'organisation (rôles, fiches de fonction, contrôles, documents externes...).

► Le logigramme

Le préféré de ceux qui aiment modéliser, les ingénieurs, les architectes, etc.

- + C'est le plus lisible si le nombre de symboles n'est pas trop important. Les tâches et la chronologie sont parfaitement claires.
- + C'est le seul qui permet d'informatiser les processus et procédures et surtout de les automatiser.
- Dès que les symboles sont trop nombreux, et ils le sont rapidement, le logigramme devient incompréhensible.

► Le format audio

Il est maintenant peu utilisé, malgré ses avantages.

- + Il est accessible à tous. Il permet de réaliser les tâches en temps réel et il est le plus "naturel".
- Les mises à jour sont laborieuses et coûteuses : une seule modification signifie le réenregistrement complet.
- Il n'est pas possible de le modéliser.

► Le format visuel (succession d'images)

Il est parfaitement adapté aux activités manuelles (schéma de montage, par exemple) ou informatiques.

- + Les tâches sont exemplifiées et illustrées, leur succession est claire.
- + Seules les images peuvent être à la fois comprises par un russe, un chinois, un anglais...
- Souvent, ce format ne permet pas de traiter entièrement le sujet, qui doit être précisé par écrit.
- Produire des images peut s'avérer

complexe. C'est pourquoi les mises à jour ne peuvent être confiées qu'à des spécialistes.

- Il n'est pas possible de le modéliser.

Une conclusion...

Si la description des activités d'une entreprise apparaît maintenant comme une obligation naturelle, toute la question se résume alors à la forme qu'elle prendra.

Le choix du format est libre. Il doit simplement être réfléchi et répondre à deux questions majeures : est-il compréhensible par les collaborateurs ? La mise à jour est-elle rapide et économique ?

... et 7 recommandations

1. Assurer que la lecture soit évidente pour les destinataires, c'est-à-dire s'accorder sur un format accessible et compréhensible par tous les collaborateurs.
2. Associer différents formats pour répondre à vos différents besoins (logigramme + texte + image).
3. Choisir un format permettant une mise à jour rapide, aisée et peu coûteuse.
4. Se souvenir que seul ce qui est à jour est utile.
5. Utiliser un nombre restreint de symboles afin qu'ils soient compris par tous, sans formation.
6. Travailler jusqu'à ce que le compliqué devienne simple.
7. Opter pour une solution informatique robuste et adaptée aux besoins. ■

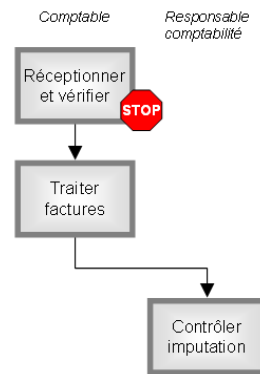
Thomas Kortmoller, Optimiso Group SA

Païement des factures

Texte

1. Réceptionner et vérifier les factures
Le comptable réceptionne toutes les factures du mois et les rapproche avec les bons de commande.
Puis il tamponne les factures.
2. Traiter les factures
Le comptable passe les écritures selon le plan comptable et tamponne la facture "comptabilisée le...".
3. Contrôler les imputations
Le responsable de la comptabilité contrôle de façon aléatoire les pièces et les imputations.

Logigramme



Images

