

Outil n°2

DIAGRAMME PHASES / ACTEURS

Objectif

Il s'agit de bien appréhender globalement le processus, d'identifier ses principales phases, de recenser ses acteurs, d'identifier ses dysfonctionnements, de lister l'ensemble des tests à mesurer afin de préparer la phase suivante d'analyse critique de processus.

Méthode

Etape n°1

Vérifier que tous les acteurs du processus sont bien représentés au sein du groupe de travail.

Etape n°2

Donner les règles du jeu : "nous allons retranscrire sur des post-it ce que chacun d'entre vous fait, et positionner ces étiquettes autocollantes sur un kraft, afin de mettre en évidence l'enchaînement de vos activités et de facto le processus lui-même".

Positionner le kraft au mur, et tracer, au feutre noir, les horizontales qui délimiteront les différents acteurs. Prévoir des intervalles suffisamment grands. (Cf. schémas.)

Chaque post-it traduira une activité et devra comporter un sujet, un verbe, un complément. Les post-it seront numérotés.

Les tests feront l'objet d'une numérotation à part et devront être posés de telle sorte que la sortie du oui se fasse horizontalement afin de favoriser le développement horizontal du diagramme.

Etape n°3

Effectuer une relecture de la description macroscopique du processus fournie par la MOA, et positionner, à l'issue de cette relecture, les post-it décrivant les acteurs, sur le kraft.

Etape n°4

Chaque acteur indique à tour de rôle ce qu'il fait à tour de rôle, et, le cas échéant, quel outil il utilise.

L'animateur écrit l'activité en majuscules sur un post-it, en respectant la règle : "un sujet, un verbe, un complément". L'outil utilisé fait l'objet d'un post-it à part.

Ensuite, effectuer la mise en relation des activités au moyen de flèches dessinées au crayon, car la version finale n'est effectivement établie que lorsque tous les acteurs se sont exprimés, ce qui nécessite souvent des modifications du diagramme.

Puis positionner les dysfonctionnements au moyen d'une gommette rouge, et les décrire sur un post-it blanc.

Essayer, pour chaque test, en s'appuyant sur des faits, de quantifier le nombre de fois où l'acteur est conduit dans cette situation.

Etape n° 5

Effectuer une relecture du diagramme avec l'ensemble du groupe.

Etape n°6

Lister les dysfonctionnements.

Lister les tests à mesurer.

Ces 2 listes permettront aux participants concernés d'apporter des éléments factuels pour la prochaine séance, qui portera sur l'analyse critique du processus.

Schémas

