

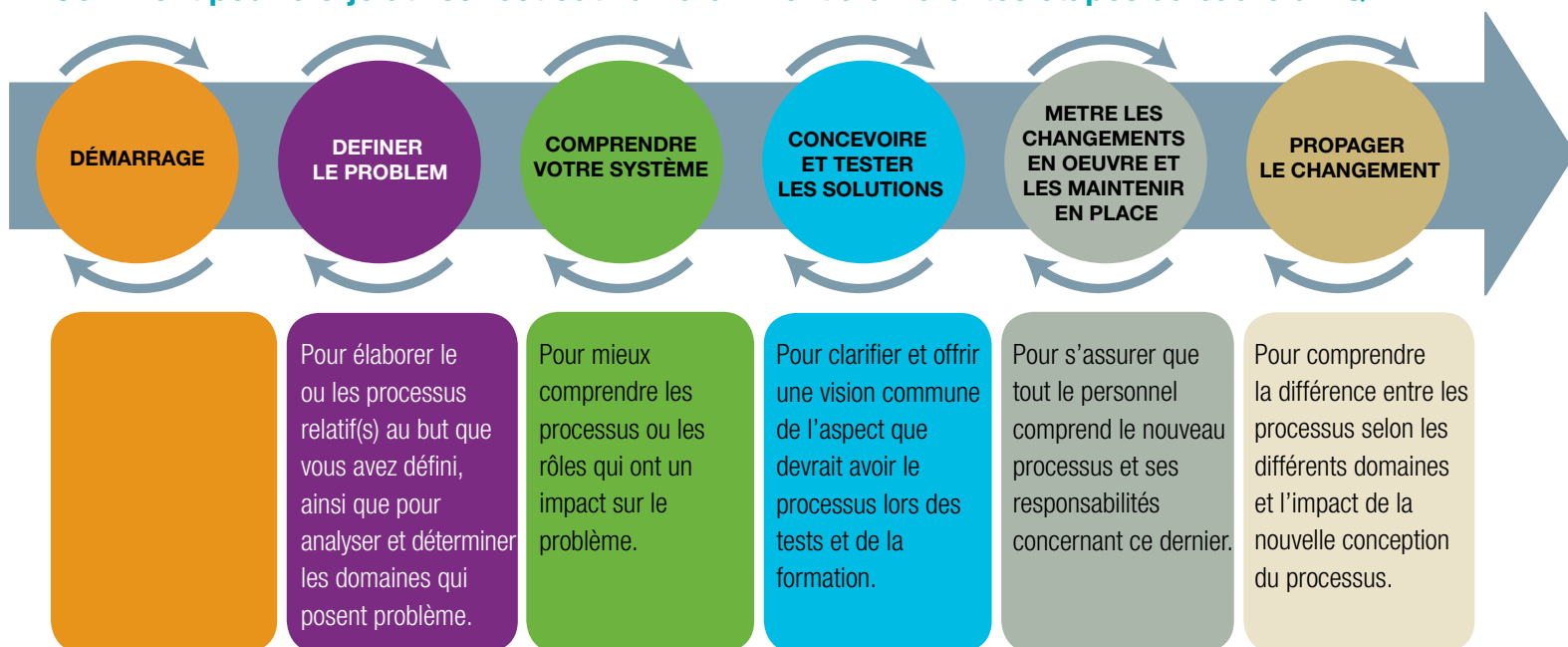
# Élaboration du processus

## INSTRUCTION

### Pourquoi utiliserais-je cet outil?

Une élaboration du processus correspond à une visualisation des étapes précises au sein d'un processus, ainsi que des individus ou des groupes responsables de chaque étape. En visualisant le fonctionnement actuel du processus dans son ensemble, il est plus facile d'identifier les inefficacités, la duplication, les variations, ainsi que les étapes inutiles et, par conséquent, les possibilités d'amélioration. L'élaboration du processus doit être utilisée dès que l'équipe AQ se concentre sur un processus particulier et surtout lorsqu'un processus est considéré comme confus ou incohérent. Cet outil suscite également de nouvelles bonnes idées et il aide une équipe à déterminer où entreprendre les améliorations qui auront l'impact le plus important sur les clients et le personnel. Il engendre une prise de connaissance, le débat et l'engagement, tout en fournissant un point de vue plus étendu que ce qui est mentionné dans une politique ou que ce qu'est supposé être le processus. La clarté et la responsabilité sont encouragées lorsque le personnel est impliqué dans la refonte des processus.

### Comment pourrais-je utiliser cet outil différemment à différentes étapes du cadre d'AQ?



### Comment puis-je utiliser cet outil?

1. Identifiez le processus que vous souhaitez élaborer.
2. Identifiez les membres du personnel qui « touchent » ou sont « touchés » par le processus. Il est essentiel de disposer d'une représentation juste des personnes directement impliquées ou concernées par le processus que vous désirez améliorer. Incluez également quelques représentants de « clients » concernés par le processus.
3. Découpez un morceau du rouleau de papier (de 122-152 cm [4-5 pi] environ) et fixez-le à un mur libre. Collez-y des papillons adhésifs au fur et à mesure que vous élaborer le processus.
4. Identifiez le début et la fin du processus. Pour faciliter cette tâche, essayez de penser aux éléments qui peuvent déclencher le processus et aux étapes qui indiquent que le résultat souhaité, lié au processus, s'est produit. Une fois identifiés, ceux-ci seront indiqués par des formes ovales ou des « terminateurs ».
5. Définissez chaque étape du processus à l'aide d'un mot désignant une action et indiquez celui qui fait l'action (p. ex. : « Une infirmière autorisée télécopie la liste des médicaments à une pharmacie »). Chaque étape du processus est représentée par un carré.
6. Utilisez des flèches pour relier toutes les étapes du processus et les terminateurs. Dessinez les flèches sur des papillons adhésifs plutôt que sur le papier, car vous pourriez avoir besoin de réorganiser les étapes du processus au fur et à mesure de l'élaboration de ce dernier.

...suite de la première page

7. Identifiez les points clés et définissez chacun d'entre eux par une question (p. ex. : « Le produit Tena approprié est-il disponible? »). Les points clés sont indiqués par un losange.
8. Assurez-vous que chaque point clé dispose de deux flèches pointant vers l'extérieur et correspondant aux réponses « Oui » et « Non » pour la question. La flèche de la réponse « Oui » est toujours dirigée horizontalement vers la droite, alors que la flèche de la réponse « Non » est toujours dirigée verticalement vers le bas. Assurez-vous que les flèches sont suivies d'une étape du processus.
9. Validez l'élaboration du processus. Assurez-vous que les individus connaissant le processus examinent son contenu ainsi que sa précision. Discutez avec l'équipe de sa participation.
10. Tracez le schéma de l'élaboration du processus, une fois finalisée, à l'aide du logiciel disponible.

## Comment puis-je analyser une élaboration de processus?

Une fois l'élaboration du processus terminée, l'étape suivante consiste à effectuer l'analyse qui aide l'équipe à comprendre les possibilités d'amélioration. Voici des questions que l'équipe AQ devrait poser :

- Quels sont les types de gaspillage que nous notons?
- Où le constatons-nous?
- Quels sont les moments les plus lents du processus?
- Qui ou qu'est-ce qui est en attente? Qu'attend-il?
- Quels sont les moments les plus chaotiques du processus?
- Les bonnes ressources sont-elles utilisées?
- Qu'est-ce qui actionne le processus?

## What do I need to use this tool?

### Materials (Matériaux)

- Un rouleau de papier de boucherie
- Du ruban adhésif pour fixer le papier sur un mur libre
- Des blocs de papillons adhésifs colorés (utilisez des couleurs différentes au cours du processus pour les étapes, les points clés, etc.)
- 1 marqueur par personne

### Coordination

Prévoyez environ deux heures pour élaborer le processus. Dépasser les deux heures peut signifier que le degré de précision de l'élaboration est trop élevé ou que la portée des travaux d'amélioration du processus est trop importante. Passer moins d'une heure peut signifier que le degré de précision de l'élaboration est trop superficiel et que vous oubliez peut-être des étapes importantes.

### Préparation

- Une salle de réunion lumineuse et aérée
- Un mur libre dans la salle de réunion
- Un espace au sol dégagé au niveau du mur choisi pour afficher l'élaboration

## Quels sont les trucs et les conseils utiles pour améliorer cet outil?

Créez un environnement sûr où les membres de l'équipe peuvent dire comment sont réellement effectuées les activités contrairement à la manière dont elles sont supposées l'être. Demandez aux responsables d'écouter le personnel avec attention.

Établissez un degré de précision approprié à votre élaboration du processus. Trop de précision augmente la taille de l'élaboration et peut engendrer de la confusion au cours du processus. Un manque de précision peut entraîner l'oubli d'étapes et d'activités importantes pour le processus. Étant donné que l'objectif des travaux d'amélioration est de perfectionner le flux de travail et de simplifier le mouvement des personnes et des renseignements, n'oubliez pas d'inclure tous les mouvements et les retards dans votre élaboration du processus.

## What tips and tricks will be useful in facilitating this tool?

