

## Table des matières

<b>1 Best Praticice 1 : Rédaction d'une procédure</b>	<b>1</b>
1.1 Informations à inclure . . . . .	1
1.1.1 Informations administratives . . . . .	1
1.1.2 Informations relatives à la procédure . . . . .	1
1.2 Bonnes pratiques . . . . .	1

## 1 Best Praticice 1 : Rédaction d'une procédure

Une procédure doit décrire **complètement** ce que l'on fait et de manière générique.

### 1.1 Informations à inclure

#### 1.1.1 Informations administratives

- Nom de l'entreprise
- Titre de la procédure
- Indice de révision
- Noms des rédacteurs
- Noms du responsable qualité
- Pagination

#### 1.1.2 Informations relatives à la procédure

- Responsabilités :
  - Qui : Les acteurs et les tâches
  - Quand : Les échéants
  - Où : Où se situe le problème ?
  - Combien : le dimensionnement
- Moyens (outils)
- Démarche (Comment ?)
- → Résultat attendu (le Quoi)

### 1.2 Bonnes pratiques

Objectif d'une procédure	Bonne pratique pour y parvenir
Clarifier la responsabilité et le rôle des acteurs au sein des entités, ainsi que les relations entre elles, dans le but d'atteindre des allègements et des simplifications administratives	Formuler clairement et ordonner les actions chronologiquement
Raccourcir les circuits de décisions	Rendre la démarche répétable le plus possible
Rendre efficace les meilleures pratiques	Assurer une bonne diffusion du document et vérifier la prise en compte de la part des différents acteurs.

Une procédure est rarement linéaire. A un certains moment de la procédure un choix peut se faire entre plusieurs cas. Prévoir ces différents cas permet d'optimiser le temps de traitement. Tous les cas doivent être prévu. Prenons pour exemple une procédure de réception de la monnaie. Deux cas peuvent se présenter : soit le client donne la somme exacte qu'il doit et la procédure est finie, soit il donne plus auquel cas il faut gérer le rendu de la monnaie. Si c'est deux cas sont

bien décrit, la procédure est rapide et efficace.

Pour qu'une procédure soit facile à comprendre, rien de mieux qu'un schéma. Le logigramme reste la représentation la plus simple d'appréhension permettant de visualiser un enchainement d'actions.

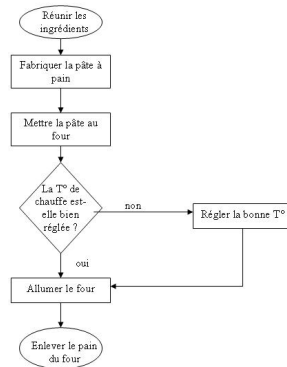


FIGURE 1 – Exemple de logigramme

Des procédures **claires** seront une aide appréciée et efficace (contrairement à un texte trop formel). Pour cela, l'utilisateur doit être au coeur de la rédaction : le langage graphique et le vocabulaire utilisé doit être facilement lu par celui-ci.

Une procédure représente le **Qui** fait **Quoi**, **Où**, **Quand**, **Comment**, **Combien** et **Pourquoi**? (QQOQCCP). Chaque processus doit être décrit par une procédure : il s'agit là d'écrire le **"juste nécessaire"** pour sa compréhension. Ceci implique qu'une procédure peut évoluer au cours du temps.