

Bonne Pratique 1 : Rédaction d'une procédure

25 janvier 2012

Contexte d'application de ce document : rédaction d'une procédure

1 Rappel

Une procédure est un document décrivant une activité spécifique du système concerné en précisant les responsabilités, les interactions entre les services et les moyens requis pour obtenir le résultat prévu.

L'intérêt de l'existence de procédures vis-à-vis des clients et des organismes de certification est double puisqu'il permet de comparer des façons de procéder par rapport aux autres entreprises et par rapport à des normes.

2 Objet et domaine d'application

La meilleure méthode pour trouver facilement l'objet et le domaine d'application est de répondre aux questions suivantes ; "QQOQCP", c'est à dire :

- Quoi ? de quoi parle cette procédure ?
- Qui ? pour qui elle est décrite ?
- Où, Quand ? dans quel cadre l'utiliser, dans quel document ?
- Comment ? comment utiliser cette procédure ?
- Pourquoi ? pourquoi utiliser cette procédure ?

3 Description de la procédure

Il peut être très intéressant de décrire une procédure par un logigramme, ceci permettant d'être clair et concis. Il est cependant très important de respecter un certain formalisme. Pour aider à la compréhension d'un point sensible ou pour approfondir un point en particulier, il est peut être utile de joindre à ce logigramme des petits textes explicatifs.

4 Proposition de plan type pour une procédure

- Objectifs, Domaine d'application et Références
 - Objet : rappelle les raisons du pourquoi de la procédure (généralement les raisons concernant des exigences requises et les méthodes à mettre en oeuvre pour maîtriser un processus)
 - Domaine d'application : cette rubrique indique qui, dans l'organisation, est concerné par cette procédure
 - Références : cette rubrique fait référence à des documents internes ou externes
- Terminologies et Abréviations
 - Définition des termes techniques les plus importants et étant capitaux pour la bonne compréhension de la procédure. Il est à noter que ces termes devront également se retrouver dans le Glossaire général du projet.
- Le logigramme
- Le texte d'accompagnement du logigramme
- Les annexes documentaires, lorsque nécessaire